

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Chuyên ngành

Quản trị Nhà hàng – Khách sạn

Đề tài

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH
PHỤC VỤ BUFFET SÁNG
TẠI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN
COCHIN ZEN BOUTIQUE**

Giảng viên hướng dẫn:

ThS. Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên:

Đoàn Thị Thanh Hiếu

MSSV: 44012002011



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo điều kiện cho em thực tập tại Khách sạn Cochin Zen Boutique. Đây là cơ hội quý giá để em áp dụng kiến thức vào thực tế và tích lũy kinh nghiệm làm việc trong ngành nhà hàng - khách sạn.

Em đặc biệt biết ơn cô Trương Thị Hải Thuận - giảng viên hướng dẫn cũng là giảng viên phụ trách chuyên ngành Quản trị Nhà hàng Khách sạn. Trong suốt 4 năm học, cô đã luôn quan tâm, truyền đạt kiến thức và dìu dắt em. Nhờ sự hướng dẫn của cô, em đã có được nền tảng kiến thức vững chắc và những kỹ năng cần thiết để bước vào môi trường làm việc thực tế.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến anh Hồ Chí Sang - F&B Manager và anh Đặng Thành - F&B Captain tại Khách sạn Cochin Zen Boutique. Các anh đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện cho em hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao trong suốt quá trình thực tập. Nhờ sự giúp đỡ của các anh, em đã học hỏi được nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý báu.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị đồng nghiệp tại Khách sạn Cochin Zen Boutique. Mọi người đã luôn giúp đỡ, động viên và tạo cho em cảm giác thân thiện, cởi mở trong môi trường làm việc mới.

Tuy thời gian thực tập còn ngắn ngủi, em đã có được những trải nghiệm vô cùng quý giá. Em nhận thức được rằng kiến thức và năng lực của bản thân còn nhiều hạn chế, dẫn đến Khóa luận tốt nghiệp có thể còn thiếu sót. Em mong muốn nhận được sự góp ý và chỉ dạy của cô Trương Thị Hải Thuận để hoàn thiện Khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn tất cả những ai đã giúp đỡ em trong quá trình thực tập và hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Đoàn Thị Thanh Hiếu xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài Khóa luận tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Doanh nghiệp, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (có trích dẫn đầy đủ và theo đúng quy định). Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân được rút ra từ quá trình nghiên cứu và thực tế tại nhà hàng Zen Dining (khách sạn Cochin Zen Boutique) **KHÔNG SAO CHÉP** từ các nguồn tài liệu, báo cáo khác.

Nếu sai sót Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của Nhà Trường và Pháp luật.

Sinh viên

(Ký tên, ghi đầy đủ họ tên)

Đoàn Thị Thanh Hiếu

LỜI NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: Đoàn Thị Thanh Hiếu

MSSV: 44012002011

Lớp: 20DKS

Nhận xét chung

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 07 năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

ThS. Trương Thị Hải Thuận

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| LỜI MỞ ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN | 4 |
| 1.1 Tổng quan về khách sạn | 4 |
| 1.1.1 Khái niệm về khách sạn..... | 4 |
| 1.1.2 Phân loại khách sạn | 4 |
| 1.1.3 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn | 6 |
| 1.1.4 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn | 6 |
| 1.1.5 Ý nghĩa hoạt động của nhà hàng trong khách sạn | 8 |
| 1.2 Tổng quan về nhà hàng..... | 9 |
| 1.2.1 Khái niệm về nhà hàng..... | 9 |
| 1.2.2 Phân loại nhà hàng..... | 10 |
| 1.2.3 Cơ cấu tổ chức trong nhà hàng..... | 11 |
| 1.2.3 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng..... | 12 |
| 1.3 Tổng quan về tiệc Buffet và tiệc Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn | 14 |
| 1.3.1 Khái niệm về tiệc Buffet..... | 14 |
| 1.3.2 Phân loại tiệc Buffet | 14 |
| 1.3.3 Vai trò của tiệc Buffet và Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn | 16 |
| 1.3.4 Quản lý hoạt động kinh doanh Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn ... | 17 |
| 1.4 Tổng quan về quy trình phục vụ và quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn | 19 |
| 1.4.1 Khái niệm về quy trình phục vụ tại nhà hàng trong khách sạn | 19 |
| 1.4.2 Các bước phục vụ Buffet sáng cơ bản tại nhà hàng trong khách sạn..... | 19 |
| 1.4.3 Vai trò của việc nâng cao quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn..... | 23 |

