BỘ CÔNG THƯƠNG

TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI

KHOA: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN WYNDHAM DA NANG GOLDEN BAY

Giảng viên hướng dẫn : Huỳnh Tiến Nam

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Thanh Hiền

Lớp : 17QK11.1

Đà Nẵng, tháng…../…..

CĐTM CĐTM CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với những hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của người khác. Để hoàn thành được báo cáo thực tập chuyên ngành Quản trị khách sạn với đề tài ‘‘Chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Da Nang Golden Bay’’ với tình cảm chân thành em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Trường cao đẳng Thương Mại đã tạo điều kiện cho em có môi trường học tập tốt trong thời gian suốt 3 năm học tập tại trường. Em xin gửi tới toàn thể thầy cô giáo Khoa Thương Mại Du Lịch nói riêng và các thầy cô trong trường nói chung lời sức khỏe, lời chào và lời cám ơn sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến thầy Huỳnh Tiến Nam, người đã tận tình trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo thực tập này.

Em xin chân thành cảm ơn phòng ban ban lãnh đạo, các phòng ban của khách sạn Wyndham Da Nang Golden Bay đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong quá trình thực tập tại khách sạn.

Em xin cảm đến anh Nguyễn Quốc Dũng và các anh chị tại bộ phận F&B đã tạo điều kiện hướng dẫn cho em thời gian vừa qua, cung cấp những kinh nghiệm thực tế quý báu cũng như tư liệu cần thiết cho trong việc hoàn thành báo cáo thực tập.

Vì kiến thức của bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện bài báo cáo thực tập này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được ý kiến từ thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn !

Đà Nẵng, ngày…tháng….năm….

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thanh Hiền

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1: So sánh khác nhau giữa lí thuyết và thực tiễn 19

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1 : Nhà hàng Horizon với view vịnh Đà Nẵng.....10
Hình 2 : Ảnh không gian của nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay.....11
Hình 3 : Thời gian cao điểm của nhà hàng Horizon.....12

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN 2
DANH MỤC BẢNG BIỂU i
DANH MỤC HÌNH ẢNH ii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT iii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN GOLDEN BAY 1
1.1. Cơ sở lý thuyết về chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Golden Bay 1
1.1.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon. 1
1.1.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon. 1
1.2. Nội dung chuẩn bị và phục vụ buffet 1
1.2.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà 1
1.2.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon. 4
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1. 8
CHƯƠNG 2 : TÌNH HÌNH THỰC TẾ CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN WYNDHAM DANANG GOLDEN BAY 10
2.1. Thực trạng chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay 10
2.1.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon. 10
2.1.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon. 12
2.2 Đánh giá về công tác chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay. 13
2.2.1. Ưu điểm. 13
2.2.2. Nhược điểm 14
2.2.3. Nguyên nhân. 15
2.3 Đánh giá chung về tình hình thực tế phục vụ tại Nhà hàng Horizon 15
2.3.1.Ưu điểm: 15
2.3.2. Nhược điểm: 16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2. 16
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN WYNDHAM DANANG GOLDEN BAY. 17
3.1 Những điểm giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết với thực tiễn về chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay. 17
3.1.1. Đối với công tác chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon. 17
3.1.2. Đối với công tác phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon 18

CĐTM

3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn phục vụ tại nhà hàng Horizon..... 19
3.2.1. Đối với công tác chuẩn bị không gian phòng buffet sáng..... 20
3.2.2. Đối với công tác phục vụ khách ăn buffet sáng..... 20
3.3.Một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon..... 20
3.3.1. Đề xuất..... 20
3.3.2. Kiến nghị..... 21
3.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuẩn bị và phục vụ khách tại Nhà hàng Horizon..... 22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3. 22
TÀI LIỆU THAM KHẢO..... 23
PHỤ LỤC..... 24

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN GOLDEN BAY

1.1. Cơ sở lý thuyết về chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Golden Bay .

1.1.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon.

a.Khái niệm:

Chuẩn bị không gian phòng buffet là quá trình sắp xếp, bố trí và trang trí toàn bộ khu vực phục vụ buffet nhằm tạo nên không gian sang trọng, tiện nghi và phù hợp với tiêu chuẩn phục vụ của khách sạn 5 sao. Công việc này bao gồm việc chuẩn bị dụng cụ ăn uống, quầy thức ăn, bàn ghế, khăn trải bàn, vật dụng trang trí và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trước khi đón khách. Tại nhà hàng Horizon – Khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, khâu chuẩn bị không gian đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng đầu tiên cho khách, góp phần thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp, đẳng cấp và phong cách phục vụ quốc tế của khách sạn.

b. Những công việc tiến hành cơ bản:

- Chuẩn bị dụng cụ và thức ăn, đồ uống.
- Xác định vị trí, đặt quầy và trang trí khăn bàn trên các quầy.
- Bài trí dụng cụ ăn, uống trên các quầy.
- Đặt bàn và trang trí bàn ăn cho khách.
- Bài trí thức ăn, đồ uống trên các quầy buffet.
- Kiểm tra các quầy buffet, bàn ăn của khách và không gian phòng ăn.

1.1.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon.

a.Khái niệm:

Phục vụ khách buffet là quá trình nhân viên hỗ trợ, chăm sóc và đáp ứng nhu cầu của khách trong suốt thời gian dùng bữa, đảm bảo sự hài lòng và chuyên nghiệp theo tiêu chuẩn khách sạn Wyndham Danang Golden Bay.

b. Những công việc tiến hành cơ bản:

- Chào đón khách.
- Hỗ trợ phục vụ khách ăn uống.
- Tiếp thêm thức ăn, đồ uống.
- Xử lý các tình huống phát sinh.

1.2. Nội dung chuẩn bị và phục vụ buffet

1.2.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà

a. Mô tả công việc:

- Chuẩn bị dụng cụ và thức ăn, đồ uống
- Xác định vị trí, đặt quầy và trang trí khăn bàn trên các quầy.
- Bài trí dụng cụ ăn, uống trên các quầy.

CĐTM

- Đặt bàn và trang trí bàn ăn cho khách.

- Bài trí thức ăn, đồ uống trên các quầy buffet.

- Kiểm tra các quầy buffet, bàn ăn của khách và không gian phòng ăn.

b. Quy trình thực hiện:

- Chuẩn bị dụng cụ và thức ăn, đồ uống

Căn cứ vào số lượng khách lưu trú, đặc điểm và tâm lý ăn uống của thị trường khách mà nhà hàng sẽ chuẩn bị đủ số lượng, chủng loại dụng cụ và tiến hành vệ sinh bổ sung, sắp xếp ngay ngắn. Đối với bộ phận bếp thì chuẩn bị thức ăn, đồ uống theo kế hoạch. Mọi thứ luôn ở trạng thái sẵn sàng chuẩn bị cho việc bài trí và phục vụ.

- Xác định vị trí, đặt quầy và trang trí khăn bàn trên các quầy:

+ Bước 1: Xác định vị trí và đặt các quầy buffet cho các món ăn; quầy buffet cho các loại đồ uống; quầy đặt dụng cụ ăn; quầy đặt dụng cụ uống; (Lưu ý: phải bài trí thêm quầy lễ tân để nhân viên kiểm soát phiếu ăn sáng).

+ Bước 2: Trang trí khăn bàn trên các quầy.

Phủ khăn trải bàn, thường là màu trắng trên mặt quầy (tùy theo thời điểm, khí hậu ở địa phương và tính chất tiệc mà nhà hàng có thể lựa chọn các màu khăn, kiểu khăn khác nhau), phần mép khăn chồng lên nhau. Xung quanh quầy quây khăn màu cách sàn nhà khoảng 3cm, các nếp gấp cân xứng và thẳng hàng; ghim các góc khăn phủ lại với nhau.

