**PHIẾU KHẢO SÁT**

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

1. **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.

1. **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 đựơc 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 |

1. **THÔNG TIN CÁ NHÂN**
2. Giới tính:

Nam□ Nữ□ Khác□

1. Nhóm tuổi:

18 đến 22□ 22 đến 30□ 30 đến 50□ Trên 50□

1. Tình trạng hôn nhân:

Độc thân□ Đã có gia đình□

1. Nghề nghiệp

Học sinh - Sinh viên□ Giáo viên□ NVVP□ Khác□

1. Thu nhập

Dưới 5 triệu □ Từ 5 đến 10 triệu □ Trên 10 triệu□

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

Mạng xã hội□ Bạn bè□ Khác □

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

Dưới 3 lần □ 3 đến 6 lần□ Trên 6 lần □