| | |
|---|----|
| 1.4.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn..... | 24 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 1 | 29 |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG ZEN DINING - KHÁCH SẠN COCHIN ZEN BOUTIQUE..... | 30 |
| 2.1 Tổng quan về khách sạn Cochin Zen Boutique | 30 |
| 2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn Cochin Zen Boutique | 30 |
| 2.1.2 Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của các phòng ban tại khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 35 |
| 2.1.3 Tình hình nhân sự của khách sạn Cochin Zen Boutique | 37 |
| 2.1.4 Tình hình doanh số của khách sạn Cochin Zen Boutique | 39 |
| 2.1.5 Địa bàn kinh doanh của khách sạn Cochin Zen Boutique | 39 |
| 2.1.6 Phương thức kinh doanh của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 40 |
| 2.1.7 Tình hình tài chính của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 41 |
| 2.1.8 Khả năng cạnh tranh của khách sạn Cochin Zen Boutique | 42 |
| 2.1.9 Đánh giá chung về khách sạn Cochin Zen Boutique | 44 |
| 2.2 Thực trạng quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining - Khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 45 |
| 2.2.1 Tổng quan về nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique.... | 45 |
| 2.2.2 Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 47 |
| 2.2.3 Tình hình nhân sự của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 49 |
| 2.2.4 Tình hình doanh số của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 51 |
| 2.2.5 Thực trạng quy trình phục vụ Buffet của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 53 |

| | |
|--|----|
| 2.2.6 Đánh giá chung về thực trạng quy trình phục vụ Buffet sáng của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique | 64 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2 | 67 |
| CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN COCHIN ZEN BOUTIQUE..... | 68 |
| 3.1. Định hướng phát triển, tầm nhìn, và mục tiêu kinh doanh của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 68 |
| 3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn Cochin Zen Boutique | 68 |
| 3.1.2. Tầm nhìn của của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 68 |
| 3.1.3. Mục tiêu kinh doanh của của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 68 |
| 3.2. Một số giải pháp nâng cao quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining - khách sạn Cochin Zen Boutique | 69 |
| 3.2.1 Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật và không gian tại nhà hàng Zen Dining - khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 69 |
| 3.2.2 Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ tại nhà hàng Zen Dining - khách sạn Cochin Zen Boutique | 73 |
| 3.2.3 Giải pháp nâng cao chất lượng món ăn và cách bày trí món ăn trong tiệc Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining - khách sạn Cochin Zen Boutique | 77 |
| 3.3 Một số kiến nghị | 80 |
| 3.3.1 Kiến nghị với Ban Quản lý nhà hàng..... | 80 |
| 3.3.2 Kiến nghị với Ban Giám đốc khách sạn..... | 81 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 3 | 83 |
| KẾT LUẬN..... | 84 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 85 |

DANH MỤC CHỮ KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT

| STT | CHỮ NGUYÊN VĂN | CHỮ VIẾT TẮT |
|-----|-----------------------|--------------|
| 1 | Department | Dept |
| 2 | Food and Beverage | F&B |
| 3 | Front Office Manager | FOM |
| 4 | Phó giáo sư Tiến sĩ | PGS.TS. |
| 5 | Thạc sĩ | Th.S |
| 6 | Thành phố Hồ Chí Minh | TPHCM |
| 8 | Tiến sĩ | TS. |
| 9 | United States Dollar | USD |
| 10 | Việt Nam đồng | VNĐ |

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

| | |
|---|----|
| Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô 100 đến 200 buồng | 6 |
| Sơ đồ 1.2: Cơ cấu tổ chức điển hình của nhà hàng..... | 12 |
| Sơ đồ 1.3: Quy trình phục vụ ăn uống cơ bản tại nhà hàng..... | 19 |
| Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Cochin Zen Boutique | 35 |
| Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của nhà hàng Zen Dining tại khách sạn Cochin Zen Boutique | 47 |
| Biểu đồ 2.1: Cơ cấu phân chia lao động theo giới tính..... | 37 |
| Biểu đồ 2.2: Biểu đồ thể hiện tổng doanh thu khách sạn Cochin Zen Boutique 2021-2023 | 39 |
| Biểu đồ 2.3: Nhóm khách hàng chủ yếu của khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 40 |
| Bảng 2.1: Bảng thông tin các loại phòng tại khách sạn Cochin Zen Boutique | 32 |
| Bảng 2.2: Sự phân hóa lao động theo giới tính tại khách sạn Cochin Zen Boutique.... | 37 |
| Bảng 2.3: Trình độ ngoại ngữ của nhân viên khách sạn Cochin Zen Boutique năm 2023 | 38 |
| Bảng 2.4: Bảng thống kê doanh thu, chi phí, lợi nhuận năm 2021-2023 của khách sạn Cochin Zen Boutique | 41 |
| Bảng 2.5: Bảng biến động cơ cấu lao động tại nhà hàng Zen Dining - Cochin Zen Boutique | 50 |
| Bảng 2.6: Bảng biến động trình độ nguồn nhân lực tại nhà hàng Zen Dining - Cochin Zen Boutique..... | 50 |
| Bảng 2.7: Bảng thống kê tổng lượng khách năm 2021-2023 tại nhà hàng Zen Dining – khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 51 |
| Bảng 2.8: Bảng thống kê doanh thu, chi phí, lợi nhuận năm 2021-2023 tại nhà hàng Zen Dining..... | 52 |

