

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
KHOA DU LỊCH HỌC



*“hoạt động tổ chức phục vụ tại bộ phận nhà hàng - khách sạn
vườn thủ đô”*

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN : TS

HÀ NỘI,

**HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC PHỤC VỤ TẠI BỘ PHẬN
NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN VƯỜN THỦ ĐÔ**

PHỤ LỤC

PHẦN 1: LỜI MỞ ĐẦU

PHẦN 2: PHẦN NỘI DUNG

Chương 1: Tổng quan về khách sạn Vườn Thủ Đô

- 1.1 Quá trình hình thành khách sạn Vườn Thủ Đô
- 1.2 Cơ cấu tổ chức và hoạt động kinh doanh của khách sạn

Chương 2: Giới thiệu về hoạt động tổ chức của bộ phận nhà hàng - Khách sạn Vườn Thủ Đô

- 2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng - Khách Sạn Vườn Thủ Đô
- 2.2 Tìm hiểu hoạt động chung của bộ phận nhà hàng - Khách sạn Vườn Thủ Đô.
 - 2.2.1 Cơ cấu tổ chức quản lý, hoạt động của bộ phận nhà hàng
 - 2.2.2 Quy mô, hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô.
 - 2.2.2.1. Quy mô hoạt động của bộ phận nhà hàng - khách sạn
 - 2.2.2.2. Hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng - khách sạn.
 - 2.2.3 Công tác tổ chức đón tiếp, quy trình phục vụ khách tại bộ phận nhà hàng.

Chương 3 Trình bày công việc thực tập tại bộ phận nhà hàng và những kết quả thu được

- 3.1 Những công việc được phân công và việc vận dụng lý thuyết đã học vào công việc thực tập tại bộ phận nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô.
 - 3.1.1. Những công việc được phân công
 - 3.1.2. Việc vận dụng lý thuyết vào công việc thực tập
- 3.2 Những nhận xét, đánh giá và kết quả thu được trong thời gian thực tập
- 3.3 Những kiến nghị của bản thân về công việc của bộ phận nhà hàng - Khách sạn Vườn Thủ Đô và khoa Du lịch.

PHẦN 3: PHẦN KẾT LUẬN

PHẦN 1

LỜI MỞ ĐẦU

Trong thời gian thực tập tại khách sạn Vườn Thủ Đô, qua những tìm hiểu cùng những thực tế tại khách sạn tôi đã học hỏi và thu thập được nhiều thông tin, cũng như những nhiệm vụ cần thiết phục vụ cho bản báo cáo thực tập của mình cũng như công việc sau này của mình.

Từ những thực tế tôi đã thu được trong chuyến thực tập về hoạt động kinh doanh, tổ chức của bộ phận nhà hàng nói riêng và khách sạn Vườn Thủ Đô nói chung, bài báo cáo thực tập của tôi với mục đích tìm hiểu để đánh giá về cơ cấu tổ chức, hoạt động kinh doanh tại bộ phận nhà hàng, phục vụ ăn uống cho khách. Nó còn nhằm cung cấp cho người đọc những thông tin cũng như những hiểu biết nhất định về nghiệp vụ tổ chức, phục vụ nhà hàng tại khách sạn Vườn Thủ Đô.

Bài báo cáo còn nhiều hạn chế về lượng thông tin, tài liệu tham khảo nên còn nhiều thiếu sót mong bạn đọc góp ý để bài báo cáo được tốt hơn tôi xin chân thành cảm ơn.

PHẦN HAI

PHẦN NỘI DUNG

Chương 1: Tổng quan về khách sạn Vườn Thủ Đô

1.1 Quá trình hình thành khách sạn

Nói đến Khách sạn người ta thường hình dung ra những công trình nguy nga lộng lẫy, những món ăn sang trọng phong cách phục vụ hoàn hảo, lợi nhuận trong kinh doanh cao. Chính vì vậy hoạt động kinh doanh khách sạn đã thu hút đông đảo số lượng người tham gia vào hoạt động kinh doanh này.

Khi nhắc đến hoạt động kinh doanh khách sạn, người ta thường nói đến việc kinh doanh dịch vụ lưu trú. Ngoài dịch vụ cơ bản này ngành khách sạn còn tổ chức các dịch vụ bổ sung khác như dịch vụ phục vụ ăn, uống, phục vụ vui chơi giải trí, phục vụ các nhu cầu có liên quan đến sinh hoạt hàng ngày của khách như (điện thoại, fax, giặt là, chữa bệnh...)

Không nằm ngoài những quy luật chung của hoạt động kinh doanh, khách sạn Vườn Thủ Đô được coi là khách sạn có nhiều điều kiện thuận lợi về vị trí địa lý cũng như trật tự an ninh. Khách sạn đã đáp ứng đầy đủ tiêu chuẩn về xếp hạng khách sạn.

- Có vị trí kiến trúc
- Trang thiết bị tiện nghi phục vụ
- Dịch vụ và mức độ phục vụ
- Nhân viên phục vụ
- Vệ sinh

Đáp ứng đầy đủ những tiêu chuẩn trên khách sạn Vườn Thủ Đô đã được công nhận là khách sạn 3 sao với trang thiết bị tiện nghi phục vụ hiện đại, chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn 3 sao, phù hợp tiêu chuẩn trong nước và quốc tế.

Khách sạn Vườn Thủ Đô nằm trên đường 48A - Láng Hạ - Quận Đống Đa - Thành phố Hà Nội. Là khách sạn liên doanh với Hồng Kông được xây dựng và đi vào hoạt động năm 1995, khách sạn được xây dựng theo kiểu kiến trúc Châu Âu giống như một khu vườn nhỏ giữa lòng thủ đô. Khách sạn có tổng số 70 phòng, các phòng đều được trang trí những thiết bị nội thất tốt, chất lượng cao. Bao gồm các loại phòng, giá phòng như sau:

Room Types	Single Occupancy	Double Occupancy
● Superior	US\$ 79.00	US\$ 89.00
● Deluxe	US\$ 89.00	US\$ 99.00
● Executive Deluxe	US\$ 99.00	US\$ 109.00
● Executive Suite	US\$ 129.00	US\$ 139.00
● Roll-away bed for 3 rd person		US\$ 10.00

Với tiện nghi trang bị cho các phòng đều rất đầy đủ, trong phòng đều có các trang thiết bị và dịch vụ rất tiện nghi như, minibar, ti vi, điện thoại, điều hòa, phòng tắm, phòng tiếp khách.

Trong khách sạn đều có sẵn và luôn sẵn sàng phục vụ khách với các dịch vụ như:

Phòng hội nghị gồm 2 phòng lớn và nhỏ, phòng nhỏ có sức chứa 30 người, còn phòng họp lớn chứa khoảng từ 120-150 người. Giá phòng cho thuê có mức giá là khoảng 150USD/ ngày, khách sạn thường có rất đông các cơ

quan tổ chức, các phái đoàn trong và ngoài nước chọn làm địa điểm họp và tổ chức các diễn đàn, các hội nghị...

Các dịch vụ như soạn thảo văn bản, thư tín điện tử trong và ngoài nước, giặt là, Thai massage, thu đổi ngoại tệ, dịch vụ internet...đều được phục vụ tận tình và chu đáo.

Khách sạn còn có một đội xe chuyên chở phục vụ nhu cầu đi lại của quý khách để phục vụ các chuyến hội nghị xa và nhu cầu đi lại của nhân viên trong khách sạn.

Ngoài những dịch vụ kể trên khách sạn còn có các phòng ban với đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, làm việc tận tình và luôn làm hài lòng nhu cầu của du khách trong và ngoài nước.

Những nhân tố kể trên đã làm cho khách sạn trở thành điểm dừng chân lý tưởng, an toàn, tin cậy của du khách quốc tế và nội địa. Hàng năm khách sạn thu hút tới hàng nghìn lượt khách tới nghỉ, giải trí và ăn uống.

2.2 Cơ cấu tổ chức và hoạt động kinh doanh của khách sạn Vườn Thủ Đô

Việc xây dựng được một cơ cấu tổ chức khách sạn tối ưu và chính xác là một nhiệm vụ quan trọng với các cấp quản lý của khách sạn. Khách sạn Vườn Thủ Đô cũng đã nghiên cứu học hỏi, nhằm đưa ra được một cơ cấu tổ chức phù hợp nhất để đưa khách sạn đứng vững trên thị trường kinh doanh và đưa lại nhiều lợi nhuận cho khách sạn. Đó là một cơ cấu tổ chức theo kiểu hỗn hợp, nhưng hài hòa.

