BỘ CÔNG THƯƠNG

TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI

KHOA: DU LỊCH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BEER PLAZA TRỰC THUỘC CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÁP TREO BÀ NÀ

Giảng viên hướng dẫn : **ThS. NGUYỄN THỊ ÁNH LY**

Sinh viên thực hiện : **Lê Thị Hồng Kiều**

Lớp : **17QH11.1**

Đà Nẵng, tháng 12/2025

CĐTM CĐTM CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Sau ba tháng thực tập tại quý công ty là cơ hội giúp em tổng hợp và hệ thống hóa kiến thức đã học. Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng ban của Công ty cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà đã tạo điều kiện cho em được trải nghiệm thực tế công việc của một ntại Sunworld Bà Nà Hills.Tuy rằng thời gian thực tập không nhiều cũng không ít, nhưng trong quá trình thực tập em đã học hỏi thêm được nhiều điều, mở rộng tầm nhìn và tiếp thu được những kiến thức thực tế.

Để có được vốn kiến thức như hôm nay, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô, giảng viên ở Trường Cao Đẳng Thương Mại đã giảng dạy và hỗ trợ nhiệt tình trong suốt thời gian học tập.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến chị quản lí, giám sát và nhân viên chính thức trong bộ phận nhà hàng, đặc biệt là nhà hàng Brahata đã tận tình quan tâm, giúp đỡ, truyền đạt thêm kiến thức và đặc biệt giúp cho em được trải nghiệm thực tế các quy trình từ sơ khai đến vận hành ổn áp tại một nhà hàng buffet. Trong ba tháng thực tập tại nhà hàng, em đã học hỏi thêm nhiều điều mới, giúp em ngày càng tiến bộ, hoàn thiện bản thân hơn, có chuyên môn hơn và trau dồi được những kiến thức ngành nghề tại môi trường làm việc có trình độ chuyên môn cao như này. Đây chính là cơ hội và là nền tảng giúp ích cho công việc của bản thân sau này.

Do lần đầu đi thực tập thực tế còn nhiều bỡ ngỡ, trình độ còn hạn chế nên bài báo cáo thực tập vẫn còn có những sai sót, rất mong nhận được sự đóng góp từ quý thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!.

Sinh viên

CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Hình ảnh bên ngoài nhà hàng Beer Plaza.....11
Hình 2.2: Menu ALACARTE nhà hàng Beer Plaza 12
Hình2.3: Menu Night Buffet nhà hàng Beer Plaza 12
Hình 2.4: Tác phong nhân viên trước khi đón khách 14
Hình 2.5: Booking Buffet combo đêm 15
Hình 2.6: Hình ảnh khu vực sảnh chính của nhà hàng Beer Plaza.....16
Hình 2.7: Khu D – Khu vực trong show After Glow 17
Hình 2.8: Máy Post Bill, và captain oder tay 17
Hình 2.9: Mã Qr & Máy quét thẻ 19

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN 2
DANH MỤC HÌNH VẼ i
MỤC LỤC ii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 5
1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 5
1.1.1. Khái quát về nhà hàng 5
a. Khái niệm nhà hàng 5
b. Phân loại nhà hàng.....5
1.1.2. Khái quát về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng.....6
a. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 6
1.2. Nội dung công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 7
1.2.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ 8
a. Mô tả nội dung công việc 8
b. Quy trình thực hiện.....8
1.2.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách.....8
b. Quy trình thực hiện.....8
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.....9
d. Kết quả.....9
1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách.....9
a. Mô tả nội dung công việc 9
b. Quy trình thực hiện.....9
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.....9
d. Kết quả.....9
- Khách được phục vụ chu đáo, đúng nhu cầu 9
- Chất lượng dịch vụ được đảm bảo, hạn chế sai sót.....9
- Nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách 9
1.2.3. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn.....9
a. Mô tả nội dung công việc 9
b. Quy trình thực hiện.....9
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.....10
d. Kết quả.....10
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BEER PLAZA TRỰC THUỘC SUN WORLD BA NA HILLS..... 11