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | |
|--|----|
| Hình 2.1: Mặt tiền khách sạn Cochin Zen Boutique..... | 31 |
| Hình 2.2: Hạng phòng Cochin Signature | 32 |
| Hình 2.3: Nhà hàng Zen Dining | 33 |
| Hình 2.4: Quầy bar Zen Bar và hồ bơi Jacuzzi | 33 |
| Hình 2.5: Phòng tập Gym | 34 |
| Hình 2.6: Phòng xông hơi..... | 34 |
| Hình 2.7: Khuôn viên sân Lẽ tân nối liền với khu vực Nhà hàng | 46 |
| Hình 2.8: Quầy Buffet và bố cục bàn ghế của nhà hàng..... | 46 |
| Hình 2.9: Khay thức ăn trong chafing dish của nhà hàng Zen Dining chưa được trang trí bắt mắt..... | 63 |
| Hình 2.10: Bệ đá đựng sữa chua và trái cây chưa được chú trọng trang trí | 63 |
| Hình 2.11: Dĩa chữ nhật lá 39*15cm không phù hợp với lượng thức ăn lớn cần phục vụ trong Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining | 64 |
| Hình 2.12: Quầy buffet thiếu rõ đựng bánh có kích cỡ lớn để bày trí đa dạng bánh | 64 |
| Hình 3.1: Vị trí của xe đẩy chuyên dụng ban đầu..... | 70 |
| Hình 3.2: Vị trí của xe đẩy chuyên dụng sau khi được thay đổi..... | 70 |
| Hình 3.3: Mẫu đơn báo cáo sự cố đề nghị sửa chữa | 71 |
| Hình 3.4: Bình đựng 200ml (Phải) và Bình đựng 11 lít (Trái) | 72 |
| Hình 3.5: Chương trình đào tạo tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành nhà hàng | 75 |
| Hình 3.6: Chính sách khen thưởng cho nhân viên nhà hàng tham gia chương trình đào tạo tiếng Anh giao tiếp chuyên ngành | 76 |
| Hình 3.7: Dĩa chữ nhật lá 50*21 cm phù hợp với lượng thức ăn lớn cần phục vụ trong Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining..... | 78 |
| Hình 3.8: Gợi ý trang trí món ăn xào hoặc chiên trong nồi hâm nóng Buffet..... | 79 |
| Hình 3.9: Gợi ý trang trí món bánh bao trong nồi hâm nóng Buffet | 79 |
| Hình 3.10: Gợi ý trang trí món disum trong nồi hâm nóng Buffet..... | 79 |
| Hình 3.11: Dĩa đựng món ăn trên quầy đồ chiên (Trái) và rõ đựng bánh (Phải) đã được thay đổi sang kích thước lớn hơn | 80 |
| Hình 3.12: Khay đựng thức ăn trong nồi hâm nóng đã được trang trí bắt mắt hơn | 80 |

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Theo nghiên cứu *The role of Breakfast in hotel selection, satisfaction and intention to return: A two-fold approach looking at guests and managers' perspectives* (tạm dịch: Vai trò của Bữa sáng trong việc lựa chọn khách sạn, sự hài lòng và ý định quay lại: Cách tiếp cận hai góc nhìn dựa trên quan điểm của khách và người quản lý) được đăng trong tạp chí *GeoJournal of Tourism and Geosites* cho biết việc khách sạn có cung cấp bữa sáng là một trong các yếu tố quan trọng khi lựa chọn lưu trú tại khách sạn. Cụ thể, 28% khách đi nghỉ dưỡng đồng ý rằng bữa ăn sáng nằm trong top 3 yếu tố tiên quyết khi họ lựa chọn khách sạn và con số này đối với khách du lịch với mục đích thăm viếng gia đình hoặc bạn bè là 24%, trong khi đối với du khách đi công tác là 9%. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra có đến 64% trong tổng số 626 người tham gia khảo sát chia sẻ sự hài lòng của họ về bữa ăn sáng tại khách sạn có ảnh hưởng đến quyết định quay trở lại lưu trú lần tiếp theo.