-Bài trí dụng cụ ăn, uống trên các quầy

- Đối với quầy đặt dụng cụ ăn: Bài trí các dụng cụ ăn như dao, nĩa, thìa, muỗng và chén đĩa trên các quầy một cách khoa học và thẩm mỹ, công việc này được tiến hành theo trình tự như sau:

+ Bài trí dao, nĩa, đũa, muỗng thành từng nhóm theo từng chủng loại. Tất cả được sắp xếp trên từng khay hoặc đặt trên từng tấm khăn được trang trí hoa văn hay gấp cách điệu thành các hình tượng thẩm mỹ.

+ Bài trí khăn giấy được gấp sẵn, lọ hoa trên mỗi quầy:

- Đối với quầy đặt dụng cụ uống: Bài trí tương tự như quầy đặt dụng cụ ăn, tuy nhiên, khi bài trí cần lưu ý những chai nước, phích nước sôi phải ưu tiên đặt ở vị trí an toàn, thẩm mỹ và thuận tiện trong quá trình phục vụ.

- Đặt bàn và trang trí bàn ăn cho khách:Việc đặt bàn và trang trí bàn ăn cho khách tương đối giống bài trí bàn ăn cho khách ở tiệc ngồi, tuy nhiên số lượng bàn ít hơn, cách bài trí đơn giản hơn và không bày sẵn dụng cụ ăn uống trên bàn. Đối với các bữa ăn Tea - Break, nhà hàng không cần đặt bàn và trang trí ăn này.

-Bài trí thức ăn, đồ uống trên các quầy buffet:

+ Quầy buffet trung tâm: Bài trí các món ăn chính cao ở giữa, thấp đều xung quanh. Tất cả các món ăn được đặt theo từng nhóm: Mặn, chay, nóng, nguội, Âu, Á, khô,

CĐTM

ướt...Mỗi món ăn sử dụng sốt, nước chấm và gia vị phải đặt phía trước món ăn đó; sử dụng các củ quả cắt, thái, tỉa thành các loại hoa tượng hình và chim thú… để trang trí. Các món ăn đẹp mắt, giá trị nên bố trí ở trung tâm quầy buffet theo trình tự cao trong và giữa, thấp ngoài và trải đều 2 bên đầu bàn; hoặc cao giữa, thấp đều xung quanh; các món nước,súp nóng được bố trí tại khu vực bếp nóng (có nhân viên hỗ trợ phục vụ). Đối với các bữa ăn Tea - break thì các món bánh ngọt, trái cây có thể được bài trí chung trên một quầy, nhưng phải đảm bảo theo từng khu vực riêng biệt.

+Quầy món ăn tráng miệng: Bố trí các nhóm món ăn tráng miệng theo từng khu vực: Trái cây tươi, bánh ngọt.....Trường hợp quy mô tiệc nhỏ, không gian hạn chế thì món tráng miệng được bố trí chung một quầy với món ăn chính, tuy nhiên phải được đặt theo từng khu vực riêng.

+ Đặt bảng tên từng món ăn trên quầy buffet và dụng cụ gắp, múc riêng.

+ Đặt lẵng hoa (đối với tiệc lớn thì bài trí bộ đôn nhằm tôn vinh vẻ đẹp của lẵng hoa), lọ khăn giấy trên các quầy buffet.

- Kiểm tra các quầy buffet, bàn ăn của khách và không gian phòng ăn. Sau khi bài trí tất cả mọi thứ như trên, người quản lý kiểm soát lại một lần nữa nếu có gì thiếu sót thì yêu cầu nhân viên điều chỉnh kịp thời trước khi tiến hành phục vụ. Nếu cần điều chỉnh, bổ sung trong khả năng của nhà hàng thì người quản lý sẽ yêu cầu nhân viên thực hiện, ngược lại xem như mọi thứ đã sẵn sàng để phục vụ cho khách.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Điều kiện:

+ Căn cứ vào số lượng khách lưu trú và khách vãng lai (nếu có).

+ Đặc điểm, tâm lý ăn uống của thị trường khách.

+ Hiểu rõ các kiến thức về cách bài trí dụng cụ.

+ Có kiến thức về món ăn, thức uống.

+ Quy trình thực hiện chuẩn xác.

+ Thời gian để chuẩn bị, bài trí, sắp xếp.

- Yêu cầu:

+ Các dụng cụ ăn uống đủ số lượng, phải bài trí theo từng chủng loại.

+ Không gian nhà hàng phải phù hợp, đủ rộng để di chuyển.

+ Thời gian chuẩn bị phải được đảm bảo, không quá sớm hoặc quá muộn.

+ Bài trí dụng cụ ăn uống, dụng cụ dùng chung đúng vị trí, phải khoa học và thẩm mỹ, thuận tiện trong quá trình phục vụ.

d. Kết quả:

- Bố trí, sắp xếp các dụng cụ đúng vị trí, ngay ngắn.

- Thực hiện thành thạo được các công việc sắp xếp, vệ sinh công cụ, dụng cụ hài hòa, đẹp mắt.

CĐTM

- Hoàn thành công việc một cách nhanh chóng, đảm bảo.

1.2.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon.

● Giai đoạn trước khi phục vụ.

a.Mô tả nội dung công việc:

- Chuẩn bị dụng cụ và thức ăn, đồ uống.
- Xác định vị trí, đặt quầy và trang trí khăn bàn trên các quầy.
- Bài trí dụng cụ ăn, uống trên các quầy.
- Đặt bàn và trang trí bàn ăn cho khách.
- Bài trí thức ăn, đồ uống trên các quầy buffet.
- Kiểm tra các quầy buffet, bàn ăn của khách và không gian phòng ăn.

b. Quy trình thực hiện:

- Vệ sinh sạch sẽ bàn ăn và khu vực xung quanh
- Set up bàn ăn, chuẩn bị đầy đủ dụng cụ cần thiết như: bát, đũa, khăn giấy…
- Chuẩn bị thêm các dụng cụ cần thiết, các đồ cần thay mới nhiều,…
- Chuẩn bị các vật dụng hỗ trợ tại quầy đồ ăn như: kẹp gắp thức ăn, muôi, thìa, bát, đĩa…
- Sắp xếp các món ăn theo khu vực như: khu đồ tráng miệng, khu món khai vị, khu đồ nướng,khu để rau, thịt….

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Điều kiện

+ Căn cứ vào số lượng khách lưu trú và khách vãng lai (nếu có).

+ Đặc điểm, tâm lý ăn uống của thị trường khách.

+ Hiểu rõ các kiến thức về cách bài trí dụng cụ.

+ Có kiến thức về món ăn, thức uống.

+ Quy trình thực hiện chuẩn xác.

+ Thời gian để chuẩn bị, bài trí, sắp xếp.

- Yêu cầu

+ Các dụng cụ ăn uống đủ số lượng, phải bài trí theo từng chủng loại.

+ Không gian nhà hàng phải phù hợp, đủ rộng để di chuyển.

+ Thời gian chuẩn bị phải được đảm bảo, không quá sớm hoặc quá muộn.

+ Bài trí dụng cụ ăn uống, dụng cụ dùng chung đúng vị trí, phải khoa học và thẩm mỹ, thuận tiện trong quá trình phục vụ.

d. Kết quả:

- Bố trí, sắp xếp các dụng cụ đúng vị trí, ngay ngắn.
- Thực hiện thành thạo được các công việc sắp xếp, vệ sinh công cụ, dụng cụ hài hòa đẹp mắt.
- Hoàn thành công việc một cách nhanh chóng, đảm bảo.

