

## **ĐÁP ÁN ĐỀ THI LẦN 1**

### **Câu 1: (4 điểm)**

**Trình bày tóm tắt quản lý hoạt động vận hành trong kinh doanh nhà hàng**

- Ý 1: Lập thực đơn, danh mục thức uống, dự trù hàng hóa (0,5 đ)
- Ý 2: Quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ (0,5 đ)
- Ý 3: Quản lý nhân sự (0,5 đ)
- Ý 4: Quản lý chế biến món ăn & đồ uống (0,5 đ)
- Ý 5: Quản lý quy trình phục vụ (0,5 đ)
- Ý 6: Quản lý vệ sinh môi trường (0,5 đ)
- Ý 7: Giải quyết sự cố, khiếu nại (0,5 đ)
- Ý 8: Quản lý an ninh, an toàn và phòng cháy chữa cháy (0,5 đ)

### **Câu 2: (3 điểm)**

**Tầm quan trọng, quan điểm trong quản lý doanh thu nhà hàng**

- **Tầm quan trọng**

- Ý 1: Tối đa doanh thu (0,5 đ)
- Ý 2: Tối ưu lợi nhuận (0,5 đ)
- Ý 3: Ảnh hưởng đến sự tồn tại & phát triển của nhà hàng (0,5 đ)
- Ý 4: Nâng cao uy tín thương hiệu (0,5 đ)

- **Quan điểm**

- Ý 5: Không chỉ là kiểm soát chặt chẽ không để thất thoát doanh thu. Điều quan trọng là phải nghĩ ra những giải pháp để tăng doanh thu và lợi nhuận. (0,5 đ)
- Ý 6: Phải xây dựng hệ thống, qui trình quản lý chặt chẽ (0,5 đ)

### **Câu 3: (3 điểm)**

**Chất lượng dịch vụ là gì? Các yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ.**

- **Chất lượng dịch vụ:**

- Ý 1: Chất lượng dịch vụ là tập hợp các đặc tính của một đối tượng dịch vụ, tạo nên khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra. (0,5 đ)
- Ý 2: là mức độ mà dịch vụ cung cấp đáp ứng hoặc vượt kỳ vọng của khách hàng. Đây là sự so sánh, cảm nhận, đánh giá của khách hàng về những kỳ vọng đối với dịch vụ của một doanh nghiệp. (0,5 đ)

- **Các yếu tố quyết định đến chất lượng**

- Ý 3: Năng lực của lực lượng trực tiếp tiếp xúc với khách hàng và trực tiếp tạo ra dịch vụ. (0,5 đ)
- Ý 4: Cơ sở vật chất, kỹ thuật của cơ sở tạo ra dịch vụ. (0,5 đ)

Ý 5: Thuộc về khách hàng: được đo bằng sự thỏa mãn của khách hàng. (1 đ)

**DUYẾT**

Ngày 25 tháng 4 năm 2025

Giáo viên ra đề



Nguyễn Thị Thanh Nhân



Th.S NGUYỄN VĂN NHỰT