Kết quả này chứng minh rằng việc phục vụ bữa sáng tại khách sạn là một trong các điểm thu hút và giữ chân du khách đến lưu trú. Vì thế, trong bối cảnh kinh tế- xã hội hiện đại, hầu như tất cả các chủ đầu tư của ngành dịch vụ lưu trú - ăn uống đều phục vụ Buffet sáng miễn phí tại nhà hàng trong khách sạn để đáp ứng nhu cầu của du khách đồng thời tăng vị thế của khách sạn trên thị trường cạnh tranh. Trên phương diện lợi ích của khách hàng, việc phục vụ Buffet miễn phí cho bữa sáng không những làm thỏa mãn du khách về nhu cầu được thưởng thức đa dạng các nền văn hóa ẩm thực trên thế giới mà còn về cảm giác tự do chọn lựa, trải nghiệm không giới hạn và không lo lắng về giá cả. Trên phương diện lợi ích của doanh nghiệp, Buffet cũng giúp nhà hàng trong khách sạn tạo điểm nhấn thu hút khách hàng từ bên ngoài góp phần gia tăng doanh thu cho nhà hàng; đồng thời giúp kiểm soát chi phí, giảm lãng phí nguyên liệu và nhân lực.

Tuy nhiên, tại các nhà hàng phục vụ Buffet sáng trong khách sạn có một thực trạng chung về việc thiếu sự đồng bộ phối hợp chặt chẽ trong các khâu của quy trình phục vụ, dẫn đến tình trạng khách phải chờ đợi lâu, thiếu hụt thức ăn, hoặc dọn dẹp không kịp. Ngoài ra, nhân viên phục vụ tại nhà hàng đa số chỉ có kinh nghiệm làm việc bán thời gian nên chưa có đủ kiến thức và kỹ năng để phục vụ thực khách một cách chuyên nghiệp, dẫn đến sự thiếu hài lòng.

Vì thế, để khách sạn có thể cung cấp dịch vụ Buffet sáng chất lượng cho du khách, đòi hỏi ban lãnh đạo khách sạn phải chú trọng đầu tư cho bộ phận nhà hàng một cách toàn diện. Trong đó, việc thiết kế và tổ chức tốt quy trình phục vụ Buffet đóng vai trò quyết định đến chất lượng dịch vụ Buffet sáng cung cấp cho khách hàng tại nhà hàng. Có một thực tế rằng sẽ luôn có những lỗ hổng nhất định trong quy trình phục vụ ăn uống nói chung và Buffet sáng nói riêng trong các nhà hàng tại bất kỳ khách sạn nào. Đối với các khách sạn có quy mô lớn với số lượt khách cần phục vụ liên tục hoặc các khách sạn còn non trẻ với chất lượng quản lý và khả năng tài chính còn hạn chế, thực trạng này càng dễ dàng nhận thấy.

Do đó, với mong muốn được đóng góp cho sự phát triển tại khách sạn bản thân đang thực tập cũng như có cơ hội thực hành kiến thức đã học khi còn ngồi trên giảng đường, tôi đã quyết định chọn đề tài: “***Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique***” làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống cơ sở lý luận và thực tiễn để đánh giá về quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn.

Đánh giá thực trạng về quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique.

Đề xuất giải pháp nâng cao quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique.

3. Đối tượng nghiên cứu và Phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Thực trạng về quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng Zen Dining thuộc khách sạn Cochin Zen Boutique. Cụ thể, bài nghiên cứu này sẽ quan sát, phân tích, đánh giá những ưu điểm và nhược điểm trong quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng này.

Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi về nội dung: Khóa luận chú trọng tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique nhằm đề xuất những giải pháp phù hợp để nâng cao quy trình phục vụ.

- Phạm vi về không gian: Nhà hàng Zen Dining tọa lạc tại tầng trệt của khách sạn Cochin Zen Boutique

- Phạm vi về thời gian nghiên cứu: Khóa luận này chỉ tiến hành trên nền tảng các vấn đề và số liệu thu thập được trong ba tháng từ ngày 04 tháng 03 đến ngày 08 tháng 06 năm 2024. Đây là một giai đoạn phục hồi và phát triển quan trọng của nhà hàng sau Đại dịch Covid 19 với nhu cầu thu thập nhiều sáng kiến khả thi giúp nâng cao hoạt động kinh doanh tổng thể của khách sạn.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính làm trung tâm. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng một số phương pháp khác như thu thập dữ liệu thứ cấp từ các nguồn thông tin mang tính học thuật được kiểm chứng; phương pháp thống kê, phân tích, so sánh và suy luận nhằm làm sáng tỏ các vấn đề đang nghiên cứu.