Cơ cấu tổ chức này có sự kết hợp giữa cơ cấu tổ chức trực tuyến và cơ cấu chức năng. Người chỉ đạo và ban hành các quyết định chính là Hội đồng quản trị, dưới đó là Tổng Giám Đốc, các phòng ban đều có các cấp lãnh đạo trực tiếp và giám sát công việc của cấp dưới đảm bảo công việc được thực thi và đạt hiệu quả tốt nhất. Các bộ phận cấp dưới cũng nhận rõ trách nhiệm và

công việc của mình, với cơ cấu tổ chức này giúp cho từng bộ phận trong khách sạn phát huy lợi thế và quyền lợi của bộ phận mình.

sơ đồ

Từ cơ cấu tổ chức bộ máy của khách sạn nói trên, căn cứ vào bản chất của ngành khách sạn và tổ chức các hoạt động kinh doanh trong khách sạn, các nhà quản lý khách sạn Vườn Thủ Đô đã chia ra làm 2 khối ngành chính để sản xuất và kinh doanh.

- Khối thứ nhất: kinh doanh dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác.
- Khối thứ hai: kinh doanh dịch vụ nhà hàng và các dịch vụ bổ sung khác.

Việc phân ra thành 2 khối ngành kinh doanh trên nhằm mục đích phân định rõ ràng, quyền hạn và trách nhiệm của mỗi khối, mỗi bộ phận, mỗi tổ trong quá trình kinh doanh phục vụ của khách sạn. Nó sẽ tạo điều kiện thuận lợi và dễ dàng tổ chức công tác hạch toán kinh tế cũng như xác định các mục tiêu cơ bản để đánh giá hiệu quả kinh tế trong sản xuất kinh doanh của từng khối. Với việc xác định rõ mục tiêu và định hướng kinh doanh, khách sạn Vườn Thủ Đô đã thu được nhiều lợi nhuận từ kinh doanh và tăng doanh thu cao trong mỗi năm, đó là việc mà không phải khách sạn nào cũng làm được.

Chương 2: Giới thiệu về hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng tại Khách sạn Vườn Thủ Đô

Trong khoảng thời gian thực tập tại khách sạn Vườn Thủ Đô, căn cứ vào ngành nghề đào tạo của trường cùng sức hấp dẫn của ngành kinh doanh dịch vụ ăn uống tôi đã xin thực tập tại bộ phận nhà hàng của khách sạn với mục đích tìm hiểu, học hỏi và bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ cho nghề nghiệp của mình.

Như nhiều ngành nghề kinh doanh khác, hoạt động kinh doanh nhà hàng, phục vụ ăn uống rất phong phú và đa dạng nó đã và đang thu hút được đông đảo các nhà kinh doanh tham gia vào lĩnh vực này, mà trong khách sạn thì đây được coi là bộ phận quan trọng.

2.1 Giới thiệu chung về bộ phận nhà hàng- khách sạn Vườn Thủ Đô

Bộ phận nhà hàng hay còn gọi là bộ phận phục vụ ăn uống, có vai trò quan trọng trong đời sống xã hội và nhất là trong các khách sạn. Nó thỏa mãn một trong những nhu cầu thiết yếu của khách, đưa du khách đến với một nền văn hóa ẩm thực, tạo sự hấp dẫn và uy tín cho du khách. Hoạt động này góp phần đáng kể vào sự thành công của công tác đối ngoại, ngoại giao, sự ổn định kinh tế, chính trị, và văn hóa.

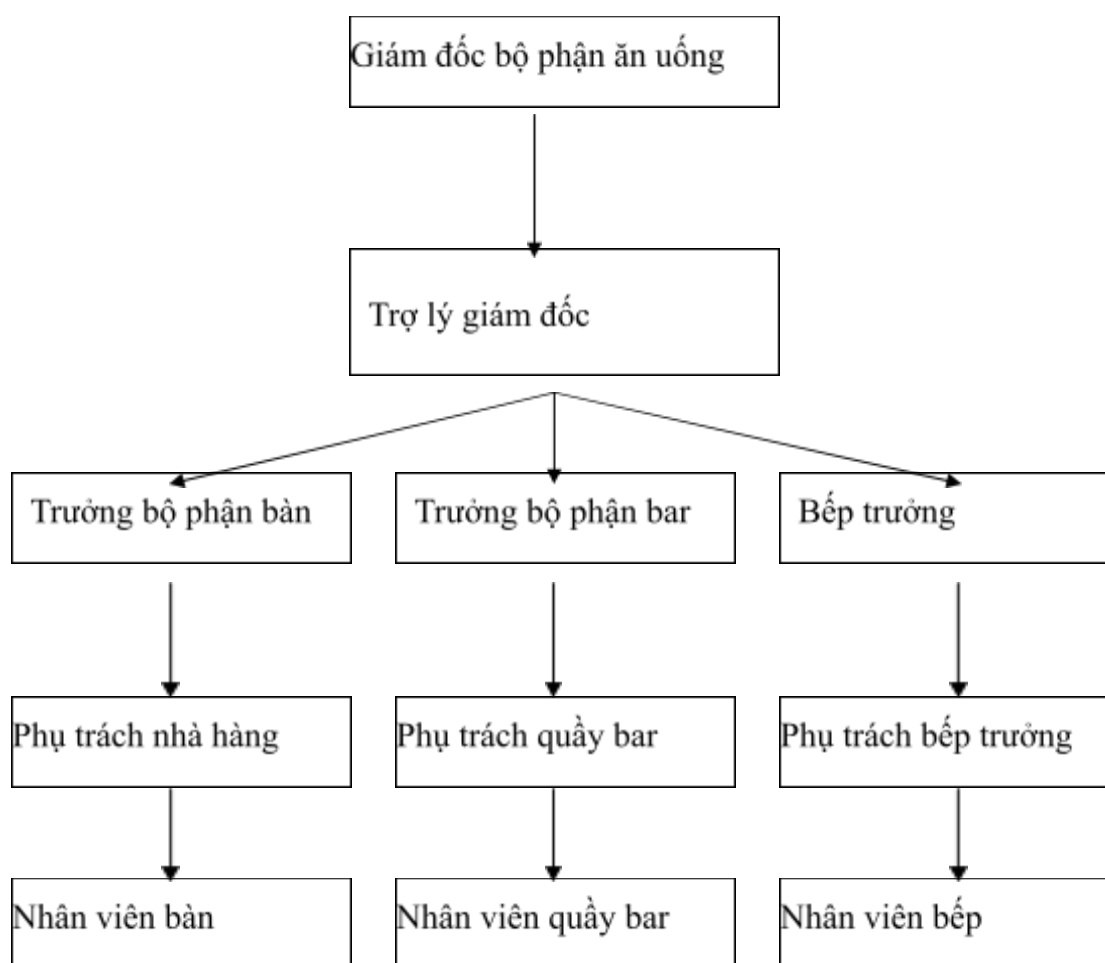
Với chức năng kinh doanh tạo ra sản phẩm và bán sản phẩm, góp phần tạo ra lợi nhuận, tăng doanh thu. Hoạt động kinh doanh này mang lại doanh thu cho khách sạn (chiếm xấp xỉ khoảng 50% doanh thu của khách sạn)

Đây là bộ phận thu hút đông đảo lực lượng lao động và góp phần chung vào việc giải quyết các khó khăn trong đời sống xã hội nói chung.

2.2. Tìm hiểu hoạt động chung của bộ phận nhà hàng-Khách sạn Vườn Thủ Đô.

2.2.1. Cơ cấu tổ chức quản lý, hoạt động của bộ phận nhà hàng

Giống như nhiều bộ phận khác trong khách sạn bộ phận phục vụ ăn uống của khách sạn Vườn Thủ Đô chiếm tỉ trọng doanh thu cao trong tổng số thu nhập của khách sạn, đem lại cho khách sạn những lợi nhuận đáng kể. Dưới đây là sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của bộ phận ăn uống.



**Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của bộ phận ăn uống,
nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô**

Với cơ cấu tổ chức trên, người đứng đầu là Giám đốc nhà hàng, người trực tiếp điều hành quản lý cả 3 bộ phận, 3 bếp và chịu trách nhiệm hoàn toàn trước Ban giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động kinh doanh và hiệu quả kinh doanh của bộ phận ăn uống trong khách sạn. Xây dựng và hoạch định chiến lược kinh doanh của bộ phận, tham gia tổ chức hoạt động sản xuất, chế biến. Tuy giám đốc không phải là người tham gia vào quá trình chế biến, nhưng lại tham gia vào quá trình giám sát công việc. Nhiệm vụ này được cụ thể hóa trong một số việc.

- Tư vấn, duyệt thực đơn nhà hàng, quầy bar
- Lên kế hoạch, kiểm soát nhập nguyên liệu, đồ uống
- Tạo điều kiện cho quá trình sản xuất, chế biến, quản lý việc sử dụng tiêu hao vật chất.

Giám đốc của nhà hàng có chức năng tổ chức giới thiệu và bán sản phẩm, lập kế hoạch nghiên cứu và tiếp cận thông tin, tìm hiểu nhu cầu của khách để giới thiệu các sản phẩm của bộ phận, xây dựng các chương trình tiếp thị quảng cáo nhằm tư vấn kích thích tiêu dùng của khách. Nắm vững ngân sách, quản lý chặt chẽ doanh thu và chi tiêu của bộ phận, hoạch toán lỗ lãi hoạt động kinh doanh.

Bố trí và quản lý lao động, tham gia vào công tác tuyển dụng nhân viên bộ phận trực tiếp chịu trách nhiệm huấn luyện đào tạo nhân viên mới, bồi dưỡng kỹ thuật nghiệp vụ cho nhân viên đang làm tại bộ phận. Bố trí phân công lao động hợp lý và căn cứ vào năng lực, thực tế của nhân viên và tính chất, đặc điểm công việc. Xây dựng các tiêu chuẩn, quy trình phục vụ, tổ chức quản lý và thường xuyên giám sát công việc của nhân viên. Quyết định và có vai trò tư vấn cho Ban lãnh đạo khách sạn trong việc thưởng, phạt, cất nhắc, thăng tiến đối với nhân viên bộ phận.

Quản lý chất lượng sản phẩm, phát huy tích cực vai trò quản lý chất lượng đầu vào, nguyên vật liệu tươi sống ... chất lượng đầu ra(chất lượng phục vụ của nhân viên.Quản lý và đảm bảo an toàn cho hệ thống cơ sở vật chất.

Trợ lý Giám đốc có trách nhiệm thực thi nhiệm vụ của giám đốc và giúp việc cho giám đốc nhà hàng, có tinh thần trách nhiệm và tổ chức kỷ luật cao trong công việc, khẳng định chuyên môn nghiệp vụ của mình và hỗ trợ cho cấp lãnh đạo quản lý tốt bộ phận nhà hàng.

Đối với từng bộ phận cụ thể trong nhà hàng đều được tổ chức và phân công công việc cụ thể, nhằm chuyên môn hóa công việc trong từng bộ phận.

Đối với bộ phận bàn, đứng đầu bộ phận này là trưởng bộ phận bàn, chịu trách nhiệm tổ chức và quản lý mọi hoạt động liên quan đến việc phục vụ bàn.

Phụ trách nhà hàng (Dining- room manager) Restaurant Supervisor, có trách nhiệm giám sát hoạt động ăn uống của một nhà hàng, đưa ra thực đơn, định giá và một số việc khác, đón tiếp các đoàn khách.

Trưởng ca (a.m/p.m Shift Supervisor) quản lý giám sát các nhân viên trong ca, có mặt khi khách ăn để kiểm tra mức độ phục vụ nhân viên, độ hài lòng của khách.

Nhân viên bộ phận bao gồm nhân viên đón tiếp, nhân viên ghi phiếu, nhân viên phục vụ tại bàn, nhân viên tiếp món, nhân viên thu ngân, nhân viên phục vụ tại phòng, nhân viên phục vụ tiệc.

Bộ phận bar gồm trưởng bộ phận bar(Bar manager), phụ trách quầy bar(Bar Supervisor), nhân viên bộ phận (nhân viên đón tiếp, nhân viên đứng quầy, nhân viên pha chế(Bartender), nhân viên phục vụ(wai staff)).

Bộ phận bếp có bếp trưởng là người phụ trách bếp(Executive Chef),bếp trưởng là người quyết định thực đơn của nhà hàng, khách sạn trên cơ sở có sự

tham gia của các trưởng bộ phận và phụ trách các nhà hàng. Phân công điều phối công việc trong bộ phận bếp, giám sát các hoạt động dưới quyền và của các nhân viên, kiểm soát kỹ thuật chế biến chất lượng các món ăn, lên kế hoạch về nguyên vật liệu, tư vấn về mua sắm thiết bị. Phổ biến kinh nghiệm cách chế biến cũng như nghệ thuật trang trí món ăn cho các đầu bếp.

Phụ trách bếp bộ phận(Sous Chef), được coi là xương sống củ bộ phận bếp.

Nhân viên bộ phận gồm: Đầu bếp (Chef/Cook), nhân viên vệ sinh(Dish-Washer)

Trong bộ phận phục vụ ăn uống của nhà hàng-Khách sạn Vườn Thủ Đô, luôn có sự phối hợp chặt chẽ giữa ba bộ phận, nhà hàng- bar- bếp. Đó là sự phối hợp giữa nhiều nhân viên, nhiều nguồn nhân lực, nhằm đảm bảo cho hoạt động kinh doanh có hiệu quả nhất. Phối hợp về mặt nhân lực, trong đó giám đốc bộ phận hay trưởng các bộ phận điều phối, bố trí lại lao động trong các bộ phận vào từng thời điểm nhất định. Phối hợp về mặt thông bằng cách cung cấp cho khách hàng những dịch vụ, phục vụ mang tính chuyên nghiệp đồng thời tạo ra sự dẫn đoạn mặt thông tin. Chính vì vậy nhân viên trong bộ phận nhà hàng luôn chính xác và truyền đạt thông tin rõ ràng để tránh những sai sót hoặc nhầm lẫn trong công việc.

Để công việc kinh doanh đạt hiệu quả và thu hút được đông đảo lượng khách đến, cấp quản lý bộ phận nhà hàng cũng rất chú trọng tới những yêu cầu đối với nhân viên trong bộ phận. Nhân viên phải đảm bảo yêu cầu về sức khỏe và vệ sinh cá nhân, yêu cầu về tư cách đạo đức, yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ, lịch sự xã giao, yêu cầu về trang phục đồng phục. Nhân viên bộ phận phải chấp hành và đạt những yêu cầu trên.

2.2.2. Quy mô, hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô

2.2.2.1. Quy mô hoạt động bộ phận nhà hàng

Bộ phận nhà hàng khách sạn Vườn Thủ Đô, điểm đến của đông đảo du khách trong và ngoài nước. Với 3 nhà hàng lớn sẵn sàng phục vụ và đón tiếp du khách, nơi đây là một điểm thưởng thức văn hóa ẩm thực với nhiều màu sắc phong phú và đa dạng.

Nhà hàng Âu(Anytime) mở cửa từ 6h sáng đến 2h đêm phục vụ khách với món phở CaLi nổi tiếng đến từ Caliphornia của Mỹ, ngoài ra nhà hàng Âu còn phục vụ khách ăn theo thực đơn chọn món với nhiều món ăn nổi tiếng. Món phở CaLi nổi tiếng được ông Tôn Lâm Tổng Giám Đốc khách sạn Vườn Thủ Đô người đã sống và học tập tại Mỹ chọn phục vụ tại nhà hàng, ông nói, nó có nguồn gốc tại Việt Nam nhưng vượt qua nửa vòng trái đất vào Nam rồi qua Mỹ nó vẫn giữ được cái gốc đặc trưng của Việt Nam và lại có thêm hương vị mới. Đó chính là điều đặc biệt thu hút khách tới ăn tại nhà hàng, tô phở CaLi có một đặc điểm rất...Mỹ là lớn hơn nhiều so với phở Hà Nội. Ở Mỹ không phải ai cũng dám kêu một tô phở “xe lửa”(tô lớn bằng cái bánh xe lửa). Phở CaLi khi có mặt tại nhà hàng Âu của khách sạn mặc dù đã “giảm kí rất nhiều so với nguyên bản nhưng còn rất bự”. Món phở được làm theo phong cách của Caliphornia, thịt bò dùng cho món phở sẽ được để trên đĩa, đưa ra cho khách hàng tự nhúng trong tô sao cho vừa với nhu cầu của bản thân. Một điểm nữa cũng khác nhiều so với các quán phở Hà Nội là đồ dùng như(tô, thìa, đĩa...)của phở CaLi rất sạch, tất cả sau khi rửa đều được tiệt trùng và sấy nóng trong lò, khi nào dùng mới lấy ra. Và một điều hơn hẳn các quán phở khác, phở CaLi không dùng mì chính. Nếu món phở ở Caliphornia phải dùng bánh phở khô(do ở Mỹ không có nơi sản xuất bánh phở) thì phở CaLi tại khách sạn Vườn Thủ Đô lại có bánh phở xịn do đặt làm riêng.