CĐTM

● Giai đoạn đón khách.

a. Mô tả nội dung công việc:

- Chào khách và mượn thẻ phòng của khách, đánh dấu xác nhận khách đã đến dùng bữa tại nhà hàng vào danh sách.
- Hướng dẫn khách đến bàn ăn và quầy buffet.
- Phục vụ khách.

b. Quy trình:

Bước 1: Chào đón khách

Chào đón khách ngay khi họ đặt chân đến nhà hàng với thái độ vui vẻ, nhiệt tình và lịch sự nhất.

Bước 2: Xin và xác nhận thông tin khách hàng (tên, số phòng,..)

Xin tên, số phòng và mượn thẻ phòng hoặc phiếu ăn sáng của khách để xác nhận và đối chiếu để xem khách có nằm trong danh sách dùng buffet sáng miễn phí tại khách sạn không, nếu không thì sẽ tiến hành thu phí sau khi sử dụng dịch vụ.

Bước 3: Hướng dẫn khách đến quầy buffet và bàn ăn

Hỏi khách đi bao nhiêu người sau đó hướng dẫn khách lại bàn phù hợp, khéo ghế mời khách ngồi, hướng dẫn khách đến quầy buffet.

Bước 4: Phục vụ khách và quan sát tổng quan khu vực phục vụ để hỗ trợ khách khi khách cần giúp đỡ.

+ Hỏi khách có dùng trà hay cafe không, nếu khách dùng thì tiến hành phục vụ cho khách hoặc khách có yêu cầu công thức pha chế đặt biệt thì gửi order đến quầy bar.

+ Thường xuyên theo dõi các khay thức ăn, những khay nào gần hết thì báo ngay cho bộ phận bếp để kịp thời bổ sung đảm bảo thức ăn luôn đầy đủ để phục vụ khách.

+ Quan sát quá trình khách dùng bữa để có thể sẵn sàng hỗ trợ các yêu cầu đặt biệt ngay khi khách cần.

Bước 5: Xin phép khách để dọn các đĩa thức ăn thừa để có không gian cho khách đặt các món ăn khác. Khi thấy khách dùng bữa mà có các dụng cụ ăn bẩn thì tiến hành dọn dẹp ngay.Trước khi dọn dẹp lưu ý xin phép khách trước.

c. Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Điều kiện:

+ Nắm vững các quy trình phục vụ, đồng thời tuân theo những hướng dẫn phân công của giám sát nhà hàng, làm tốt những việc được giao.

+ Có trách nhiệm, làm việc một cách nhanh nhẹn và phối hợp tốt với các bộ phận có liên quan để thực hiện tốt công việc của mình.

+ Các nhân viên phục vụ nhà hàng đều được đào tạo nghiệp vụ qua các trường

CĐTM

lớp về chuyên môn, có các kỹ năng giao tiếp và thái độ tốt để chào mời khách tới nhà hàng, có trình độ ngoại ngữ.

+ Thực hiện đúng các quy định trong quy trình chào đón khách trong nhà hàng và công việc, nhiệm vụ được phân công từ giám sát..

+ Chịu được áp lực công việc, luôn mỉm cười trước khách hàng, nhanh nhẹn, có thái độ tác phong làm việc chuyên nghiệp.

+Nếu nhân viên phục vụ luôn có thái độ không tôn trọng khi chào khách sẽ bị sử phạt theo quy định của khách sạn.

- Yêu cầu:

+ Thường xuyên chú ý về vệ sinh thân thể sạch sẽ, tác phong gọn gàng trước khi chào khách và lưu ý luôn chào đón khách bằng thái độ niềm nở, vui tươi.

+ Thực hiện đầy đủ các quy trình khi phục vụ khách, tuyệt đối không bỏ bước.

d. Kết quả:

- Nhân viên làm đúng nhiệm vụ được giao, linh động trong quá trình phục vụ, đảm bảo thức ăn luôn có đầy đủ giúp cho khách luôn hài lòng.

- Các nhân viên luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ mang đến một phong thái làm việc tốt và đảm bảo đáp ứng được mọi nhu cầu của khách hàng.

● **Giai đoạn phục vụ khách trong buổi tiệc.**

a. Mô tả nội dung công việc:

- Chào đón khách
- Hỗ trợ phục vụ khách ăn uống
- Tiếp thêm thức ăn, đồ uống
- Xử lý các tình huống phát sinh

b. Quy trình thực hiện:

- Chào đón khách

+ Bố trí người hướng dẫn tại vị trí nhà hàng.

+ Chủ động chào khách và hỏi khách đi mấy người để bố trí bàn ăn phù hợp.

+ Dẫn khách lại bàn, kéo ghế mời khách ngồi.

+ Hướng dẫn khách vị trí để thức ăn.

- Hỗ trợ khách ăn uống.

+ Bố trí nhân viên tại quầy buffet.

+ Chủ động dẹp đĩa ăn, dao muỗng nĩa trên bàn tiệc.

+ Chú ý phải xin phép khách trước khi thu dọn và bổ sung dung cụ sạch lên bàn tiệc.

- Tiếp thêm thức ăn, đồ uống.

+ Quan sát thức ăn trong nồi buffet, nếu hết thì bổ sung thêm thức ăn.

+ Để ý thức uống trong bình đựng nước hoa quả buffet và bổ sung nếu gần hết.

CĐTM

- Xử lý các tình huống phát sinh.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Điều kiện:

+ Khả năng giao tiếp.

+ Hiểu rõ tâm lý khách.

+ Hiểu rõ quy trình thực hiện.

+ Có kiến thức về món ăn, đồ uống cũng như hiểu rõ về nguồn gốc cũng như thành phần chế biến..

+ Kỹ năng giải quyết tình huống.

- Yêu cầu:

+ Thực hiện tốt việc chào đón khách.

+ Hỗ trợ, phục vụ khách phải khéo léo, nhanh nhẹn.

+ Thông báo và bổ sung kịp thời thức ăn, đồ uống để tránh tình trạng hết sạch.

+ Phải thu dọn kịp thời các dụng cụ, thức ăn, đồ uống thừa trên bàn ăn khi khách đã sử dụng.

+ Xử lý tình huống phát sinh chuẩn xác, nhanh gọn.

d. Kết quả:

- Thực hiện chuẩn xác quy trình chào đón khách, hướng dẫn khách vào khu vực.

- Hỗ trợ, phục vụ khách tốt, không có tình trạng chờ đợi và ùn tắc.

- Thu dọn sạch sẽ, gọn gàng các thức ăn, đồ uống trên quầy buffet.

- Thực hiện thành thạo công tác vệ sinh, phục vụ khách và dọn dẹp dụng cụ.

- Thức ăn, đồ uống bổ sung kịp thời, không có tình trạng hết sạch.

- Đưa ra được những phương án giải quyết phù hợp trong các tình huống, làm hài lòng .

- **Giai đoạn tiễn khách và thu dọn.**

a.Mô tả nội dung công việc:

- Tiễn khách

- Chuẩn bị lại các dụng cụ ăn mới để setup lại bàn ăn

- Dọn bàn ăn của khách

b. Quy trình:

Bước 1: Tiễn khách và cảm ơn khách đã đến và dùng bữa tại nhà hàng

Khi thấy khách chuẩn bị rời khỏi thì kéo ghế cho khách và tươi cười cảm ơn khách đã dùng bữa tại nhà hàng và hẹn gặp lại khách và dịp khác nếu có thể

Bước 2: Dọn bàn ăn của khách và giao dụng cụ ăn cho bộ phận có liên quan. Thu dọn các dụng cụ ăn dơ mang ra xe đẩy, lau dọn, sắp xếp bàn ghế lại như vị

trí ban đầu một cách nhanh chóng, sạch sẽ.