5. Kết cấu bài nghiên cứu

Ngoài lời mở đầu, kết luận và phần phụ lục, nội dung khóa luận gồm có 03 chương:
Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng trong khách sạn
Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique
Chương 3: Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ Buffet sáng tại nhà hàng - khách sạn Cochin Zen Boutique

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BUFFET SÁNG TẠI NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1 Tổng quan về khách sạn

1.1.1 Khái niệm về khách sạn

Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 định nghĩa: “*Khách sạn (hotel) là cơ sở lưu trú du lịch, có quy mô từ mười buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách lưu trú và sử dụng dịch vụ.*”

Trích trong cuốn hệ thống các văn bản hiện hành của quản lý du lịch – Tổng cục du lịch Việt Nam 1997 thì khách sạn được định nghĩa như sau: “*Khách sạn du lịch là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế và trong nước đáp ứng nhu cầu về các mặt ăn, nghỉ, vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác trong phạm vi khách sạn.*”

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO): “*Khách sạn là cơ sở kinh doanh lưu trú cung cấp chỗ ngủ, ăn uống và các dịch vụ khác cho khách lưu trú, thường được phân loại theo tiêu chuẩn quốc tế.*”

Như vậy, từ những khái niệm trên, khách sạn được hiểu đơn giản là một loại hình cơ sở lưu trú phục vụ cho mục đích du lịch với đối tượng phục vụ là du khách quốc tế và trong nước nhằm thỏa mãn các nhu cầu về ăn uống, nghỉ ngơi, vui chơi giải trí và một số dịch vụ liên quan khác trong phạm vi khách sạn. Để được công nhận là khách sạn, cơ sở lưu trú du lịch cần đáp ứng các tiêu chuẩn nhất định. Những tiêu chuẩn này bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị, sản phẩm và dịch vụ cung cấp. Các tiêu chuẩn này được đề ra bởi Nhà nước sở tại và tuân theo chuẩn mực quốc tế.

1.1.2 Phân loại khách sạn

Việc phân loại khách sạn đóng vai trò then chốt trong giai đoạn lên kế hoạch và xây dựng. Nhờ đó, chủ đầu tư xác định rõ thị trường khách hàng mục tiêu, tạo nền tảng cho việc thiết kế kiến trúc, nội thất và cung cấp các gói sản phẩm, dịch vụ phù hợp, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh lâu dài. Trong tác phẩm “*Quản trị Khách sạn*”, tác giả Bùi Xuân Phong - một chuyên gia dày dặn kinh nghiệm với hơn 20 năm trong ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn đã tổng hợp một số loại hình khách sạn tiêu biểu hiện nay, bao gồm:

Khách sạn thương mại (business/city hotel): loại hình kinh doanh khách sạn phổ biến nhất trên thế giới, chuyên phục vụ khách thương nhân, những người đi công tác.

Nằm ở vị trí đắc địa tại trung tâm thành phố lớn, khách sạn không chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú và ăn uống cho khách lưu trú mà còn mở rộng với dịch vụ tiệc cho khách bên ngoài.

Khách sạn sân bay (airport hotel): loại hình khách sạn được xây dựng gần hoặc bên trong sân bay, nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trú đa dạng của khách hàng phải loanh quanh ở sân bay trong nhiều giờ hoặc vài ngày. Các khách hàng này có thể bao gồm: phi hành đoàn, khách nối chuyến quốc tế hoặc nội địa, khách bay sáng sớm, khách nhờ chuyển bay hoặc bị hủy chuyến.

Khách sạn sân golf (golf hotel): loại hình khách sạn được xây dựng tại các sân golf để phục vụ khách hàng mục tiêu là những người chơi golf với các tiện nghi chủ yếu của khách sạn bao gồm phòng ngủ, dịch vụ ăn uống, quầy bar, cửa hàng bán đồ chuyên dụng cho chơi golf và đồ lưu niệm liên quan đến golf.

Khách sạn sòng bạc (casino hotel): loại hình khách sạn sở hữu hàng nghìn phòng ngủ cùng cơ sở hạ tầng hiện đại như khu nghỉ dưỡng cao cấp, nổi bật với sòng bạc đạt tiêu chuẩn quốc tế. Du khách không chỉ bị thu hút bởi cơ hội chiến thắng tại sòng bài, mà còn bởi ưu đãi miễn phí phòng ngủ và nhiều dịch vụ ăn uống, giải trí khác.