Phở CaLi được phục vụ ăn sáng tại nhà hàng Âu của khách sạn Vườn Thủ Đô, khi mới được khai trương vào đầu năm 2004 giá của mỗi tô là 15

000nghìn VND nhưng đến nay giá của mỗi tô phở đã thay đổi lên đến 25 000 một tô và với mỗi tô phở đặc biệt là 30 000 mức giá này không phải là cao so với nhưng người sành ăn đã từng ăn phở CaLi.

Tại nhà hàng Âu còn có một quầy bar phục vụ đồ uống cho khách, cocktail, các loại rượu nổi tiếng và mở cửa song song cùng với nhà hàng Âu.

Nhà hàng Á phục vụ từ 6h sáng đến 10h đêm, có một quầy bar phục vụ đồ uống cho khách với loại Cafe Rendezvous. Phục vụ khách ăn sáng, chủ yếu là khách phòng với các món ăn tự chọn, buffet các món ăn của Nhật Bản, Trung Quốc, và Châu Á. Buổi trưa cơm công sở tự chọn với nhiều món ăn Việt Nam và Hàn Quốc. Tối phục vụ lẩu tự chọn, lẩu hải sản từ thứ 2- đến tối thứ 6.

Nhà hàng Nhật khai trương tháng 6 năm 2005, phòng ăn đẹp, lịch sự theo phong cách của Nhật mở cửa từ 11giờ sáng đến 12giờ đêm. Phục vụ khách ăn theo thực đơn, thức ăn phong phú với các món Shashimi, gỏi cá hồi, cá ngừ, mực bạch tuộc... Trong nhà hàng Nhật còn có phòng Karaoke, phục vụ nhu cầu giải trí của khách, 2 phòng ăn phục vụ khách ăn theo đoàn.

Bộ phận nhà hàng còn có quầy vịt nướng, do những đầu bếp nổi tiếng chế biến và bán tại quầy hàng bên ngoài khách sạn gồm các món vịt nướng, quay, xa xiu, sườn nướng.

2.2.2 Hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng

Bộ phận nhà hàng ra đời cùng với sự ra đời của ngành kinh doanh nhà hàng khách sạn, tại nhà hàng phục vụ bữa sáng với 2 hình thức.

Nhà hàng Á phục vụ bữa sáng theo kiểu tự chọn, kiểu Alacarter (ăn sáng chọn món), ăn tại phòng.

Với kiểu ăn sáng tự chọn đồ ăn thức uống được bày trên các dãy bàn, được quy hoạch thành các khu riêng, đồ nóng riêng, đồ nguội riêng, rất bắt mắt. Thông thường các bữa ăn sáng này nằm trong giá phòng, nếu như khách muốn mời bạn ở ngoài vào thì phải trả thêm tiền.

Còn kiểu ăn sáng chọn món, nhà hàng xây dựng thực đơn điểm tâm số lượng thức ăn ít hay nhiều tùy vào số lượng khách.

Ăn sáng tại phòng khách là đáp ứng những yêu cầu của khách qua điện thoại, hoặc ghi vào các phiếu yêu cầu để ở ngoài cửa phòng.

Còn bữa chính ở nhà hàng Á gồm có bữa trưa cơm công sở tự chọn bắt đầu từ 11 giờ trưa đến 1 giờ chiều, cơm công sở phục vụ mọi đối tượng khách, buổi tối lẩu tự chọn kiểu Hồng Kông. Tối thứ 7 buffet quốc tế, phong phú và đa dạng. Chủ nhật từ 11 giờ đến 14 giờ Dimsum Buffet, do đầu bếp Trung Quốc đảm nhiệm, tối chủ nhật buffet Âu- Á (có góc món ăn Sài Gòn).

Dưới đây là bảng giá đồ ăn phục vụ tại bộ phận nhà hàng

***Phở Cali: 25.000/bát**

***Dimsum Chiên US\$ 1.00⁺⁺ -Hấp US\$ 1.20⁺⁺**

***Cơm công sở- tự chọn : 60 000 VND /người**

Tối thứ 2 đến thứ 6: *** Lẩu tự chọn - kiểu Hồng Kông**

US\$ 8.90⁺⁺/ người lớn

US\$ 4.90⁺⁺/ trẻ em

Tối thứ 7

*** Buffet Quốc tế**

US\$ 10.00⁺⁺/ người lớn

US\$ 6.50⁺⁺/trẻ em

Chủ nhật(11h-14h) *** Dim Sum Buffet (đầu bếp Trung Quốc)**

US\$ 6.00⁺⁺/ người lớn

US\$ 4.00⁺⁺/trẻ em

Tối chủ nhật

*** Buffet Âu - Á**

US\$ 6.50⁺⁺/người lớn

US\$ 4.00⁺⁺/ trẻ em

Với mức giá trên thực sự chỉ có ở nhà hàng khách sạn Vườn Thủ Đô, với phương châm tạo sự hài lòng, ngon miệng cho khách hàng nhà hàng đã không ngừng tạo ra những phong cách ẩm thực đặc trưng và mới lạ để phục vụ quý khách hàng.

Nhà hàng Âu với Phở CaLi hấp dẫn sẽ làm cho bạn cảm giác ngon miệng trong bữa sáng với tô phở to, ngon, hấp dẫn trong cách chế biến và phục vụ đã thu hút đông đảo khách trong nước, mở cửa phục vụ khách hàng từ 6h sáng đến 2h đêm.

*Phở CaLi : giá 25 000Đ/bát

Các món ăn kiểu Âu phục vụ theo kiểu chọn món đầy hấp dẫn và phong phú, từ cách chế biến đến phong cách phục vụ sẽ tạo cho khách một không khí thưởng thức ẩm thực châu Âu ngay giữa lòng thủ Đô.

Nhà hàng Nhật với những món ăn Nhật Bản mới lạ Shashimi(gỏi cá hồi, cá ngừ, mực và bạch tuộc...), nhà hàng sẽ phục vụ theo đúng kiểu Nhật và bạn sẽ được ăn món Nhật theo phong cách Nhật. Một phòng Karaoke ngay trong khuôn viên nhà hàng phục vụ nhu cầu giải trí cho khách.

Với hai quầy bar, lớn ở nhà hàng Âu phục vụ các loại rượu nổi tiếng, rượu vang, cocktail, nước hoa quả, sinh tố. Quầy bar nhỏ trong nhà hàng Á phục vụ các loại cafe, trà...Quầy bar với không khí nhạc nhẹ tạo sự thoải mái, và phong cách thưởng thức đồ uống thật lí thú và thoải mái.

Bộ phận nhà hàng còn mở quầy hàng vịt quay phục vụ khách với các món

- Vịt quay: 160.000VND/kg
- Xa xiu, sườn nướng: 60.000VND/kg

Quầy vịt mới được đưa vào sử dụng nhưng đã thu hút đông đảo khách hàng doanh thu mỗi ngày đạt từ 10triệu VND trở lên, mở cửa từ 2h chiều đến 7h tối để phục vụ.

Hai phòng hội thảo dành cho các hội nghị hội thảo, các sự kiện trong và ngoài nước thuê làm địa điểm với giá từ 120-150USD/ ngày. Nơi đây cũng làm nơi tổ chức tiệc trà, phục vụ tiệc giải lao, ăn nhẹ cho các đoàn khách.

Bộ phận nhà hàng còn có dịch vụ tổ chức tiệc cưới, chiêu đãi... thời điểm đông khách nhất diễn ra từ tháng 4- tháng 9 và những tháng cuối năm.