CĐTM

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer plaza trực thuộc Sun World Bà Hills 11
2.1.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ 11
a. Mô tả nội dung công việc 11
b. Quy trình thực hiện 12
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc 13
d. Kết quả 13
2.1.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách 13
a. Mô tả nội dung công việc 14
b. Quy trình thực hiện 14
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc 15
d. Kết quả 16
2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách 16
b. Quy trình thực hiện 16
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc 18
d. Kết quả 18
2.1.4. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn 18
a. Mô tả nội dung công việc 18
b. Quy trình thực hiện 18
c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc 19
d. Kết quả 20
2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer Plaza trực thuộc Sunworld Bà Nà Hills 20
2.2.1. Ưu điểm 20
2.2.2. Nhược điểm 20
2.2.3. Nguyên nhân 20
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BEER PLAZA TRỰC THUỘC SUNWORLD BÀ NÀ HILLS 21
3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer Plaza trực thuộc sunworld bà nà hill. 21
3.1.1. Những điểm giống nhau 21
3.1.2. Những điểm khác nhau 21
3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân 22
3.2.1. Về chuyên môn nghiệp vụ 22
3.2.2. Về các kỹ năng 22
3.3. Đề xuất, kiến nghị 22

CĐTM

3.3.1. Đối với đơn vị thực tập khi tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 22
3.3.2. Đối với nhà trường khi tổ chức giảng dạy về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 23
KẾT LUẬN 25
TÀI LIỆU THAM KHẢO 27

CĐTM
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG

1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

1.1.1. Khái quát về nhà hàng

a. Khái niệm nhà hàng

Khái niệm nhà hàng được hiểu là một cơ sở chuyên kinh doanh các sản phẩm ăn uống nhằm thu hút lợi nhuận, phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau và phục vụ theo nhu cầu của khách với nhiều loại hình khác nhau.

Kinh doanh nhà hàng bao gồm cả một bộ máy các bộ phận hoạt động liên tục và liên kết với nhau từ bộ phận quản lí cho đến bộ phận phục vụ. Mỗi bộ phận trong nhà hàng luôn được huấn luyện, đào tạo kĩ lưỡng để nắm vững nghiệp vụ, quy trình làm việc nhằm mang đến sự hài lòng cao nhất cho khách hàng, đồng thời mang lại doanh thu cho nhà hàng

b. Phân loại nhà hàng

Quá trình phát triển của hoạt động kinh doanh nhà hàng trên thế giới đã tạo ra nhiều loại nhà hàng khác nhau, có nhiều cách phân loại nhà hàng tuỳ theo sự khác nhau về hoạt động của chúng, tuỳ theo quy chế pháp lý của cơ sở…chúng ta có thể dựa vào một số tiêu thức để phân loại nhà hàng.

- Căn cứ vào mức độ liên kết

+ Nhà hàng độc lập: là nhà hàng có tư cách pháp nhân riêng, là một doanh nghiệp độc lập không phụ thuộc vào các khách sạn hay cơ sở kinh doanh khác, loại nhà hàng này có sự chủ động trong kinh doanh

+ Nhà hàng phụ thuộc: là loại nhà hàng khồn có tư cách như một doanh nghiệp mà chỉ là một đơn vị, một phần trong các cơ sở kinh doanh nào đó, hoạt động của nhà hàng phụ thuộc vào hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- Căn cứ theo quy mô

+ Quy mô của nhà hàng thường được đánh giá theo quy mô về cơ sở vật chất và khả năng phục vụ, thông thường người ta đánh giá quy mô của nhà hàng dựa trên số lượng chỗ có khả năng phục vụ (cùng một thời điểm) của nhà hàng.

- Nhà hàng nhỏ: Là nhà hàng có quy mô dưới 50 chỗ ngồi
- Nhà hàng trung bình: Là nhà hàng có quy mô từ 50 chỗ ngồi đến 150 chỗ ngồi
- Nhà hàng lớn: Là nhà hàng có quy mô hơn 150 chỗ ngồi

- Căn cứ vào chất lượng phục vụ

+ Chất lượng phục vụ là một chỉ tiêu định tính, mặt khác chất lượng phục vụ còn phụ thuộc vào sự đánh giá chủ quan của khách hàng.

Một số quốc gia chia thành 3 cấp phục vụ:

CĐTM

• Nhà hàng bình dân (Economic Restaurant): Là nhà hàng có chất lượng khiêm tốn, giá cả trung bình, chủng loại dịch vụ không nhiều.

• Nhà hàng tiêu chuẩn (Standard Restaurant): Là nhà hàng có chất lượng đạt những tiêu chuẩn nhất định, chủng loại dịch vụ. sản phẩm ăn uống tương đối đa dạng, có giá cao hơn nhà hàng bình dân tập trung vào lượng khách trung lưu của xã hội.