Khách sạn căn hộ (condotel): loại hình kinh doanh lưu trú du lịch độc đáo, vận hành tương tự khách sạn nhưng mỗi phòng được thiết kế như một căn hộ từ 1 đến 3 phòng ngủ, đầy đủ phòng khách và bếp. Condotel thu hút gia đình cần nhiều phòng riêng cho bố mẹ và con cái, hoặc nhóm du khách muốn tự do nấu nướng và tận hưởng không gian riêng tư. Đặc biệt, condotel chú trọng dịch vụ tự phục vụ với các đồ dùng cá nhân được cung cấp tối thiểu

Khách sạn con nhộng (capsule hotel): xuất phát từ Nhật Bản, loại hình khách sạn độc đáo này ban đầu được thiết kế để cung cấp chỗ nghỉ qua đêm cho nhân viên văn phòng lỡ tàu. Mỗi "khuang ngủ" được trang bị đầy đủ tiện nghi như máy điều hòa, tivi, gương, chăn gối, đệm, móc áo, kệ để đồ và ổ cắm điện. Đồ dùng cá nhân được bảo quản trong tủ locker riêng biệt. Mô hình này sau đó lan rộng sang các nước châu Á khác như Hàn Quốc, Đài Loan, Hồng Kông và Việt Nam, trở thành lựa chọn lưu trú giá rẻ cho du khách.

Khu nghỉ dưỡng (resort): loại hình khách sạn tọa lạc tại những khu vực biệt lập, yên bình giữa núi rừng hoặc biển đảo với diện tích rộng lớn, sở hữu cảnh quan thiên nhiên tươi đẹp và khí hậu trong lành. Dịch vụ lưu trú tại đây chủ yếu được cung cấp

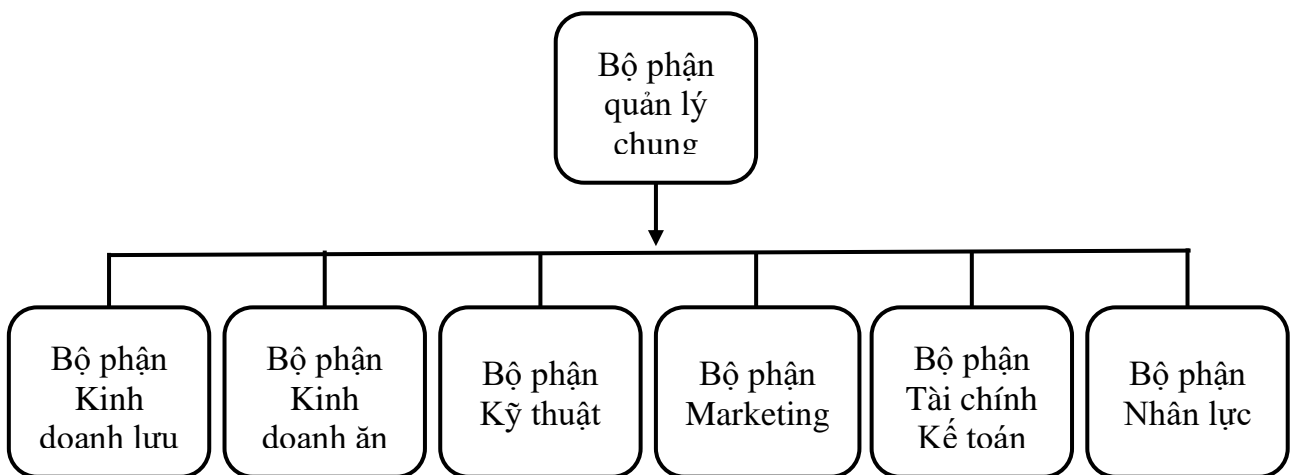
dưới dạng biệt thự đơn lập hoặc nhà chòi mái lá (bungalow). Nhằm đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng cao cấp của du khách, resort chú trọng phát triển các dịch vụ spa, chăm sóc sức khỏe, làm đẹp cùng các hoạt động thể thao khám phá thiên nhiên phù hợp với đặc điểm địa hình nơi tọa lạc.

Căn hộ dịch vụ (serviced apartment): loại hình lưu trú dài hạn được quản lý chuyên nghiệp, cung cấp đầy đủ dịch vụ khách sạn như dọn phòng, giặt là, ăn uống và đáp ứng các yêu cầu cá nhân. Serviced apartment chủ yếu phục vụ đối tượng thương nhân và chuyên gia nước ngoài sinh sống và làm việc dài hạn.

1.1.3 Cơ cấu tổ chức các bộ phận trong khách sạn

Cơ cấu tổ chức các phòng ban chức năng trong khách sạn cơ bản gồm có: bộ phận quản lý chung, bộ phận kinh doanh lưu trú, bộ phận kinh doanh ăn uống, bộ phận kỹ thuật, bộ phận marketing, bộ phận tài chính kế toán, bộ phận nhân lực.