Giá cho tiệc cưới là:700,000VND/ mâm trở lên (khuyến mại bánh cưới, xe đưa đón, tháp sâm panh với tiệc từ 30 mâm trở lên)

Phục vụ cartering, out side ngoài trời đến tận các công ty đơn vị đặt ăn với giá cả phù hợp, phục vụ tận tình, chu đáo.

Với những phương thức kinh doanh riêng và đáp ứng nhu cầu phong phú và đa dạng về các loại tiệc, các loại hình phục vụ ăn uống nhà hàng đã thường xuyên có chương trình khuyến mại, giảm giá và có những mức độ ưu đãi nhất định với khách đoàn, khách Vip...với phương thức kinh doanh yếu tố chất lượng và sự ngon miệng, hài lòng của khách hàng được đặt lên hàng đầu nên khách hàng đã tới đây ngày một đông và càng đông nhất vào những ngày cuối tuần.Theo ước tính của bộ phận lãnh đạo nhà hàng cho biết doanh thu của nhà hàng, mỗi tháng đạt khoảng 100,000 USD\$ /tháng. Ngoài ra bộ phận còn tiến hành đánh giá kết quả hoạt động của từng bộ phận bếp, bar, bàn hàng tháng hàng quý dựa trên chỉ tiêu lợi nhuận thu được từ sản xuất kinh doanh, năng suất lao động, các hình thức phục vụ khách, tỷ trọng giữa “sản phẩm tự chế và số hàng hóa chuyên bán, chất lượng phục vụ. Mục tiêu của nhà hàng đặt ra luôn nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, các nhà quản lý bộ phận thường sử dụng các biện pháp kinh tế để điều hòa lợi ích, khuyến khích từng cá thể.

Ví dụ: Nếu nhân viên phục vụ bàn, phục vụ khách tốt sẽ được thưởng tiền .Số tiền thưởng này sẽ được phân chia thỏa đáng cho bộ phận bếp .Vì nếu như không có món ăn có chất lượng, mỹ thuật thì không thể làm cho khách hài lòng được.

Vì vậy bộ phận nhà hàng đã và đang khẳng định được uy tín và chỗ đứng của mình trên lĩnh vực kinh doanh dịch vụ ăn uống và ngày càng thu được nhiều lợi nhuận.

2.2.3 Công tác tổ chức đón tiếp, quy trình phục vụ khách tại bộ phận nhà hàng

Hoạt động sản xuất kinh doanh các dịch vụ phục vụ ăn uống của bộ phận nhà hàng là phong phú và đa dạng, khối này bao gồm những bộ phận sản xuất kinh doanh sau:

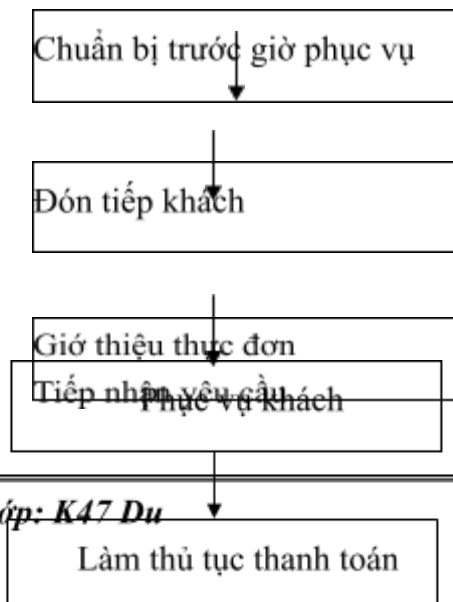
Bộ phận bếp “sản xuất” ra các món ăn phục vụ khách

Bộ phận phục vụ bàn :phục vụ khách các món ăn do bộ phận bếp “sản xuất” và chế biến

Bộ phận bar: chế biến và phục vụ các đồ uống cho khách, đồng thời bán một số hàng hóa khác như: thuốc lá bánh ngọt...

Nhà hàng đã vạch rõ kế hoạch tổ chức đón tiếp khách trong từng bộ phận và mỗi bộ phận phải làm tốt công việc của bộ phận mình. Mỗi bộ phận đều có người lãnh đạo và chỉ đạo rõ ràng phân công đúng công việc, mỗi ca đều có người giám sát đó là ca trưởng(Captian) chịu trách nhiệm giám sát công việc, chỉ đạo, nhắc nhở từng cá nhân.

Đối với việc phục vụ khách dùng bữa hay phục vụ các loại tiệc chiêu đãi, hội nghị... các bộ phận của nhà hàng đều tuân theo quy trình phục vụ khách như sau.



Sơ đồ quy trình phục vụ khách dùng bữa

Bước 1: Với quy trình phục vụ khách trên bao giờ trước giờ phục vụ các nhân viên và Ban quản lý nhà hàng cũng phải tiến hành hội ý phân công công việc.

Ví dụ như có 200 khách đặt tiệc trong nhà hàng, trước đó trưởng bộ phận tiến hành trao đổi, rút kinh nghiệm từ tiệc trước, đồng thời chỉ ra thiếu sót, khắc phục...Cung cấp thông tin về đối tượng khách hàng (quốc tịch,...) sắp xếp bàn ghế sao cho thuận lợi cho buổi tiệc, kiểm tra hình thức, thực đơn của nhân viên.

Chuẩn bị nhà hàng, phòng ăn chu đáo, kê bàn trải bàn trước buổi tiệc, bày bàn ăn, xếp ghế, chuẩn bị đồ dùng và các mẫu phiếu cần thiết, chuẩn bị dụng cụ quay vòng. Bày bàn ăn thì căn cứ vào số lượng khách nhiều hay ít để kê cho hợp lý thường kê theo kiểu hình tròn, hình chữ U, hình kim đồng hồ, kê từ trong ra ngoài...Nếu là khách đặt trước thì chuẩn bị bàn ăn trước cho khách, sau đó phải tiến hành kiểm tra.

Với bước 2 đón tiếp khách, bao giờ cũng bố trí nhân viên đứng mở cửa cho khách, chào khách, tìm hiểu yêu cầu của khách, xem khách đã đặt trước hay chưa, dẫn khách đến bàn ăn, nhân viên giúp khách cất các vật dụng (áo

khoác, túi xách),bàn giao khách cho nhân viên trong bàn. Nhân viên trong nhà hàng bao giờ cũng được lưu ý về vấn đề tìm hiểu tâm lý khách để bố trí bàn.

Bước 3:Giới thiệu thực đơn cho khách thực đơn có định sẵn các món ăn, hoặc thực đơn đã đặt trước của khách.Đưa thực đơn từ bên phải đầu hơi cúi, đưa thực đơn cho khách nữ trước, khách nam sau. Khi tiếp nhận yêu cầu của khách nhân viên đứng bên phải khách, giải thích mô tả về thành phần, cách chế biến các món ăn trong thực đơn, giới thiệu các món ăn đặc sản, tư vấn về số lượng, chất lượng, thành phần dinh dưỡng của thực đơn.Tiếp nhận yêu cầu theo trình tự bữa ăn, ghi lại yêu cầu của khách về cách thức chế biến. Kiểm tra lại các yêu cầu của khách.

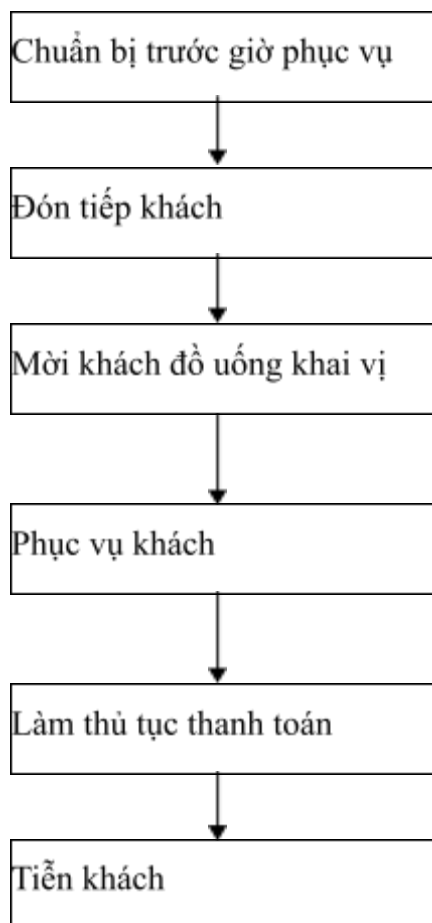
Bước 4: Phục vụ khách, trải khăn ăn cho khách, phục vụ trước cho khách một loại đồ uống đặc trưng của nhà hàng.Nhân viên bàn nhận món ăn từ bộ phận bếp kiểm tra xem có đúng với thực đơn không, sau đó đem lại bàn cho khách. Phục vụ khách trong khi dùng bữa, giúp khách hoàn thiện món ăn(nếu cần) như nướng, cắt, xé nhỏ, bóc vỏ...Phục vụ món ăn cho từng khách, rót thêm rượu, tiếp thêm đồ uống cho khách, khéo léo quan sát, dự đoán tâm lý nhu cầu của khách, điều chỉnh tốc độ chế biến và tiếp món ăn. Tiếp nhận yêu cầu về món tráng miệng và đồ uống tiêu vị, thu dọn, thay đặt dụng cụ mới khi chuyển món hay khi có yêu cầu của khách.