Bước 3: Chuẩn bị dụng cụ và setup lại bàn mới

CĐTM

Chuẩn bị lại dụng cụ ăn như dao, muỗng, nĩa,.. và vật dụng cần thiết khác như khăn giấy, tăm,.. đầy đủ để tiến hành setup.Set up bàn ăn lại theo quy định của khách sạn đảm bảo đầy đủ dụng cụ

Bước 4: Sau khi kết thúc buffet sáng thì sẽ gom tất cả dụng cụ ăn và thức ăn còn lại giao cho các bộ phận khác có liên quan xử lý.Hỗ trợ bộ phận bếp thu gom thức ăn còn lại.Thu gom tất cả các dụng cụ ăn của khách và dụng cụ đựng buffet và giao cho bộ phận có liên quan xử lý

c. Điều kiện và yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Điều kiện:

+Dọn dẹp bàn ăn sạch sẽ, nhanh nhẹn và tránh không gây đổ vỡ (nếu đổ vỡ thì phải chịu trách nhiệm)

+ Thực hiện tốt các quy định tại nhà hàng, làm đúng với nhiệm vụ được giao từ giám sát nhà hàng, được đào tạo kinh nghiệm từ các trường lớp nghiệp vụ chuyên môn.

+ Có kinh nghiệm trong công việc dọn dẹp dụng cụ nhanh, gọn,.. Chịu trách nhiệm trong việc bảo quản các công cụ, dụng cụ của nhà hàng như: chén, dĩa, muỗng,dao,...

- Yêu cầu:

+ Khi khách hàng rời đi, nhân viên nhà hàng cần chào khách, cảm ơn và hướng dẫn khách đi ra cửa. Thái độ tươi cười, hẹn gặp lại quý khách lần sau.

+ Sau đó, nhân viên nhà hàng cần kiểm tra xem khách có quên gì không và tiến hành dọn dẹp và setup các dụng cụ lại vị trí ban đầu.

d. Kết quả:

- Tác phong làm việc gọn gàng, sạch sẽ tạo nên môi trường làm việc chuyên nghiệp, tuân thủ đúng quy định, làm việc có hiệu quả sẽ tiết kiệm được nhiều thời gian hơn

- Việc kỷ luật nhân viên làm tổn thất tài sản sẽ làm cho các nhân viên chú ý hơn trong công việc, rèn luyện được tính cẩn thận, hạn chế được hư hỏng cho nhà hàng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.

Thông qua việc nghiên cứu cơ sở lý thuyết về công tác chuẩn bị và phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, em nhận thấy rằng hoạt động phục vụ buffet trong khách sạn 5 sao là một quy trình nghiệp vụ mang tính hệ thống, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ và tính chuyên nghiệp cao ở tất cả các khâu. Mỗi công đoạn, từ chuẩn bị không gian phòng buffet đến phục vụ, tiễn khách

CĐTM

và thu dọn, đều có vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ cũng như mức độ hài lòng của khách hàng.

Qua nội dung chương 1, em hiểu rõ hơn tầm quan trọng của công tác chuẩn bị không gian buffet. Việc bố trí quầy buffet, sắp xếp bàn ghế, bài trí dụng cụ ăn uống và trang trí không gian một cách khoa học, thẩm mỹ không chỉ tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách mà còn giúp quá trình phục vụ diễn ra thuận lợi, hạn chế sai sót trong giờ cao điểm. Đồng thời, việc tuân thủ các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm thể hiện tính chuyên nghiệp và tiêu chuẩn dịch vụ của nhà hàng Horizon.

Bên cạnh đó, em nhận thấy rằng công tác phục vụ khách ăn buffet không đơn thuần là mang thức ăn hay dọn dẹp bàn ăn, mà là quá trình chăm sóc khách hàng xuyên suốt từ khi đón khách cho đến lúc tiễn khách ra về. Nhân viên phục vụ cần có thái độ niềm nở, tác phong nhanh nhẹn, kỹ năng giao tiếp tốt và khả năng quan sát tinh tế để kịp thời hỗ trợ khách trong suốt bữa ăn. Điều này góp phần nâng cao trải nghiệm của khách và thể hiện rõ nét phong cách phục vụ chuyên nghiệp, đẳng cấp của khách sạn.

Ngoài ra, thông qua chương 1, em nhận thấy kiến thức lý thuyết về nghiệp vụ nhà hàng là nền tảng quan trọng để vận dụng vào thực tiễn trong quá trình thực tập và làm việc sau này. Việc nắm vững quy trình chuẩn bị và phục vụ buffet, hiểu rõ yêu cầu đối với từng vị trí công việc giúp em chủ động hơn trong quá trình làm việc, rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp và tác phong làm việc chuyên nghiệp.

Tóm lại, chương 1 đã giúp em có cái nhìn tổng quan và hệ thống về công tác chuẩn bị và phục vụ buffet tại nhà hàng Horizon. Đây là cơ sở quan trọng để em tiếp tục nghiên cứu thực trạng hoạt động của nhà hàng trong chương 2, từ đó đối chiếu giữa lý thuyết và thực tiễn, làm tiền đề cho việc đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ buffet tại khách sạn Wyndham Danang Golden Bay trong các chương tiếp theo.

CĐTM

CHƯƠNG 2 : TÌNH HÌNH THỰC TẾ CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN WYNDHAM DANANG GOLDEN BAY

2.1. Thực trạng chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay

Nhà hàng Horizon nằm tại tầng 3 của khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, sở hữu tầm nhìn rộng mở ra Vịnh Đà Nẵng và toàn cảnh thành phố. Không gian được thiết kế sang trọng, sử dụng mảng kính lớn bao quanh, tạo cảm giác thoáng đãng và hiện đại, giúp thực khách vừa thưởng thức ẩm thực vừa chiêm ngưỡng cảnh quan tuyệt đẹp. Với sức chứa khoảng 1200 khách, Horizon là địa điểm lý tưởng để thưởng thức tinh hoa ẩm thực đa dạng, từ các món Á – Âu đến những món ăn đặc trưng Việt Nam. Nhà hàng phục vụ buffet sáng hàng ngày với thực đơn phong phú hơn 50 món, mang đến lựa chọn hấp dẫn cho mọi khẩu vị. Bên cạnh đó, nhà hàng còn phục vụ thực đơn gọi món (à la carte) vào buổi trưa và tối với nhiều lựa chọn phong phú.

Không chỉ dừng lại ở phục vụ ẩm thực, Horizon còn là không gian phù hợp để tổ chức các buổi gặp gỡ, tiệc gia đình, hay sự kiện nhỏ nhờ bố trí tiện nghi và phong cách phục vụ chuyên nghiệp.



Hình 1 : Nhà hàng Horizon với view vịnh Đà Nẵng

Thông tin chi tiết:

- Giờ phục vụ: 6h00 – 22h00
- Buffet sáng: 6h00 – 10h00
- Sức chứa: khoảng 1200 khách

Dịch vụ: buffet sáng, à la carte, phục vụ khách đoàn, room service

Dưới đây là thực trạng công việc em đã thực hiện và quan sát trong suốt quá trình thực tập.

