

Họ Và tên: Phạm Thị Thanh Bình

Ngày sinh: 26/02/1975

MÔN: Quản trị chất lượng sản phẩm - BA11

ĐỀ SỐ KT02

Câu 1: Tự luận: Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm đối với dịch vụ

ăn uống. Liên hệ thực tế.

Trả Lời:

* Tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm: Chất lượng dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thông qua việc tạo ra giá trị đóng góp cho nền kinh tế của quốc gia. Nhận thấy tầm quan trọng của dịch vụ, các nhà nghiên cứu hàn lâm đã tập trung nghiên cứu về lĩnh vực này từ đầu thập niên 1980

Chất lượng dịch vụ của nhà hàng là sản phẩm vô hình nên việc đánh giá chất lượng của chúng rất khó khăn. Dịch vụ không thể cân, đo, đong, đếm, tồn trữ, thử nghiệm hoặc kiểm định trước khi mua để kiểm tra chất lượng

* Trong lĩnh vực kinh doanh ăn uống, chất lượng dịch vụ được xem là một thước đo khách quan và chính xác nhất về sự thành công của các nhà hàng. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ phải phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác nhau:

- Chất lượng đội ngũ nhân viên

Trong lĩnh vực Nhà hàng – Khách sạn, để có được hiệu quả kinh doanh cao, thì yếu tố con người luôn có một vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận của khách hàng. Do đó, tất cả nhân viên trong khách sạn từ nhân viên đến cấp quản lý đều phải cẩn trọng trong từng cử chỉ hay lời ăn tiếng nói. Bởi vì, cho dù nhà hàng dù có hệ thống cơ sở vật chất hiện đại tiện nghi đến thế nào nhưng đội ngũ nhân viên không thực sự chuyên nghiệp và không vững kỹ năng, thì cũng không đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Vì thế, nhân viên trong nhà hàng phải trải qua quá trình đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, có trình độ ngoại ngữ tốt, khả năng giao tiếp cũng như xử lý tình huống linh hoạt. Bên cạnh đó, nhân viên cũng phải có thái độ tôn trọng, vui vẻ trong phục vụ đối với khách hàng và tinh thần tập thể trong thực hiện công việc.

-Quy trình phục vụ của nhà hàng:

Sự chuyên nghiệp không chỉ thể hiện qua trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ mà còn thể hiện qua quy trình phục vụ chuẩn mực của nhà hàng. Quy trình phục vụ bao gồm các thao tác, giai đoạn để nhân viên thực hiện nhằm mang đến sự hài lòng nhất cho khách hàng. Nếu quy trình phục vụ tốt thì nhân viên sẽ có được phong cách phục vụ chuyên nghiệp và hiệu quả hơn, tránh được những thiếu sót trong quá trình phục vụ. Do đó, đòi hỏi các doanh nghiệp phải thiết kế quy trình phục vụ và quản lý tốt những rủi ro có thể ảnh hưởng đến quy trình phục vụ của các bộ phận kinh doanh khách sạn. Cơ sở vật chất

Một trong những nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng chính là cơ sở vật chất. Nếu như khách sạn, nhà hàng xây dựng với cơ sở vật chất tiện nghi, hiện đại, mang tính thẩm mỹ cao, vệ sinh và an toàn sẽ làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái, đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Không chỉ vậy, cơ sở vật chất đảm bảo về số lượng và chất lượng sẽ tạo điều kiện cho nhân viên phục vụ thể hiện được sự chuyên nghiệp hơn, tốt hơn giúp khách hàng hài lòng hơn. Ngược lại, cơ sở vật chất thiếu trước hệt sau, không vệ sinh, sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng xấu và không hài lòng.

-Những yếu tố khác:

Bên cạnh đó, để chất lượng phục vụ của nhà hàng được hoàn hảo nhất định phải có sự phối hợp đoàn kết, ăn ý giữa các bộ phận với nhau. Các bộ phận cần phải hỗ trợ nhau thành một thể thống nhất hướng đến mục đích mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Ngoài ra, chất lượng dịch vụ của nhà hàng còn phụ thuộc vào các yếu tố sau:

~Đối thủ cạnh tranh: Nếu nhà hàng của bạn và đối thủ cùng bán những sản phẩm dịch vụ giống nhau, thì chất lượng phục vụ nhà hàng của bạn nhất định phải tốt hơn và có nhiều ưu điểm hơn so với đối thủ, để giữ chân khách hàng cũ và thu hút thêm nhiều khách hàng mới nhằm tăng doanh thu cho doanh nghiệp.

Tiêu chuẩn phục vụ: Bao gồm các tiêu chuẩn giúp cho quy trình phục vụ tốt hơn và đo lường được chất lượng dịch vụ của nhà hàng, như tiêu chuẩn về nhân viên phục vụ, tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chuẩn về thực đơn...

Giải quyết phàn nàn của khách hàng: Trong quá trình làm dịch vụ, chắc chắn nhà hàng sẽ nhận được những lời phàn nàn khác nhau từ khách hàng. Từ đó, nhà hàng sẽ tìm ra nguyên nhân làm cho khách không hài lòng, đồng thời khắc phục yếu điểm để cải tiến dịch vụ, mang đến sự phục vụ tốt hơn cho khách hàng.