• Nhà hàng sang trọng (Deluxe Restaurant): Là nhà hàng có chất lượng cao, chủng loại dịch vụ đa dạng, phong phú, giá cao đáp ứng khách hàng thượng lưu trong xã hội.

- Căn cứ vào đặc điểm món ăn nhà hàng phục vụ

• Nhà hàng tổng hợp: phục vụ tất cả các món ăn, đồ uống cho mọi đối tượng khách, có đầy đủ các món bình dân, cao cấp, đặc sản hay của các quốc gia khác.

• Nhà hàng ăn Âu: được bài trí theo phong cách châu Âu, chuyên phục vụ các món Âu.

• Nhà hàng ăn Á: bài trí theo phong cách châu Á, chuyên phục vụ các món Á.

• Nhà hàng đặc sản: chuyên kinh doanh các món ăn đặc sản của địa phương.

- Căn cứ vào cách phục vụ

+ Đây là cách phân loại mang tính phổ biến trong hoạt động kinh doanh, phục vụ ăn uống. Theo cách phân loại này có các loại nhà hàng sau:

• Nhà hàng chọn món (Alacarte) là loại nhà hàng với thực đơn rất đa dạng, phong phú về chủng loại món ăn, đồ uống thích hợp cho sự lựa chọn của khách, nhân viên phục vụ thường tay nghề tương đối cao, kinh nghiệm phục vụ cao, xử lý mọi tình huống tốt, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng.

• Nhà hàng định suất (Set Menu Service) là loại nhà hàng phục vụ các bữa ăn đặt trước, định trước về giá cả và thực đơn, đối tượng phục vụ thường là khách theo nhóm, theo đoàn.

• Nhà hàng tự phục vụ (Buffet): Là nhà hàng mà ở đó khách có thể tự chọn các món ăn nóng, nguội, các loại đồ uống và giá cố định cho tất cả các khách hàng.

• Nhà hàng phục vụ đồ ăn nhanh (Fast Food): là loại nhà hàng phục vụ nhu cầu ăn nhanh với thói quen công nghiệp, phổ biến ở các trung tâm thương mại, các thành phố lớn.

• Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet Hall): Là loại nhà hàng phục vụ các loại tiệc chiêu đãi khác nhau như hội nghị, tiệc cưới…

1.1.2. Khái quát về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

a. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

Quy trình phục vụ là chuỗi các công việc được thực hiện một cách tuần tự, có hệ thống, từ khi khách chưa đến cho đến khi khách rời đi và nhân viên hoàn tất công việc thu dọn. Quy trình này thường bao gồm 4 giai đoạn chính:

• Chuẩn bị trước khi phục vụ.

CĐTM

- Đón tiếp khách.
- Phục vụ khách.
- Thanh toán, tiễn khách và thu dọn

b. Vai trò của công tác phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

Trong hoạt động kinh doanh nhà hàng, công tác phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng giữ vai trò đặc biệt quan trọng và là một trong những nội dung cốt lõi của công tác quản trị nhà hàng. Đây là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, quyết định phần lớn đến chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách và hiệu quả kinh doanh của nhà hàng.

Công tác phục vụ khách ăn uống là yếu tố tạo dựng hình ảnh và uy tín của nhà hàng. Thông qua tác phong làm việc, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và cách xử lý tình huống của nhân viên phục vụ, khách hàng sẽ hình thành nhận xét và đánh giá chung về nhà hàng. Một nhà hàng có đội ngũ phục vụ chuyên nghiệp, lịch sự và tận tâm sẽ tạo được ấn tượng tốt, góp phần xây dựng thương hiệu và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Công tác phục vụ khách ăn uống có vai trò đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong quản trị nhà hàng, chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào món ăn mà còn bao gồm tốc độ phục vụ, độ chính xác trong gọi món, cách trình bày món ăn và sự quan tâm đến nhu cầu của khách. Bộ phận phục vụ là cầu nối giữa khách hàng và bộ phận bếp, quầy bar, giúp quá trình phục vụ diễn ra nhịp nhàng, hạn chế sai sót và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Công tác phục vụ khách ăn uống góp phần gia tăng doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng. Nhân viên phục vụ không chỉ thực hiện nhiệm vụ phục vụ mà còn tham gia vào hoạt động bán hàng thông qua việc tư vấn, giới thiệu món ăn, đồ uống và các chương trình khuyến mãi. Việc phục vụ tốt sẽ khuyến khích khách hàng sử dụng thêm dịch vụ, quay lại nhà hàng trong những lần tiếp theo và giới thiệu cho người khác.