2.1.1. Chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon.

a. Mô tả công việc:

CĐTM

Công tác chuẩn bị không gian phòng buffet được triển khai trước giờ mở cửa nhà hàng theo đúng quy trình vận hành tiêu chuẩn (SOP). Nhân viên phục vụ tiến hành vệ sinh tổng thể khu vực ăn uống, kiểm tra sàn nhà, bàn ghế, kính, quầy buffet và các khu vực công cộng nhằm đảm bảo không gian sạch sẽ, an toàn và đạt yêu cầu thẩm mỹ.Tiếp theo, nhân viên thực hiện setup bàn ăn theo tiêu chuẩn buffet sáng của khách sạn 5 sao, bao gồm: trải khăn bàn, đặt placemat, dao – nĩa, muỗng đúng vị trí quy định. Khoảng cách giữa các bàn được sắp xếp hợp lý để tạo sự thuận tiện cho khách di chuyển và đảm bảo lối đi cho nhân viên phục vụ.Song song đó, khu vực quầy buffet được bố trí khoa học theo từng nhóm món như: món nóng, món nguội, bánh – tráng miệng, trái cây, quầy đồ uống và quầy live cooking. Các bảng tên món ăn (food label) được đặt đúng vị trí, rõ ràng, đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin cho khách, đặc biệt là khách quốc tế.



Hình 2 : Ảnh không gian của nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay

b.Lưu ý thể hiện tính thực tế:

Trong quá trình thực hiện, nhân viên cần chú ý một số điểm sau:

+ Vệ sinh: Tất cả dụng cụ, bàn ghế và quầy buffet phải sạch sẽ, không có vết bẩn hoặc dấu tay.

+ Thẩm mỹ: Khăn bàn, khăn ăn phải phẳng phiu, màu sắc đồng nhất, trình bày hài hòa và sang trọng.

+ An toàn thực phẩm: Kiểm tra kỹ các khay hâm nóng, thiết bị giữ nhiệt, đảm bảo thức ăn được bảo quản ở nhiệt độ thích hợp.

+ Tác phong: Làm việc nhanh nhẹn, đúng quy trình, phối hợp tốt với bộ phận bếp và phục vụ để hoàn thành đúng giờ.

+ Không gian: Lối đi giữa các bàn phải rộng rãi, thuận tiện cho khách di chuyển lấy món.

c. Dẫn chứng thực tế:

CĐTM

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng Horizon – Khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, em đã trực tiếp tham gia công tác phục vụ buffet sáng. Cụ thể, em thực hiện các công việc như:

+ Đón khách tại cửa và hướng dẫn khách vào bàn.

+ Dọn đĩa bẩn, thay giấy ăn và phục vụ nước uống.

+ Quan sát quầy món ăn, báo cho bếp khi món sắp hết để bổ sung kịp thời. Trong quá trình làm việc, em học được cách ứng xử khéo léo, kiểm soát tác phong, đồng thời hiểu rõ tầm quan trọng của việc phối hợp nhóm trong môi trường phục vụ chuyên nghiệp.

2.1.2. Phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon.

a. Mô tả công việc:

Công việc phục vụ khách buffet sáng được thực hiện trong khung giờ cao điểm buổi sáng, khi lượng khách lưu trú sử dụng dịch vụ nhiều nhất.



Hình 3 : Thời gian cao điểm của nhà hàng Horizon.

-Nhân viên nhà hàng có nhiệm vụ:

+ Đón khách, kiểm tra số phòng, hướng dẫn khách vào bàn ngồi.

+ Giới thiệu khu vực các quầy món ăn, đồ uống và hỗ trợ khách khi cần.

+ Phục vụ cà phê, trà, nước trái cây theo yêu cầu của khách.

+ Theo dõi quầy buffet, bổ sung thức ăn, đồ uống kịp thời khi gần hết.

+ Thu dọn đĩa, ly, chén bẩn và thay mới nhanh chóng, giữ bàn ăn luôn sạch sẽ.

+ Quan sát, đáp ứng yêu cầu của khách và xử lý tình huống phát sinh một cách chuyên nghiệp.

b. Lưu ý thể hiện tính thực tế:

- Thời gian phục vụ: Buổi sáng thường đông khách, cần làm việc nhanh nhẹn và phối hợp nhịp nhàng giữa các nhân viên.

- Tác phong: Luôn giữ thái độ thân thiện, nụ cười trên môi, tránh gây tiếng ồn trong khu vực ăn sáng.

- Vệ sinh: Dụng cụ phải sạch sẽ, không để tồn đọng chén dĩa bẩn trên bàn quá lâu.

CĐTM

- Quan sát: Nhận biết nhanh các nhu cầu như khách cần cà phê, thêm dao nĩa hoặc đổi chỗ ngồi.

- Phối hợp: Thường xuyên liên lạc với bộ phận bếp để đảm bảo món ăn luôn được bổ sung đầy đủ và giữ nhiệt độ thích hợp.

c. Dẫn chứng thực tế:

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng Horizon – Khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, em được tham gia trực tiếp phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú. Cụ thể, em phụ trách:

- Đón và hướng dẫn khách ngồi đúng khu vực.

- Phục vụ cà phê và nước trái cây cho khách.

- Dọn đĩa bẩn và sắp xếp lại bàn ăn gọn gàng.

Qua công việc này, em rèn luyện được kỹ năng quan sát, giao tiếp và phục vụ nhanh nhẹn; đồng thời hiểu rõ tầm quan trọng của việc phối hợp nhóm để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

2.2 Đánh giá về công tác chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay.

2.2.1. Ưu điểm.

- Quy trình phục vụ được tổ chức rõ ràng theo từng giai đoạn: chuẩn bị – đón tiếp – phục vụ – tiễn khách – thu dọn, giúp hoạt động diễn ra thuận lợi, nhất quán và dễ kiểm soát.

- Khu vực buffet được bố trí khoa học, thuận tiện cho khách di chuyển, hạn chế ùn tắc tại các quầy đông khách, đồng thời dễ quan sát và bổ sung món kịp thời.

- Nhân viên phục vụ có thái độ lịch sự, thân thiện, tạo cảm giác thoải mái, chuyên nghiệp cho khách.

- Công tác chuẩn bị trước ca được thực hiện khá tốt: setup gọn gàng, vệ sinh sạch sẽ, đảm bảo tính thẩm mỹ, an toàn thực phẩm và tuân thủ tiêu chuẩn quốc tế.

- Sự phối hợp giữa các bộ phận (bếp – phục vụ – thu ngân) nhìn chung nhịp nhàng, hạn chế chậm trễ trong quá trình phục vụ và nâng cao hiệu quả công việc.

- Thực đơn buffet phong phú, đa dạng, thay đổi theo ngày, đáp ứng nhu cầu và khẩu vị khác nhau của khách, từ món Á – Âu đến các món địa phương.

- Thời gian bổ sung món ăn tương đối nhanh, giúp giảm tình trạng khay trống và đảm bảo trải nghiệm khách trong giờ cao điểm.

- Hệ thống dụng cụ, bát đĩa, khay buffet được chuẩn bị đầy đủ, đảm bảo thuận tiện cho khách tự phục vụ.

- Nhà hàng chú trọng đến yếu tố thẩm mỹ trong bài trí món ăn và quầy buffet, tạo không gian ấn tượng, gợi cảm giác sang trọng nhưng vẫn thân thiện.

CĐTM

Một số nhân viên có khả năng quan sát, chủ động hỗ trợ khách tại bàn khi cần, góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ.