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô 100 đến 200 buồng



(Nguồn: Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn, PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, TS. Hoàng Thị Lan Hương năm 2013)

1.1.4 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

Căn cứ theo “Giáo trình Quản trị Kinh doanh Khách sạn” của PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh và TS. Hoàng Thị Lan Hương năm 2013, chức năng chính của từng bộ phận trong hoạt động kinh doanh khách sạn như sau:

- **Bộ phận quản lý chung**

Bộ phận quản lý chung (Ban Giám đốc) đóng vai trò là cơ quan hành chính cao nhất, chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của khách sạn. Dưới sự chỉ đạo của Giám đốc, Ban Giám đốc thực hiện các chức năng chính sau: Lập kế hoạch công tác, đề ra các quy tắc, quy định nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu kinh doanh của Ban Giám

đốc hoặc Hội đồng quản trị (nếu có). Đôn đốc, kiểm tra và chỉ đạo các bộ phận hoàn thành hiệu quả nhiệm vụ được giao. Phối hợp công việc và quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn, đồng thời đại diện khách sạn liên hệ với các tổ chức, cơ quan và khách sạn bên ngoài. Giải quyết các công việc hành chính hàng ngày, đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của khách sạn diễn ra suôn sẻ.

- *Bộ phận Kinh doanh Lưu trú*

Bộ phận Kinh doanh Lưu trú đảm nhiệm chức năng cung cấp dịch vụ phòng ngủ cho khách hàng. Khách hàng đăng ký phòng sẽ được tiếp đón chu đáo, nồng hậu và được bố trí vào đúng loại phòng đã đăng ký từ trước, đảm bảo đầy đủ tiện nghi và vệ sinh. Các phòng ngủ được dọn dẹp hàng ngày, thay thế và bổ sung đồ dùng cần thiết theo tiêu chuẩn khách sạn và loại phòng khách đang sử dụng. Khi nhận được thông tin hoặc thắc mắc từ khách hàng, khách sạn sẽ phản hồi kịp thời. Để thực hiện các chức năng này, bộ phận Kinh doanh Lưu trú được chia thành các tổ: Tổ Tiền sảnh, Tổ Bảo vệ, Tổ Nhận đặt phòng, Tổ Buồng và Tổ Giặt là. Hoạt động của các tổ có sự liên kết mật thiết, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ để đảm bảo hiệu quả chung.

- *Bộ phận Kinh doanh ăn uống*

Bộ phận Kinh doanh ăn uống đóng vai trò chủ chốt trong việc cung cấp dịch vụ ẩm thực và đáp ứng nhu cầu ăn uống cho khách hàng tại nhà hàng. Bộ phận này đảm trách việc đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược kinh doanh ăn uống của khách sạn, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của khách sạn. Bộ phận này bao gồm hai tổ chức chính: Tổ Bếp và Tổ Quản lý nhà hàng.

- *Bộ phận Kỹ thuật*

Bộ phận Kỹ thuật đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý và vận hành cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn. Nhờ đó, khách sạn được cung cấp các điều kiện kỹ thuật cần thiết để hoạt động bình thường và đảm bảo chất lượng dịch vụ. Nhiệm vụ bao gồm: lập kế hoạch quản lý, vận hành; bảo dưỡng, sửa chữa và đổi mới các trang thiết bị điện dân dụng, điện tử, cấp thoát nước, cơ khí, phương tiện, đồ dùng, dụng cụ gia dụng. Bộ phận Kỹ thuật được chia thành các tổ điện, nước và xây dựng. Do tính chất công việc phụ thuộc lẫn nhau, các tổ trong bộ phận Kỹ thuật cần phối hợp chặt chẽ để đảm bảo hiệu quả hoạt động chung.

- *Bộ phận Marketing*

Bộ phận Marketing đóng vai trò cầu nối quan trọng giữa khách hàng và các nguồn lực nội bộ của khách sạn. Nhiệm vụ chính của bộ phận này bao gồm:

Thích ứng sản phẩm và dịch vụ: Đảm bảo sản phẩm và các gói dịch vụ luôn phù hợp với nhu cầu thị trường, đáp ứng thị hiếu khách hàng.

Quản lý giá bán: Xác định mức giá bán hợp lý, điều chỉnh giá linh hoạt theo biến động thị trường và kế hoạch kinh doanh của khách sạn, cũng như theo mùa vụ.

Tiếp thị và bán hàng: Tổ chức và thực hiện việc đăng ký bán trước phòng ngủ, thu hút khách hàng tiềm năng.

Tổ chức sự kiện: Hỗ trợ tổ chức các hội nghị, hội thảo, tiệc tùng và các sự kiện khác.

Xúc tiến thương mại: Triển khai các hoạt động xúc tiến, quảng bá thương hiệu và dịch vụ của khách sạn.