*Liên hệ thực tế: Địa điểm 2A-4A Tôn Đức Thắng, Quận 1 Tp Hồ Chí Minh. Nhà hàng Atrium-Café là nhà hàng buffet nổi tiếng thuộc khách sạn Legend Sài Gòn chuyên phục vụ các món ăn quốc tế và đặc sản địa phương, với buffet sáng, trưa, tối. Toạ lạc tại tầng trệt của khách sạn với không gian thoáng mát rộng rãi bao quát toàn hồ bơi và khu vườn Nhật xinh xắn. Nhà hàng còn có quy mô lớn với 228 chỗ ngồi chưa tới 300 khách phục vụ phù hợp với yêu cầu không gian cho khách với bàn dành cho 2 người, 4 người, bàn tròn 8 người và bàn theo nhóm

Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ nhà hàng:

1.Sự tin cậy của dịch vụ: Khách hàng của nhà hàng sẽ được cung cấp dịch vụ của nhà hàng trên các phương tiện tuyên thông. Đây là sự trông đợi của khách hàng bởi khách hàng không thể kiểm tra dịch vụ trước khi mua mà họ chỉ có thể cảm nhận chất lượng dịch vụ trong quá trình tiêu dùng dịch vụ đó.

Chất lượng món ăn đồ uống là chỉ tiêu đầu tiên để đánh giá chất lượng của một buổi tiệc.Món ăn phải phù hợp với mỗi loại tiệc, phù hợp với yêu cầu khách hàng từng phần trong bữa ăn. Đảm bảo cả về giá trị dinh dưỡng và cảm quan. Trong đó phương pháp chế biến cũng hấp dẫn được khách hàng. Đồ uống có cồn hoặc không cồn đều phải đảm bảo chất lượng màu sắc cũng như nhiệt độ dùng thích hợp từng loại. Nhà hàng luôn chú ý tới chất lượng món ăn với hơn 30 món thức uống và thức ăn ngoài ra còn có tráng miệng vô cùng phong phú và đặc sắc.Món ăn quốc tế được chế biến đúng quy cách, đặc sản thì mang được hương vị đặc trưng các vùng miền.

Với nhà hàng Atrium Café đã đạt được mức độ tin cậy của nhà hàng khá cao

2.Tinh thần trách nhiệm: Nhân viên nhà hàng nhiệt tình, giao tiếp tốt, có nhiều kinh nghiệm, niềm nở và lịch sự. Nghi thức phục vụ trong Atrium Café có sự phối hợp khép kín giữa nhà hàng-bar-bếp. Nhân viên trong nhà hàng được tuyển chọn kỹ lưỡng và được đào tạo hiểu biết về thực đơn, thái độ phục vụ chuẩn bị thực đơn ra sao.

Câu 2: Phân tích Đúng/Sai nhận định sau và giải thích

Sơ đồ nhân quả còn gọi là sơ đồ hình xương cá

Trả Lời:

- Nhận định trên là đúng. Biểu đồ xương cá hay còn gọi là biểu đồ nhân quả, trong tiếng Anh là fishbone diagram.

Biểu đồ xương cá là loại biểu đồ được thiết kế để nhận biết những mối quan hệ nguyên nhân và kết quả.

Điều này được thực hiện bằng việc hướng dẫn người sử dụng thông qua một loạt các bước theo một cách có hệ thống để nhận biết những nguyên nhân thực tế hoặc tiềm ẩn mà có thể tạo ra một kết quả (đó có thể là một vấn đề khó khăn hoặc một cơ hội cải tiến).

Biểu đồ xương cá được ông Kaoru Ishikawa đưa ra vào những năm 1960. Ông là người tiên phong về quản lý chất lượng tại nhà máy đóng tàu Kawasaki và được xem là người có công với quản lý hiện tại. Vì thế, biểu đồ này còn được gọi là biểu đồ Ishikawa.

Sở dĩ, biểu đồ này được gọi là biểu đồ xương cá, bởi vì hình dạng của nó giống hình xương cá. Xương trung tâm là xương sống, sau đó đến xương lớn, xương vừa và xương nhỏ (hạng mục lớn, hạng mục vừa, hạng mục nhỏ...), được vẽ để nối nguyên nhân và kết quả. Do đó, phải sắp xếp các yếu tố liên quan một cách có hệ thống để vẽ biểu đồ nhân quả.

- Mục đích sử dụng:

Biểu đồ xương cá thường sử dụng trong các trường hợp:

- Khi có nhu cầu tìm hiểu một vấn đề để xác định nguyên nhân gốc rễ.
- Khi muốn tìm hiểu tất cả các lý do có thể có tại sao một tiến trình giải quyết vấn đề gặp những khó khăn hoặc những thất bại.
- Khi có nhu cầu nhận diện các lĩnh vực thu thập thông tin.
- Khi muốn tìm hiểu lý do một tiến trình không đưa đến những kết quả mong muốn.

Đây là một công cụ tốt để tìm ra các nguyên nhân của vấn đề. Tuy nhiên, nếu vấn đề quá phức tạp, biểu đồ thể hiện sẽ rất rối. Chưa kể, nếu xác định không tốt, người thực hiện sẽ nhầm lẫn giữa nguyên nhân và kết quả của vấn đề. Bên cạnh đó, công cụ này dựa trên các nhận định cá nhân hơn là các bằng chứng. Do đó, nhà quản lý cần kết hợp thêm các công cụ 5 Whys để tối ưu việc xác định nguyên nhân chính.

Biểu đồ xương cá là một công cụ được sử dụng phổ biến để xác định nguyên nhân vấn đề và quản lý chất lượng. Để có thể mang lại hiệu quả tối ưu, nhà tối ưu cần kết hợp thêm các công cụ khác để mang lại hiệu quả tốt nhất.