2.2.2. Nhược điểm.

- Vào giờ cao điểm, nhân viên đôi khi chưa linh hoạt trong sắp xếp bàn, khách phải chờ lâu hoặc di chuyển không thuận tiện.
- Thiếu hệ thống quản lý chỗ ngồi hiệu quả, chưa có giải pháp đặt chỗ trước hoặc hướng dẫn khách chờ bàn.
- Một số nhân viên mới chưa nắm vững quy trình phục vụ, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống.
- Phân công nhân sự chưa đồng đều, dẫn đến quá tải hoặc thiếu nhân lực tại các khu vực đông khách.
- Chưa có cơ chế đào tạo định kỳ và đánh giá năng lực liên tục, dẫn đến chất lượng phục vụ chưa đồng đều.
- Một số món ăn chưa được bổ sung kịp thời vào giờ cao điểm, khay trống kéo dài, giảm trải nghiệm khách.
- Chưa có hệ thống thông báo nhanh để nhân viên biết món nào cần bổ sung ngay.
- Biển chỉ dẫn, hướng dẫn sử dụng máy pha cafe, máy nước hoặc khu vực món tráng miệng còn thiếu.
- Khu vực buffet đôi khi thiếu giám sát, dẫn đến bề mặt quầy bẩn, dụng cụ thiếu hoặc sắp xếp lộn xộn.
- Việc quan sát và hỗ trợ khách chưa liên tục; khách phải chủ động gọi nhân viên khi cần.
- Quá trình dọn dẹp bàn chưa nhanh trong giờ cao điểm, bàn trống nhưng chưa sẵn sàng phục vụ khách tiếp theo.
- Một số khách chưa được chào hoặc tiễn đúng quy chuẩn, đặc biệt vào cuối ca khi nhân viên tập trung thu dọn.
- Chưa có khảo sát nhanh mức độ hài lòng khách ngay trong bữa ăn để kịp thời điều chỉnh dịch vụ.
- Một số dụng cụ phục vụ, vật tư dự phòng chưa được chuẩn bị đầy đủ trước ca.
- Hệ thống lưu trữ, kiểm soát vật dụng tại quầy buffet chưa tối ưu, dễ mất thời gian tìm kiếm.
- Chưa áp dụng các công cụ đánh giá dịch vụ như phiếu khảo sát, phản hồi trực tiếp từ khách để cải thiện liên tục.

Chưa có cơ chế khen thưởng hoặc nhắc nhở cụ thể, ảnh hưởng đến động lực cải thiện kỹ năng và thái độ phục vụ.

CĐTM

2.2.3. Nguyên nhân.

Những hạn chế nêu trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau. Trước hết, sự biến động lớn về số lượng khách theo mùa và theo khung giờ khiến công tác bố trí nhân sự và sắp xếp không gian gặp nhiều khó khăn, đặc biệt trong các giờ cao điểm.

Bên cạnh đó, thời gian đào tạo thực tế dành cho nhân viên mới còn ngắn, chưa đủ để nhân viên nắm vững toàn bộ quy trình phục vụ và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh.

Ngoài ra, việc chưa áp dụng các công cụ quản lý chỗ ngồi, hệ thống thông báo nhanh giữa các bộ phận và cơ chế đánh giá chất lượng dịch vụ định kỳ khiến công tác điều phối và kiểm soát chất lượng chưa đạt hiệu quả tối ưu. Công tác giám sát trong ca đôi lúc còn bị phân tán do khối lượng công việc lớn, dẫn đến một số chi tiết nhỏ trong phục vụ chưa được kiểm soát chặt chẽ. Tuy nhiên, các nguyên nhân này đều có thể khắc phục thông qua việc tăng cường đào tạo, điều chỉnh nhân sự linh hoạt và áp dụng các giải pháp quản lý phù hợp trong thời gian tới.

2.3 Đánh giá chung về tình hình thực tế phục vụ tại Nhà hàng Horizon

Qua thời gian thực tập tại Nhà hàng Horizon, có thể nhận thấy công tác chuẩn bị và phục vụ khách được thực hiện khá bài bản, chuyên nghiệp, tuân thủ các tiêu chuẩn dịch vụ của khách sạn 5 sao. Đội ngũ nhân viên thân thiện, nhiệt tình và có tinh thần trách nhiệm cao.

Tuy nhiên, trong những thời điểm đông khách, nhà hàng vẫn gặp một số khó khăn như áp lực công việc cao, thiếu nhân sự tạm thời, ảnh hưởng đến tốc độ phục vụ. Đây là vấn đề cần được quan tâm và cải thiện trong thời gian tới.

2.3.1.Ưu điểm:

-Quy trình phục vụ chuẩn hóa và chuyên nghiệp:

+Các bước chuẩn bị bàn, dụng cụ, thực đơn, và quy trình phục vụ được thực hiện theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ.

+Nhân viên tuân thủ các quy định về vệ sinh, an toàn thực phẩm, đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định.

-Đội ngũ nhân sự có thái độ tích cực:

+Nhân viên thể hiện sự thân thiện, nhiệt tình, và tinh thần trách nhiệm cao.

+Tác phong chuyên nghiệp, giao tiếp lịch sự, tạo dựng hình ảnh thương hiệu tốt cho nhà hàng.

-Khả năng phối hợp nội bộ hiệu quả:

+Bộ phận bếp và bộ phận phục vụ có sự phối hợp nhịp nhàng, hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ.

+Quản lý nhà hàng thường xuyên giám sát, hỗ trợ, giúp duy trì sự ổn định trong vận hành.

-Chất lượng dịch vụ đồng đều:

CĐTM

+Khách hàng được phục vụ theo cùng một chuẩn mực, hạn chế tình trạng chênh lệch chất lượng giữa các ca làm việc.

+Sự đồng bộ trong phong cách phục vụ giúp nâng cao mức độ hài lòng và trung thành của khách hàng.

2.3.2. Nhược điểm:

-Áp lực công việc trong giờ cao điểm:

+Khi lượng khách tăng đột biến, nhân viên thường chịu áp lực lớn, dẫn đến giảm hiệu suất và chất lượng phục vụ.

+Một số khách hàng phải chờ lâu hơn, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ.

-Thiếu hụt nhân sự tạm thời:

+Việc bố trí nhân sự chưa linh hoạt, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm hoặc khi có sự kiện lớn.

+Tình trạng thiếu nhân sự dẫn đến việc nhân viên phải kiêm nhiệm nhiều công việc, làm giảm hiệu quả tổng thể.

-Khả năng ứng biến còn hạn chế:

+Một số tình huống phát sinh như yêu cầu đặc biệt từ khách, thay đổi thực đơn đột xuất chưa được xử lý nhanh chóng.

+Điều này cho thấy cần tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống cho nhân viên.

-Rủi ro về trải nghiệm khách hàng:

+Khi tốc độ phục vụ chậm hoặc thiếu sự linh hoạt, khách hàng có thể cảm thấy chưa được đáp ứng đầy đủ.

+Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến hình ảnh thương hiệu và khả năng cạnh tranh của nhà hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.

Qua quá trình tìm hiểu và trực tiếp tham gia vào công tác chuẩn bị cũng như phục vụ khách tại nhà hàng Horizon – khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, em nhận thấy quy trình phục vụ buffet sáng được tổ chức chuyên nghiệp, tuân thủ đúng tiêu chuẩn của một khách sạn 5 sao. Nhân viên làm việc có tinh thần trách nhiệm, phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận, mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm nổi bật, nhà hàng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như thiếu nhân sự vào giờ cao điểm, kinh nghiệm của nhân viên mới còn hạn chế và sự phân chia ca làm việc chưa thật sự hợp lý. Những vấn đề này cần được khắc phục để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, góp phần duy trì và phát triển hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn Wyndham Danang Golden Bay.

CĐTM

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP CHUẨN BỊ VÀ PHỤC VỤ KHÁCH TẠI NHÀ HÀNG HORIZON THUỘC KHÁCH SẠN WYNDHAM DANANG GOLDEN BAY.

3.1 Những điểm giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết với thực tiễn về chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon thuộc khách sạn Wyndham Danang Golden Bay.