- *Bộ phận Tài chính Kế toán*

Bộ phận Tài chính Kế toán đảm nhiệm vai trò tham mưu và điều hành chiến lược tài chính của khách sạn. Nhờ đó, hiệu quả kinh tế và xã hội của khách sạn được nâng cao không ngừng. Nhiệm vụ cụ thể được phân công cho từng nhân viên như chuẩn bị bảng lương, kế toán thu-chi, kế toán giá thành, kiểm soát chi phí toàn bộ hoạt động khách sạn; thủ quỹ theo dõi chặt chẽ việc thu tiền và tính tiền vào tài khoản.

- *Bộ phận Quản lý nguồn nhân lực*

Bộ phận Quản lý nguồn nhân lực không trực tiếp phục vụ khách hàng nhưng đảm trách việc đề ra và tổ chức thực hiện chiến lược nhân lực sao cho đội ngũ lao động của khách sạn đáp ứng đủ số lượng và chất lượng để vận hành kinh doanh hiệu quả khách sạn. Bộ phận này có thể được chia thành ba tổ: tuyển mộ nhân viên, đào tạo và quản lý phúc lợi.

1.1.5 Ý nghĩa hoạt động của nhà hàng trong khách sạn

Khi nói đến ngành khách sạn, một trong những yếu tố quan trọng có thể tạo nên hoặc phá vỡ trải nghiệm của khách hàng là chất lượng dịch vụ ăn uống. Từ khách sạn và khu nghỉ dưỡng đến nhà hàng và địa điểm tổ chức sự kiện, dịch vụ ăn uống đều đóng một vai trò quan trọng trong việc hình thành sự hài lòng của khách và danh tiếng của cơ sở cung cấp dịch vụ. Vì thế, việc đầu tư xây dựng bộ phận nhà hàng trong khách sạn là một trong các ưu tiên hàng đầu mà các chủ đầu tư và ban lãnh đạo cần quan tâm. Cụ thể, hoạt động kinh doanh nhà hàng có ý nghĩa như sau:

- *Nâng cao trải nghiệm của khách lưu trú*

Một trong những lý do chính tại sao dịch vụ ăn uống lại quan trọng trong ngành khách sạn là vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách. Cho dù khách đang lưu trú tại khách sạn, dùng bữa tại nhà hàng hay tham dự một sự kiện, chất lượng món ăn và mức độ dịch vụ có thể ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng chung của họ. Một trải nghiệm ăn uống tuyệt vời sẽ dẫn đến những đánh giá và marketing truyền miệng tích cực từ khách hàng giúp khách sạn giữ chân khách hàng. Trong khi trải nghiệm ăn uống kém có thể gây ra tác động ngược lại.

- *Xây dựng lợi thế cạnh tranh so với đối thủ*

Trong một thị trường cạnh tranh, nơi khách hàng có nhiều lựa chọn, việc cung cấp dịch vụ ăn uống chất lượng tại nhà hàng có thể giúp tạo sự khác biệt cho khách sạn so với các đối thủ cạnh tranh trong ngành. Đây có thể là yếu tố then chốt trong việc thu hút khách du lịch mới và xây dựng tệp khách hàng trung thành.

- *Tạo doanh thu*

Dịch vụ ăn uống được cung cấp từ nhà hàng trong khách sạn cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo doanh thu cho khách sạn. Cho dù thông qua việc phục vụ Buffet sáng, room service, hay tổ chức tiệc cho các sự kiện đặc biệt tại khách sạn, việc kinh doanh ăn uống có thể đóng góp một phần đáng kể vào tổng doanh thu của cơ sở lưu trú. Bằng cách cung cấp dịch vụ thực phẩm chất lượng cao, doanh nghiệp có thể tăng doanh thu, thúc đẩy lợi nhuận và cuối cùng đạt được thành công về mặt tài chính.

1.2 Tổng quan về nhà hàng

1.2.1 Khái niệm về nhà hàng

Theo Thông tư số 18/1999/TT-BTM của Bộ Thương mại định nghĩa: “*Nhà hàng ăn uống là những cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.*”

Theo PGS.TS Trịnh Xuân Dũng trong tác phẩm “*Tổ chức kinh doanh Nhà hàng*” (2003) định nghĩa: “*Nhà hàng (Restaurants) là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có khả năng thanh toán cao với những hoạt động và chức năng đa dạng. Về hoạt động, các nhà hàng gần như hoạt động 24 giờ/24 giờ/ngày. Về chức năng, nhà hàng không chỉ phục vụ ăn uống với tất cả các bữa ăn (sáng, trưa, chiều, tối khuya) cho khách mà còn phục vụ theo yêu cầu của khách. Bên*