Ngoài ra, trong quản trị nhà hàng, công tác phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng còn giữ vai trò thu thập thông tin và phản hồi từ khách hàng. Thông qua giao tiếp trực tiếp, nhân viên phục vụ có thể nắm bắt mức độ hài lòng, ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại của khách để báo cáo cho quản lý. Đây là cơ sở quan trọng giúp nhà hàng điều chỉnh quy trình phục vụ, cải tiến thực đơn và nâng cao chất lượng dịch vụ.

1.2. Nội dung công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

Công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng bao gồm việc sắp xếp không gian phục vụ, bố trí nhân sự và chuẩn bị các điều kiện cần thiết trước khi phục vụ. Trong quá trình phục vụ, nhà hàng thực hiện đúng quy trình từ đón tiếp, phục vụ món ăn đến thanh toán và tiễn khách, đồng thời phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan. Sau

CĐTM

phục vụ, nhà hàng tiến hành kiểm tra, đánh giá và tiếp nhận phản hồi của khách nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Gồm các giai đoạn:

1.2.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

a. Mô tả nội dung công việc

Chuẩn bị trước khi phục vụ là giai đoạn rất quan trọng cho cả quá trình phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng. Và nó bao gồm các công việc như:

- Kiểm tra lại vệ sinh nhà hàng
- Chuẩn bị dụng cụ ăn
- Set up bàn ghế
- Trang phục nhân viên
- Kiểm tra thực đơn, đồ uống
- Bày trí sắp đặt quầy buffet

b. Quy trình thực hiện

- Nhân viên đến đúng giờ, điểm danh và nhận phân công công việc từ tổ trưởng và giám sát
- Vệ sinh khu vực phục vụ: bàn ghế, quầy bar, khu vực buffet
- Chỉnh bàn ghế thẳng hàng, bố trí lối đi thuận tiện cho khách
- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ: chén, dĩa, ly, dao, nĩa, khăn ăn
- Kiểm tra thực đơn, đồ uống, bia tươi và các thiết bị bảo quản
- Nhân viên chỉnh trang trang phục, tác phong theo quy định của nhà hàng

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

- Đảm bảo vệ sinh anh toàn thực phẩm và vệ sinh môi trường
- Dụng cụ phục vụ phải sạch sẽ, đầy đủ, không sức mẻ
- Nhân viên mặc đồng phục đúng quy định, tác phong gọn gàng, lịch sự
- Chuẩn bị xong trước giờ đón khách

d. Kết quả

- Không gian nhà hàng sạch sẽ, sẵn sàng phục vụ khách
- Trang thiết bị, dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ, đồng bộ
- Nhân viên chủ động, sẵn sàng bước vào ca phục vụ

1.2.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách

a. Mô tả nội dung công việc

- Đón tiếp khách là giai đoạn tạo ấn tượng ban đầu, thể hiện hình ảnh chuyên nghiệp và phong cách phục vụ của nhà hàng. Nhân viên thực hiện việc chào hỏi, hướng dẫn khách vào bàn, giới thiệu sơ lược về dịch vụ.

b. Quy trình thực hiện

- Nhân viên phục vụ đứng đúng vị trí quy định
- Chào khách bằng thái độ niềm nở, thân thiện

CĐTM

- Hỏi số lượng khách và nhu cầu (ăn buffet, gọi món, đoàn lẻ…)
- Dẫn khách đến bàn phù hợp, kéo ghế mời khách ngồi
- Giới thiệu thực đơn, các loại bia và chương trình đặt biệt

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

- Thái độ lịch sự, giao tiếp rõ ràng, thân thiện
- Am hiểu không gian nhà hàng và các loại hình dịch vụ
- Linh hoạt xử lý các tình huống phát sinh (đông khách, đổi bàn)

d. Kết quả

- Khách được sắp xếp chỗ ngồi hợp lý, thoải mái
- Khách có ấn tượng tốt ban đầu về chất lượng dịch vụ
- Tạo tiền đề thuận lợi cho quá trình phục vụ tiếp theo

1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

- Giai đoạn phục vụ khách bao gồm các hoạt động trực tiếp như nhận order, phục vụ món ăn – đồ uống, chăm sóc và đáp ứng kịp thời các yêu cầu của khách trong suốt bữa ăn.