3.1.1. Đối với công tác chuẩn bị không gian phòng buffet tại nhà hàng Horizon.

a. Những điểm giống nhau:

Quy trình thực hiện :

Theo lý thuyết, quy trình chuẩn bị không gian buffet bao gồm các bước: kiểm tra khu vực phục vụ – lau dọn bàn ghế, dụng cụ – sắp xếp quầy buffet – phối hợp nhận món từ bếp – kiểm tra lần cuối trước khi đón khách. Thực tế tại nhà hàng Horizon cũng tuân theo đúng quy trình này. Nhân viên được phân công công việc cụ thể, tiến hành dọn dẹp, trải khăn bàn, kiểm tra dụng cụ ăn uống và phối hợp với bộ phận bếp để đảm bảo khu vực buffet hoàn chỉnh trước giờ phục vụ.

Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc: Cả lý thuyết và thực tế đều yêu cầu đảm bảo vệ sinh, an toàn thực phẩm, tính thẩm mỹ và sự đồng bộ trong sắp xếp. Nhân viên phải tuân thủ đồng phục, giờ giấc và quy định về an toàn lao động trong khi chuẩn bị.

Kết quả: Không gian buffet được bố trí hợp lý, sạch đẹp và sang trọng; tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng và đảm bảo hình ảnh chuyên nghiệp cho nhà hàng.

b. Những điểm khác nhau:

Quy trình thực hiện: Trong lý thuyết, các bước chuẩn bị thường được thực hiện tuần tự và có thời gian quy định rõ ràng. Tuy nhiên, trong thực tế, quá trình này có thể linh hoạt hơn để kịp tiến độ phục vụ, đặc biệt vào mùa cao điểm hoặc khi có thay đổi bất ngờ về số lượng khách.

Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc: Lý thuyết nhấn mạnh điều kiện làm việc lý tưởng với đầy đủ dụng cụ và nhân sự. Trong thực tế tại nhà hàng Horizon, vào giờ cao điểm đôi khi thiếu nhân viên hoặc dụng cụ phải chia ca sử dụng, khiến việc chuẩn bị phải nhanh gọn, linh hoạt và đòi hỏi tinh thần phối hợp nhóm cao hơn.

Kết quả: Dù đạt tiêu chuẩn phục vụ tốt, nhưng đôi khi việc chuẩn bị thực tế chưa thật hoàn hảo như lý thuyết đo áp lực thời gian, dẫn đến một số chi tiết nhỏ (như khăn bàn hoặc cách trang trí) chưa được chỉn chu tuyệt đối.

CĐTM

3.1.2. Đối với công tác phục vụ khách ăn buffet tại nhà hàng Horizon

- Quy trình thực hiện:

+ Đều bao gồm 4 bước: Chuẩn bị trước khi phục vụ - Giai đoạn đón khách-Giai đoạn phục vụ khách trong buổi tiệc.

- Giai đoạn tiễn khách và thu dọn:

+ Trước khi phục vụ khách cần phải vệ sinh sạch sẽ khu vực phục vụ và quầy buffet, chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ ăn như dao, nĩa, muỗng, khăn giấy, tăm,…

+ Khi chào đón khách hay khi tiễn khách, nhân viên phục vụ đều phải luôn vui vẻ, nhiệt tình và có sự tôn trọng dành cho khách.

+ Trong quá trình phục vụ cần quan sát khách trong quá trình dùng bữa, nếu thấy dụng cụ ăn bẩn và thức ăn mà khách đã dùng xong thì tiến hành dọn dẹp và thay thế dụng cụ ăn mới cho khách nếu cần. Lưu ý: trước khi dọn dẹp thì cần phải xin phép khách trước và đứng bên phải khách để dọn dẹp, tiến hành dọn dẹp một cách nhanh chóng, sạch sẽ và không gây đổ vỡ.

+ Nhân viên phục vụ phải thường xuyên theo dõi tình trang của quầy thức ăn, nếu hết phải thông báo ngay cho bộ phận bếp để kịp thời bổ sung, luôn giữ cho quầy thức ăn sạch sẽ và đầy đủ các dụng cụ ăn.

+ Nhân viên phục vụ có tác phong gọn gàng, luôn vui vẻ, nhiệt tình và có thái độ tôn trọng dành cho khách khi phục vụ.

+ Các kiến thức cũng như kỹ năng được học trên lý thuyết đa số đều được áp dụng vào thực tế khi làm việc tại khách sạn.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.

- Điều kiện:

+ Khi tiến hành phục vụ buffet sáng cần chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ ăn uống cho khách như dao, muỗng, nĩa, khăn giấy, tăm,…. Và các dụng cụ để dọn dẹp buffet như thùng rác, thùng đựng thức ăn thừa, thùng đựng dụng cụ ăn, khay bưng,…

+ Nắm vững quy trình nghiệp vụ chuyên môn.

+ Tuân thủ theo các quy định mà khách sạn đã đề ra về tác phong, công việc.

- Yêu cầu:

+ Chăm chỉ, nhiệt huyết và có trách nhiệm với công việc và thực hiện tốt công việc được giao.

+ Thực hiện công việc một cách nhanh chóng, luôn giữ vệ sinh nhà hàng sạch sẽ.

+ Luôn tôn trọng, vui vẻ, quan tâm đến khách hàng.

-Kết quả:

+ Làm đúng theo kế hoạch, công việc được giao.

+Phối hợp với nhau làm đúng theo quy trình và tạo nên môi trường làm việc chuyên nghiệp.

CĐTM

+Tạo sự hài lòng cho khách khi sử dụng dịch vụ của mình.

b. Những điểm khác nhau:

Bảng 1: So sánh khác nhau giữa lí thuyết và thực tiễn

Nội dung	Lý thuyết	Thực tiễn
Quy trình thực hiện	-Dài dòng, phức tạp và khó hiểu -Các tiêu chuẩn quy định về setup bàn ăn mang tính khuôn khổ - Nội dung trong quy trình khá dài dòng	-Ngắn gọn, dễ hiểu - Các tiêu chuẩn quy định về setup bàn ăn mang tính tương đối hơn -Các bước trong quy trình được nói ngắn gọn dễ hiểu
Điều kiện	Nhân lực, dụng cụ đầy đủ.	Thiếu nhân viên, có lúc thiếu dụng cụ.
Yêu cầu nhân viên	Chuẩn tác phong, tuân thủ quy trình	Cần nhanh nhẹn, xử lý linh hoạt, phối hợp nhóm.
Kết quả	Phục vụ đúng chuẩn, không sai sót.	Khách hài lòng nhưng còn chậm vào giờ cao điểm.

3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn phục vụ tại nhà hàng Horizon.

Từ quá trình tham gia trực tiếp vào công tác chuẩn bị và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Horizon đã rút ra nhiều bài học kinh nghiệm mang tính thực tiễn cao, phản ánh rõ đặc thù vận hành của nhà hàng trong khách sạn tiêu chuẩn 5 sao.

Trước hết, tính kỷ luật trong tuân thủ quy trình phục vụ là yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ tổng thể. Việc thực hiện đầy đủ các bước từ chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ, tiễn khách đến thu dọn giúp đảm bảo sự nhất quán, hạn chế sai sót và tạo cảm giác chuyên nghiệp cho khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Thứ hai, khả năng thích ứng linh hoạt với áp lực công việc là yêu cầu bắt buộc đối với nhân viên phục vụ buffet sáng, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm. Nhân viên cần biết sắp xếp công việc hợp lý, ưu tiên các nhiệm vụ quan trọng và phối hợp hiệu quả với đồng nghiệp để đảm bảo tiến độ phục vụ không bị gián đoạn.Bên cạnh đó, kỹ năng giao tiếp và thái độ phục vụ có tác động trực tiếp đến cảm nhận của khách về chất lượng dịch vụ. Việc duy trì thái độ lịch sự, thân thiện, sử dụng ngôn ngữ phù hợp và chú ý đến văn hóa của từng nhóm khách giúp nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.