Bước 5: Làm thủ tục thanh toán(nhân viên thu ngân hoặc nhân viên phục vụ tại bàn) tham khảo nhận xét đánh giá của khách. Nhân viên bàn thông báo cho nhân viên thu ngân chuẩn bị hóa đơn thanh toán, kiểm tra lại hóa đơn rồi đưa cho khách. Dành thời gian cho khách kiểm tra hóa đơn, thực hiện thanh toán cho khách.

Bước 6: Tiễn khách và thu dọn, nhân viên kéo ghế cho khách, đưa lại cho khách những vật dụng cần thiết, cảm ơn và đưa card nhà hàng cho khách. Tiễn khách ra khỏi nhà hàng và chào khách.

Trên đây là quy trình phục vụ khách dùng bữa theo kiểu thực đơn chọn món còn đối với quy trình phục vụ tiệc, phục vụ buffet, quầy bar cũng giống như trên nhưng có một số điểm đáng lưu ý sau:

Đối với phục vụ tiệc quy trình phục vụ tiệc cũng bao gồm 6 bước



Quy trình phục vụ tiệc của khách sạn Vườn Thủ Đô

Bước 1: Chuẩn bị trước giờ phục vụ, trang trí phòng tiệc, trang trí sân khấu, chủ đề bữa tiệc nội dung bữa tiệc, kê bàn tiệc, trải khăn, bày biện và trang trí bàn tiệc, xếp ghế, chuẩn bị đồ ăn thức uống theo thực đơn. Hội ý phân công công việc, kiểm tra lại công việc chuẩn bị.

Bước 2 và bước 3 giống với quy trình phục vụ dùng bữa theo thực đơn.

Bước 4 phục vụ khách dùng bữa :bao giờ nhân viên cũng được nhắc nhở và lưu ý các vấn đề sau khi phục vụ như, số lượng khách thường đông, đồ uống nhiều nên cần phục vụ chính xác, đầy đủ các món ghi trong thực đơn.

Tiệc có khách long trọng đòi hỏi nhân viên có thao tác nhanh nhẹn, có kinh nghiệm, trình độ phục vụ cao hơn khách thông thường. Trong mỗi phòng tiệc đều được có người chỉ huy, tiệc phục vụ đó được các nhân viên luôn hoàn thành tốt.

Bước 5: Làm thủ tục thanh toán: Nhà hàng thực hiện thanh toán sau khi khách ra về hóa đơn được đưa cho chủ tiệc tránh không để khách biết.

Quy trình phục vụ tại quầy bar: Bao gồm đón tiếp khách, giới thiệu thực đơn, tiếp nhận đồ ăn nhẹ, đồ uống. Sau đó nhân viên đứng quầy pha chế mang cho khách đồ uống đóng hộp, đặt cốc trên bàn rót mời khách. Làm thủ tục thanh toán, tiễn khách.

Quy trình phục vụ tiệc Buffet: Với kiểu phục vụ này thức ăn được bày trên các dãy bàn, được quy hoạch thành các khu riêng, đồ nóng riêng nguội riêng. Mỗi khu vực bày đồ ăn thức uống có từ 2 đến 3 nhân viên phục vụ, có nhân viên rót trà và cà phê cho khách

Việc tuân thủ đầy đủ quy trình nghiệp vụ phục vụ khách trong nhà hàng khách sạn luôn được các nhân viên và cấp lãnh đạo của nhà hàng tuân thủ và thực hiện đúng nhằm làm khách hàng hài lòng và chất lượng phục vụ tốt nhất

Chương 3: Trình bày công việc thực tập tại bộ phận nhà hàng và những kết quả thu được.

3.1 Những công việc được phân công và việc vận dụng lí thuyết đã học vào công việc thực tập tại nhà hàng khách sạn Vườn Thủ Đức

3.1.1. Những công việc được phân công trong bộ phận nhà hàng

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng của khách sạn những công việc mà tôi được phân công đều rất cần thiết cho nghề nghiệp của tôi sau này, những công việc mà tôi làm tôi đều có khái quát trong nhật kí thực tập. Nhưng để hiểu rõ hơn về những công việc mà một sinh viên năm cuối đi thực tập phải khẳng định chuyên môn nghiệp vụ của mình như thế nào, tôi muốn trình bày rõ về công việc mình thực tập tại bộ phận nhà hàng của khách sạn.

Với bất kì một sinh viên năm cuối nào đều muốn chọn cho mình một nghề nghiệp ổn định và có thu nhập cao, đúng và phù hợp với ngành nghề mình học. Với sinh viên thời gian thực tập chính là để khẳng định và rèn luyện mình để rồi khi ra trường sẽ vững vàng hơn bước vào nghề. Không chọn công ty lữ hành, hay những chỗ thực tập khác tôi xin thực tập tại khách sạn. Xác định và luôn nghĩ công việc sẽ có nhiều khó khăn, nhưng để quen với công việc thì dù thế nào cũng phải cố gắng. Những dư luận xã hội cho rằng sinh viên đại học chuyên ngành du lịch thì không thể lại đi làm công việc phục vụ bàn.... Nhưng với tôi một nghề dù nhỏ hay có thể bị cho rằng không phù hợp với ngành mình học thì đó cũng là một cơ hội để mình thử sức và học hỏi

Hàng ngày 8h sáng tôi đến khách sạn, thay đồng phục nhân viên nhà hàng bắt đầu vào công việc như các nhân viên đang làm, tôi phải bắt đầu học từ những công việc nhỏ nhất như cách đi đứng chào hỏi, đầu tóc búi gọn gàng và luôn phải đứng trong các nhà hàng mà không được phép ngồi. Ngày đầu

tiên tôi phải học cách làm quen công việc từ tên nhà hàng, các số bàn, các quy cách phục vụ khách, cách bung đồ uống, bê và phục vụ đồ ăn. Tôi phải quan sát các nhân viên khi họ làm và học dần, rồi cái gì không rõ tôi phải hỏi để được chỉ dẫn. Tuy rằng khi trên giảng đường tôi đã được học môn Nghiệp vụ lễ tân khách sạn, có được học về quy trình phục vụ khách trong bộ phận nhà hàng nhưng số lượng thông tin thì lại không nhiều. Với công việc thực tập tại bộ phận nhà hàng, hầu hết mọi công việc tôi đều phải làm và học hỏi dần, từ việc đón chào khách, dẫn khách vào bàn ăn... Nhưng quy trình phục vụ khách tôi phải nắm được và làm quen dần với công việc của một nhân viên chứ không phải là một sinh viên nữa.

Nhưng ngày đầu học, nhìn và có sự hướng dẫn của các anh chị đội trưởng trong bộ phận và cùng với việc đưa những kiến thức mình đã học trong trường vào thực hành tôi cũng làm quen và thấy yêu thích công việc. Buổi sáng sau khi phục vụ bữa sáng cho khách, tôi vừa làm vừa học cách phục vụ để quen và nắm được chính xác các cách phục vụ, cả công việc mình phải làm. Tại nhà hàng Á tôi cùng các nhân viên bày bàn ăn và chuẩn bị dụng cụ phục vụ cho cơm công sở tự chọn buổi trưa như kê bàn, bày bàn ăn, gấp khăn ăn, các dụng cụ phục vụ cho cơm trưa. Buổi trưa bắt đầu khách ăn trưa từ 11h trưa đến 1h chiều tôi đứng tại các bàn ăn thu dọn dụng cụ ăn của khách khi khách chuyển món hoặc khách yêu cầu, ghi yêu cầu (order) đồ uống cho khách mang sang quầy bar để pha chế... Hết quy trình phục vụ khách tôi cùng các nhân viên tiễn khách và thu dọn bàn và bày bàn ăn cho món lẩu buổi tối. Ca buổi sáng của tôi bắt đầu từ 8h sáng cho đến 2h chiều thì nghỉ, nếu như lịch làm ca tối sẽ bắt đầu từ 3h chiều đến 9h tối.

