

PHIẾU KHẢO SÁT

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI NHÀ HÀNG HẢI SẢN VÂN PHONG

I. THÔNG TIN CHUNG

Kính chào quý anh/chị!

Nhóm chúng tôi là sinh viên Đại học Nha Trang, với mục tiêu học tập, nay nhóm chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu với đề tài: “Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại Nhà hàng hải sản Vân Phong”, để hoàn thành chương trình học phần *Quản trị chất lượng và dịch vụ*. Rất mong quý anh chị dành chút thời gian để hoàn thành bảng câu hỏi dưới đây.

Tôi xin cam đoan thông tin của với quý anh/chị chỉ phục vụ với mục đích nghiên cứu đề tài này, không nhằm mục đích khác. Các thông tin của sẽ được bảo mật và chỉ cung cấp cho giảng viên khi có yêu cầu. sự đóng góp của quý anh/chị sẽ giúp nhóm tôi hoàn thành đề tài một cách tốt nhất.

Xin chân thành cảm ơn quý anh/chị.

II. Nội dung

Nhóm chúng tôi sử dụng thang đo likert 5 mức độ:

Mức độ thực hiện				
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	2	3	4	5

Mức độ quan trọng				
Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng	Bình thường	Quan trọng	Hoàn toàn quan trọng
1	2	3	4	5

Để trả lời câu hỏi bên dưới, anh chị hãy khoanh tròn vào ô trống mà anh/chị cho là đúng nhất.

STT	YẾU TỐ	THANG ĐO		THANG ĐIỂM									
				Mức độ thực hiện					Mức độ quan trọng				
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Món ăn	Món ăn được chế biến từ nguồn thực phẩm tươi	MA1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được chế biến từ nguồn thực phẩm sống	MA2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được chế biến hợp vệ sinh	MA3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được chế biến an toàn	MA4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được thiết kế đẹp mắt	MA5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được chế biến đa dạng	MA6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn có thời gian chế biến nhanh	MA7	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn có giá cả hợp lý	MA8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Món ăn được chế biến ngon	MA9	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Chế biến món ăn theo yêu cầu của khách	MA10	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Không gian và vị trí	Nhà hàng có vị trí thuận lợi	KGVT1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Không gian nhà hàng rộng rãi	KGVT2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Không gian nhà hàng thoáng mát	KGVT3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Không gian được thiết kế sạch sẽ	KGVT4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

		Nhà hàng có view đẹp	KGVT5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Không gian nhà hàng đa dạng (phòng họp, phòng VIP, ngoài trời...)	KGVT6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Không gian thay đổi theo mùa	KGVT7	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Nhân viên	Nhân viên có kiến thức sâu rộng về ẩm thực	NV1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên tư vấn cho khách các món ăn hợp lý	NV2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên có thái độ ân cần	NV3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên hiếu khách	NV4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên có thái độ vui vẻ, niềm nở với khách	NV5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên có kỹ năng xử lý tình huống tốt	NV6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên có trang phục lịch sự	NV7	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhân viên có ngoại hình ưa nhìn	NV8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Cơ sở vật chất	Hệ thống làm mát được lắp đặt phù hợp	CSVC1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bố trí bàn ghế ngăn nắp, gọn gàng	CSVC2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bàn ghế không bị hư hỏng	CSVC3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Hệ thống Wifi bao phủ toàn nhà hàng	CSVC4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Hệ thống trưng bày hải sản tươi sống bắt mắt	CSVC5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Hệ thống ánh sáng phù hợp	CSVC6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

		Trang bị hệ thống âm thanh hiện đại	CSVC7	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Hệ thống phòng cháy chữa cháy được trang bị đầy đủ	CSVC8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bãi đỗ xe thoáng mát	CSVC9	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bãi đỗ xe sạch sẽ	CSVC10	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bãi đỗ xe có nhân viên giữ xe	CSVC11	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Gửi xe không tốn phí	CSVC12	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Bãi đỗ xe an toàn	CSVC13	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Các dịch vụ bổ sung	Có nhân viên tiếp rượu, bia.	DVBS1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Có khu vui chơi dành riêng cho bé	DVBS2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Hỗ trợ chế biến thức ăn do khách mang từ ngoài vào	DVBS3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Có dịch vụ hát cho nhau nghe vào cuối tuần	DVBS4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Nhận đặt tiệc trước cho khách	DVBS5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Trang trí không gian tiệc theo yêu cầu của khách	DVBS6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Đánh giá chung	Tôi hài lòng với món ăn của nhà hàng	DGC1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Tôi hài lòng với không gian và vị trí của nhà hàng	DGC2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Tôi hài lòng với nhân viên nhà hàng	DGC3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		Tôi hài lòng với cơ sở vật chất tại nhà hàng	DGC4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

		Tôi hài lòng với các dịch vụ bổ sung của nhà hàng	DGC5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
--	--	---	------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

III. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính:

Nam ☐

Nữ ☐

Khác ☐

2. Nhóm tuổi:

18 đến 22 ☐

22 đến 30 ☐

30 đến 50 ☐

Trên 50 ☐

3. Tình trạng hôn nhân:

Độc thân ☐

Đã có gia đình ☐

4. Nghề nghiệp

Học sinh - Sinh viên ☐

Giáo viên ☐

NVVP ☐

Khác ☐

5. Thu nhập

Dưới 5 triệu ☐

Từ 5 đến 10 triệu ☐

Trên 10 triệu ☐

6. Anh chị biết đến Nhà hàng Vân Phong thông qua kênh thông tin nào?

Mạng xã hội ☐

Bạn bè ☐

Khác ☐

7. Anh chị đến Nhà hàng Vân Phong bao nhiêu lần rồi?

Dưới 3 lần ☐

3 đến 6 lần ☐

Trên 6 lần ☐