CĐTM

Ngoài ra, ý thức giữ gìn vệ sinh và an toàn trong quá trình phục vụ là bài học quan trọng không thể thiếu. Nhân viên cần tuân thủ nghiêm các quy định về vệ sinh cá nhân, vệ sinh dụng cụ và an toàn lao động nhằm đảm bảo sức khỏe cho khách và cho chính bản thân mình.

Cuối cùng, tinh thần trách nhiệm và sự phối hợp giữa các bộ phận được xem là nền tảng để duy trì hiệu quả vận hành. Sự hỗ trợ kịp thời giữa bếp, phục vụ và các bộ phận liên quan giúp xử lý nhanh các tình huống phát sinh, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ chung của nhà hàng.

3.2.1. Đối với công tác chuẩn bị không gian phòng buffet sáng

Trong nghiệp vụ khách sạn, khâu chuẩn bị không gian buffet sáng giữ vai trò nền tảng để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Việc bố trí bàn ghế, quầy phục vụ và lối đi phải khoa học, thuận tiện cho khách di chuyển, đồng thời tạo cảm giác thoáng đãng và thẩm mỹ. Ánh sáng tự nhiên, trang trí hài hòa cùng tiêu chuẩn vệ sinh nghiêm ngặt giúp nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng. Đây là bài học quan trọng về tính cẩn trọng và chi tiết trong chuẩn bị, bởi sự chu đáo ngay từ đầu sẽ quyết định trải nghiệm của khách trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

3.2.2. Đối với công tác phục vụ khách ăn buffet sáng

Trong khâu phục vụ, nhân viên cần tuân thủ quy trình chuẩn, từ đón tiếp, hỗ trợ khách tại quầy, bổ sung món ăn kịp thời cho đến thu dọn sau khi kết thúc. Bài học rút ra là tính kỷ luật và sự linh hoạt: kỷ luật để đảm bảo sự nhất quán trong dịch vụ, linh hoạt để thích ứng với áp lực giờ cao điểm. Thái độ phục vụ lịch sự, thân thiện, cùng kỹ năng giao tiếp phù hợp với từng nhóm khách hàng giúp nâng cao sự hài lòng và khẳng định hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

3.3.Một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuẩn bị và phục vụ khách tại nhà hàng Horizon

3.3.1. Đề xuất

Trải qua khoảng thời gian gần 3 năm học tập tại trường, dưới sự giảng dạy của các thầy cô thì bản thân em đã nắm vững được các kiến thức cũng như chuyên môn về nghiệp vụ. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng còn một số hạn chế về việc truyền đạt và tiếp thu kiến thức.

a. Khi tổ chức giảng dạy tại lớp:

- Chia học sinh thành từng nhóm để học.
- Nên thêm các tiết học tiếng anh chuyên ngành cho sinh viên.
- Khi giảng dạy ngoài những bài học lý thuyết các thầy cô nên đưa nhiều hơn các bài học thực tế và để học sinh có thể hiểu rõ hơn.

b. Đối với thời lượng giảng dạy thực hành, lý thuyết, thích hợp:

CĐTM

- Tăng thêm các buổi học thực hành để cho các sinh viên có thêm thời gian hơn để thực hành các nghiệp vụ.

- Đầu tư nhiều hơn về các cơ sở tại phòng thực hành.

- Thường xuyên kiểm tra các kỹ năng nghiệp vụ của sinh viên.

-Kết hợp giữa lý thuyết và thực hành để sinh viên dễ hiểu và áp dụng vào thực tế.

-Giảng viên nên chia sẻ thêm các tình huống thực tế trong nghề để tăng tính sinh động.

c. Đối với công tác tổ chức cho sinh viên tham quan thực tế tại doanh nghiệp:

-Cần tổ chức thêm nhiều chuyến tham quan, thực tập ngắn ngày tại khách sạn, nhà hàng thực tế.

-Cho sinh viên cơ hội quan sát, trải nghiệm và thực hành trực tiếp trong môi trường chuyên nghiệp.

d. Đối với phương tiện giảng dạy:

-Bổ sung thiết bị mô phỏng, video hướng dẫn và hình ảnh thực tế giúp sinh viên tiếp cận nghề nghiệp dễ dàng hơn.

-Tăng cường sử dụng công nghệ trong giảng dạy để bài học sinh động và trực quan.

3.3.2. Kiến nghị

a. Đối với nội dung bài giảng:

-Cập nhật nội dung theo xu hướng ngành nhà hàng – khách sạn hiện nay.

-Bổ sung thêm các chuyên đề về phục vụ buffet, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống thực tế.

b. Đối với thời lượng giảng dạy, lý thuyết, tích hợp:

-Giảm bớt phần lý thuyết trùng lặp, tăng thời lượng thực hành và thảo luận nhóm.

-Tổ chức các buổi học tích hợp giữa lý thuyết và mô phỏng tình huống phục vụ.

c. Đối với phương pháp giảng dạy:

-Áp dụng phương pháp “học qua trải nghiệm”, cho sinh viên tham gia các tình huống giả định.

-Tăng cường sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên trong mỗi buổi học. Đối với công tác tổ chức cho sinh viên tham quan thực tế tại doanh nghiệp:

-Liên kết chặt chẽ hơn với các khách sạn, nhà hàng lớn tại địa phương để tạo điều kiện thực tập.

-Lên kế hoạch tham quan định kỳ giúp sinh viên hiểu sâu hơn về môi trường làm việc thực tế.

d. Đối với phương tiện giảng dạy:

-Trang bị thêm mô hình, hình ảnh, video thực tế về quy trình phục vụ và setup nhà hàng.

CĐTM

-Cải thiện cơ sở vật chất phòng thực hành để sinh viên được rèn luyện kỹ năng thường xuyên.

3.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuẩn bị và phục vụ khách tại Nhà hàng Horizon.

- Bố trí nhân sự hợp lý vào giờ cao điểm.
- Tăng cường đào tạo kỹ năng nghiệp vụ và xử lý tình huống cho nhân viên.
- Chuẩn hóa quy trình phục vụ buffet, đảm bảo tính linh hoạt.
- Nâng cao chất lượng giao tiếp và thái độ phục vụ khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.

Qua quá trình so sánh giữa lý thuyết và thực tiễn, cùng với việc trực tiếp tham gia công tác chuẩn bị và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng Horizon – Khách sạn Wyndham Danang Golden Bay, em đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm quý báu về nghiệp vụ nhà hàng. Thực tế giúp em hiểu rõ hơn sự khác biệt giữa kiến thức học tập và môi trường làm việc chuyên nghiệp, đồng thời rèn luyện kỹ năng quan sát, giao tiếp và xử lý tình huống. Bên cạnh đó, thông qua quá trình học tập và thực hành, em nhận thấy tầm quan trọng của việc kết hợp hài hòa giữa lý thuyết và thực tế, cũng như sự cần thiết trong việc đổi mới phương pháp giảng dạy và tổ chức thực hành cho sinh viên. Những kinh nghiệm và kiến nghị này sẽ là nền tảng giúp em hoàn thiện bản thân, phục vụ tốt hơn cho công việc sau khi ra trường.

Đà Nẵng, ngày…...tháng…..năm….

Đơn vị thực tập: Khách sạn Wyndham Danang Golden Bay

Giảng viên hướng dẫn

(Kí và ghi rõ họ tên)

Huỳnh Tiến Nam

CĐTM
CĐTM
CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- **Link và tài liệu tham khảo:**

https://www.wyndhamhotels.com/wyndham/danang-vietnam/wyndham-danang-golden-bay/dining

CĐTM
CĐTM
CĐTM

PHỤ LỤC

CĐTM
CĐTM
CĐTM