Công việc thường có sự quay vòng trong các nhà hàng của bộ phận bắt đầu làm tại nhà hàng Á thì ngày hôm sau sẽ là tại nhà hàng Âu, rồi đến nhà hàng Nhật.

Công việc tại nhà hàng Âu phục vụ món phở Cali và các món ăn chọn theo thực đơn hoặc đặt trước. Tôi được giao sẽ đón chào khách, dẫn khách vào bàn, ghi và tiếp nhận các yêu cầu của khách về đồ ăn, và có lúc thì phục vụ phở cho khách, phục vụ đồ uống. Công việc phục vụ cũng được quay vòng chứ không phải chỉ làm một công việc mà thường đan xen và có sự phối hợp giữa các nhân viên với nhau để tránh sự phân biệt và các nhân viên có thể học hỏi giúp đỡ nhau.

Trong nhà hàng Nhật thì thường là khách Vip, khách nước ngoài nên mức độ phục vụ cao thường đòi hỏi có ngoại ngữ và chuyên môn nghiệp vụ tốt. Từ những ngày đầu tôi quan sát công việc tỉ mỉ và học dần cách phục vụ và tạo điều kiện tiếp xúc khách trong các công việc phục vụ bằng vốn ngoại ngữ tiếng Anh của mình. Tôi phục vụ đồ uống theo chỉ dẫn của nhân viên và dần tới phục vụ khách, có thể tìm hiểu tâm lý khách để phục vụ đúng yêu cầu sở thích của khách.

Nhìn chung công việc của tôi tại bộ phận nhà hàng được giao là phục vụ bàn và ghi yêu cầu của khách về chọn món cho khách nhưng tôi thường làm cả những công việc khác để có thêm hiểu biết và va chạm dần với công việc.

3.2.2 Việc vận dụng lí thuyết vào công việc thực tập

Với những kiến thức và nghiệp vụ được học tại trường, tôi đều mang vào để vận dụng và làm cơ sở nền tảng cho những quy trình phục vụ khách tại nhà hàng. Việc nắm chắc các kiến thức và lí thuyết về những bộ môn trong nhà trường như: Quản trị khách sạn, Nghiệp vụ Ngoại giao, Nghiệp vụ Lễ tân khách sạn...đó là những môn học giúp tôi có những kiến thức để áp dụng vào trong công việc thực tập và có cơ hội trau dồi, học thêm để làm phong phú lượng kiến thức của mình. Những môn học trên cho tôi các kiến thức nền tảng về các quan hệ ngoại giao, các hiểu biết về ngành kinh doanh khách sạn và

dịch vụ phục vụ đồ ăn thức uống trong nhà hàng. Tuy rằng việc vận dụng lí thuyết đã học vào trong công việc thực tế không phải là việc dễ dàng mà đòi hỏi chúng ta phải có tư duy và lô gíc để vận dụng đúng kiến thức đã học một cách hiệu quả và chính xác nhất.

Người ta thường nói công việc thường đi đôi với thực hành nên tôi đã rất cố gắng, vận dụng những kiến thức đã học vào trong công việc phục vụ khách tại bộ phận nhà hàng, kinh doanh đồ ăn thức uống và làm thật tốt công việc tại đây, tôi vừa làm vừa quan sát để có thể làm mà tránh xảy ra sai sót trong công việc phục vụ, làm hài lòng khách và khách sẽ còn quay trở lại vào lần sau.

3.2 Những nhận xét, đánh giá và kết quả thu được trong thời gian thực tập

Công việc thực tập tại khách sạn đã cho tôi cơ hội tiếp xúc và hiểu được những giá trị trong cuộc sống, bước vào một ngành kinh doanh dịch vụ đòi hỏi nhiều nghiệp vụ phục vụ, khả năng nhanh nhẹn và xử lý tốt các tình huống hay các sai sót xảy ra trong nhà hàng. Bộ phận phục vụ đồ ăn thức uống của nhà hàng thực sự là phát triển và đóng góp nhiều cho sự phát triển của xã hội. Với gần 3 tháng thực tập tôi đã được thực hành bằng khả năng, vận dụng kiến thức của mình vào công việc một lĩnh vực kinh doanh phong phú và đa dạng, hấp dẫn với nhiều loại hình kinh doanh khác nhau.

Học du lịch có thể không chỉ làm hướng dẫn, làm lễ hành, làm nghiên cứu... mà chúng ta có thể làm kinh doanh khách sạn trong đó có thể học được nhưng nghề dù có thể được coi là không cao không sang như nghề phục vụ. Nhưng chúng ta phải biết rằng mọi thành công bao giờ cũng phải đi lên từ những cái nhỏ, vì vậy làm nhà hàng hay nhân viên phục vụ chúng ta sẽ có cơ hội để thử thách, cọ sát công việc và khẳng định bản thân. Nếu bạn làm tốt và luôn có ý trí vươn lên bạn sẽ có cơ hội để vươn cao.

Chuyên thực tập đã giúp tôi có được những hiểu biết cụ thể, chính xác về bộ phận nhà hàng phục vụ đồ ăn thức uống. Tôi đã thu được những kinh nghiệm trong việc đón tiếp các đoàn khách, cách thức phục vụ tiệc, rượu, đồ uống và pha chế đồ uống các chuyên thực tế về hoạt động outside... Đây là cơ hội để tôi thực hành và làm công việc mà tôi chỉ được học qua lý thuyết trước kia không được tìm hiểu sâu. Tôi còn được thưởng thức và tìm hiểu các món ăn từ truyền thống đến đặc sản, từ trong nước cho đến quốc tế để có thể có hiểu biết về công việc sau này của mình.

Nếu ai hỏi bạn thực tập trong khách sạn bạn có thấy thích và tốt không, tôi sẽ trả lời rằng tôi rất thích và tôi đã học được từ công việc thực tập rất nhiều kinh nghiệm nghề nghiệp, cách sống và cư xử, cả vốn ngoại ngữ của tôi cũng được trau dồi và tích lũy. Những văn hóa ẩm thực, pha trộn nét hiện đại đều được tìm thấy tại đây. Một môi trường mới với những con người mới, nhưng cách làm việc thì đầy nhiệt tình, năng động và sáng tạo đã thực sự làm tôi thấy cần học tập về phong cách làm việc đúng giờ, chính xác và cả những thái độ cư xử ân cần, lịch sự xã giao và luôn có lòng yêu nghề, yêu công việc. Nhiều con người đến từ nhiều vùng đất khác nhau mang theo những nền văn hóa mới là dịp để tôi có thể quan sát, va chạm với mọi đối tượng khách, để rồi khi ra trường đi làm khách sạn, hướng dẫn hay công việc khác tôi cũng có những hiểu biết nhất định về giao tiếp và về cách xử lý công việc. Ngành du lịch nói chung và trong đó có ngành khách sạn, mà những người làm nghề này được coi là nghề làm dâu trăm họ, vậy thì tôi đã được thử thách, được học hỏi và được cả nhìn và làm bằng chính sức mình bằng thực tế đó là một điều bổ ích và lý thú.

Khi thực tập tại khách sạn tôi có được các anh chị nhân viên hỏi công việc vất vả không? tôi thường cười và trả lời em thấy bình thường, tôi biết rằng họ cũng đang làm tốt công việc đó hơn cả tôi mà tôi thấy họ cười và

gương mặt họ luôn rạng rỡ và thái độ lúc nào cũng ân cần, lịch thiệp vậy thì với tôi những tấm gương đó phải là một động lực để tôi theo và học tập. Để nói về những kết quả mà tôi thu được chắc sẽ rất dài vì ông cha ta thường nói “đi một ngày đàng học một sàng khôn” đúng vậy, tôi đã học đã trải nghiệm từ lý thuyết đến thực hành, thực tế và thấy “khôn” ra rất nhiều mà trước kia tôi chưa được biết đến.

3.3 Những kiến nghị của bản thân về công việc của bộ phận nhà hàng-Khách sạn Vườn Thủ Đô và khoa Du Lịch

Đứng trên phương diện của một sinh viên Du Lịch đã thực tập và làm tại bộ phận nhà hàng Khách sạn Vườn Thủ Đô tôi thấy công việc của bộ phận nhà hàng rất phát triển, khách đến rất đông và công việc kinh doanh cũng đang dần khẳng định chỗ đứng trên thị trường kinh doanh dịch vụ ăn uống, nhưng một bộ phận bao giờ cũng tồn tại song song những ưu điểm và nhưng nhược điểm hay những mặt thiếu sót mà người làm kinh doanh, nhà kinh doanh đều không thể tránh khỏi. Tôi xin được đưa ra một số kiến nghị sau nhằm làm cho bộ phận có thể khắc phục và rút kinh nghiệm cho hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng nói riêng và khách sạn nói chung.

Khách sạn phải đặt yếu tố chất lượng phục vụ lên hàng đầu để khách hàng thấy yên tâm, tin tưởng vào các dịch vụ họ sử dụng và tiêu dùng, không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng, khách sạn.

Ví dụ :Nếu tại bộ phận nhà hàng hay bất kì một bộ phận nào mà nhà quản lý luôn thực hiện đúng việc đặt chất lượng phục vụ khách hàng trong việc ăn uống giải trí lên hàng đầu, nhằm tạo sự hài lòng cho khách hàng sẽ là điều kiện thúc đẩy cho khách sạn thu nhiều lợi nhuận và tăng uy tín cho khách sạn.

Không ngừng nâng cao trình độ quản lý cho các bộ phận lãnh đạo và nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên trong từng

bộ phận để có thể đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách và làm khách hài lòng. Vì nếu như khách sạn là 3 sao nhưng nhân viên chỉ có trình độ nghiệp vụ phục vụ trong khách sạn 2 sao thì sẽ làm giảm uy tín và kìm hãm sự phát triển của khách sạn. Ngoài ra yếu tố ngoại ngữ của nhân viên nhà, quản lý phải được nâng cao, nhìn chung tại bộ phận nhà hàng tôi thực tập nhân viên còn yếu về mặt ngoại ngữ, khả năng giao tiếp còn hạn chế.

Nhà quản lý phải có các chiến lược kinh doanh và cập nhật thông tin trên thị trường chính xác và nhanh nhạy, không ngừng học hỏi từ các bạn hàng các nhà kinh doanh khách sạn khác để rút kinh nghiệm, tạo mối quan hệ tốt.

Tiến hành kiểm tra, rút kinh nghiệm và khắc phục những thiếu sót, hạn chế trong các tuần, tháng, quý. Có thái độ phê bình khen thưởng, kỷ luật hay khuyến khích sự thăng tiến của cá nhân và nhân viên trong bộ phận kịp thời và chính xác.

Thường xuyên đôn đốc kiểm tra, giám sát các công việc và bồi dưỡng chuyên môn cho từng bộ phận, cá nhân.

Đó là những kiến nghị với khách sạn, cũng từ công việc thực tập của mình tôi xin được đưa ra một vài kiến nghị cho khoa Du Lịch.

Kết hợp việc học lí thuyết và thực hành cho sinh viên, để sinh viên không còn ngỡ ngàng khi đến làm hay thực tập tại các cơ quan đơn vị. Rèn luyện cho sinh viên những kỹ năng nghiệp vụ nhất định về chuyên ngành, để họ có thể không bị thiếu hụt kiến thức chuyên môn.

Những chuyến thực tế, thực hành trong các môn học tại nhà trường, và các chuyến đi khảo sát cho sinh viên năm cuối để thực tập các nghiệp vụ là cần thiết nhằm tạo cho họ cơ hội cọ xát với thực tế và ngoài môi trường xã hội.

Lượng kiến thức chuyên ngành du lịch còn chưa nhiều vì số tiết học các môn chuyên ngành còn ít, chưa đủ đáp ứng với công việc sau này. Sinh viên muốn được cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác với các phương tiện thông tin hiện đại ngay trên giảng đường.

Tôi hi vọng rằng rng những kiến nghị trên đây của tôi, sẽ giúp ích cho khách sạn Vườn Thủ Đô trong việc nâng cao chất lượng phục vụ, tăng doanh thu và lợi nhuận trong kinh doanh. Còn với khoa du lịch sẽ nâng cao chất lượng giảng dạy và đào tạo ra những cử nhân chuyên ngành du lịch thật giỏi, năng động.

Phần 3: Phần kết luận

Bản báo cáo thực tập của tôi với tiêu đề “***Hoạt động tổ chức phục vụ tại bộ phận nhà hàng- khách sạn Vườn Thủ Đô***” nhằm khái quát về các hoạt động tổ chức của khách sạn và của bộ phận nhà hàng, với các hình thức kinh doanh và quy trình phục vụ ăn uống của bộ phận nhà hàng. Đồng thời giới thiệu, trình bày về các công việc mình đã làm tại khách sạn, qua đó đưa ra những nhận xét đánh giá về kết quả công việc và những kiến nghị cho khách sạn, khoa du lịch. Qua bản báo cáo này tôi xin chân thành cảm ơn Khách sạn Vườn Thủ Đô, bộ phận nhà hàng cùng Ban quản lý nhà hàng đã giúp đỡ tôi hoàn thành thời hạn thực tập một cách tốt đẹp và đã cung cấp cho tôi những thông tin tư liệu, cùng những thắc mắc về khách sạn, nhà hàng...để tôi có thể viết được báo cáo. Tôi cũng chân thành cảm ơn Phó giáo sư Tiến sĩ Phạm Quốc Sử đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi để tôi hoàn thành bài báo cáo này. Bài báo cáo còn nhiều thiếu sót rất mong nhận được sự giúp đỡ góp ý của bạn đọc và thầy giáo, để tôi có thể hoàn thiện hơn bài báo cáo của mình. Tôi xin chân thành cảm ơn.

Tài liệu tham khảo

1. TS. Trịnh Xuân Dũng - *Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn*.
2. Giảng viên Nguyễn Ngọc Dung - *Bài giảng nghiệp vụ lễ tân khách sạn*.
3. Tạp chí Du lịch Việt Nam số 2, 3, 4, 5, 6,7 năm 1998 về *kinh doanh nhà hàng khách sạn*.
4. *Tài liệu tham khảo của Khách sạn Vườn Thủ Đức*.

MỤC LỤC	Trang
Phần 1: Lời mở đầu	2
Phần 2: Phần nội dung	3
<i>Chương 1: Tổng quan về khách sạn Vườn Thủ Đô</i>	3
1.1. Quá trình hình thành khách sạn Vườn Thủ Đô	3
1.2. Cơ cấu tổ chức và hoạt động kinh doanh của khách sạn	5
<i>Chương 2: Giới thiệu về hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng tại khách sạn Vườn Thủ Đô</i>	8
2.1. Giới thiệu chung về nhà hàng- khách sạn	8
2.2. Tìm hiểu hoạt động chung của bộ phận nhà hàng - khách sạn	9
2.2.1. Cơ cấu tổ chức quản lý, hoạt động của bộ phận nhà hàng - khách sạn.	9
2.2.2. Quy mô hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng - khách sạn	12
2.2.2.1. Quy mô hoạt động của bộ phận nhà hàng - khách sạn	12
2.2.2.2. Hình thức hoạt động kinh doanh của bộ phận nhà hàng - khách sạn	14
2.2.3. Công tác tổ chức đón tiếp, quy trình phục vụ khách tại bộ phận nhà hàng	17
<i>Chương 3: Trình bày công việc thực tập tại bộ phận nhà hàng và những kết quả thu được</i>	23
3.1. Những công việc được phân công và việc vận dụng lý thuyết đã học vào công việc thực tập tại nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô	23
3.1.1. Những công việc được phân công	23
3.2.2. Việc vận dụng lý thuyết vào công việc thực tập	25
3.2. Những nhận xét, đánh giá và kết quả thu được trong thời gian thực tập	26
3.3. Những kiến nghị của bản thân về công việc của bộ phận nhà hàng - khách sạn Vườn Thủ Đô	28

Phần 3: Phần kết luận

30