b. Quy trình thực hiện

- Nhận yêu cầu gọi món/đồ uống từ khách
- Ghi order chính xác và chuyển đến bộ phận bếp/quầy bar
- Phục vụ món ăn, bia và đồ uống đúng thứ tự, đúng tiêu chuẩn
- Thường xuyên quan sát, bổ sung đồ ăn buffet, thay đĩa bẩn
- Hỏi thăm mức độ hài lòng của khách và xử lý phản hồi

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

- Phục vụ nhanh chóng, chính xác, đúng quy trình
- Đảm bảo vệ sinh trong suốt quá trình phục vụ
- Nhân viên có kiến thức về món ăn, đồ uống để tư vấn cho khách
- Phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận

d. Kết quả

- Khách được phục vụ chu đáo, đúng nhu cầu
- Chất lượng dịch vụ được đảm bảo, hạn chế sai sót
- Nâng cao mức độ hài lòng và trải nghiệm của khách

1.2.3. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn

a. Mô tả nội dung công việc

- Giai đoạn cuối cùng nhằm hoàn tất quá trình phục vụ, tạo ấn tượng tốt đẹp trước khi khách rời nhà hàng và chuẩn bị cho lượt khách tiếp theo

b. Quy trình thực hiện

- Nhận yêu cầu thanh toán từ khách.

CĐTM

- Kiểm tra hóa đơn, thực hiện thanh toán đúng và nhanh chóng
- Cảm ơn và chào tạm biệt khách.
- Thu dọn bàn ghế, dụng cụ đã sử dụng.
- Vệ sinh và sắp xếp lại bàn để sẵn sàng phục vụ lượt khách mới

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

- Thanh toán chính xác, minh bạch
- Thái độ lịch sự, niềm nở đến khi khách rời đi
- Thu dọn nhanh gọn, đảm bảo vệ sinh.

d. Kết quả

- Quá trình phục vụ được hoàn tất trọn vẹn
- Khách rời nhà hàng với ấn tượng tích cực
- Khu vực phục vụ sẵn sàng cho ca tiếp theo

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

- Chương này đã trình bày một cách tổng quan và chi tiết về nội dung công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại Nhà hàng Beer Plaza thuộc Khu du lịch Bà Nà Hills. Thông qua việc phân tích các giai đoạn trong quy trình phục vụ, từ khâu chuẩn bị trước khi phục vụ, đón tiếp khách, phục vụ trong suốt bữa ăn cho đến thanh toán, tiễn khách và thu dọn, có thể thấy rằng hoạt động phục vụ tại nhà hàng được tổ chức tương đối khoa học, bài bản và tuân thủ các tiêu chuẩn chung của ngành nhà hàng – khách sạn.

- Mỗi giai đoạn trong quy trình đều có vai trò quan trọng và mối liên hệ chặt chẽ với nhau, góp phần đảm bảo chất lượng dịch vụ và mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Đội ngũ nhân viên phục vụ tại Nhà hàng Beer Plaza được phân công nhiệm vụ rõ ràng, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, thái độ phục vụ thân thiện và linh hoạt trong việc xử lý các tình huống phát sinh.

- Bên cạnh đó, cơ sở vật chất, trang thiết bị và không gian nhà hàng cũng tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình phục vụ diễn ra hiệu quả

- Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại Nhà hàng Beer Plaza vẫn còn một số hạn chế nhất định, đặc biệt trong những thời điểm cao điểm khi lượng khách đông, đòi hỏi nhà hàng cần tiếp tục hoàn thiện quy trình, nâng cao kỹ năng chuyên môn và khả năng phối hợp giữa các bộ phận

- Đây cũng là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ trong các chương tiếp theo của bài báo cáo.

CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BEER PLAZA TRỰC THUỘC SUN WORLD BA NA HILLS

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer plaza trực thuộc Sun World Bà Hills



Hình 2.1: Hình ảnh bên ngoài nhà hàng Beer Plaza

2.1.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

a. Mô tả nội dung công việc

- Lau dọn bàn ghế các khu vực chuẩn bị đón tiếp khách. Kiểm tra vệ sinh các khu vực khách sử dụng như bàn, ghế và đặc biệt là các khu vực công cộng như nhà vệ sinh cần đảm bảo vệ sinh để khách cảm thấy thoải mái về mùi hôi và trang thiết bị.

- Lau tất cả các quầy line buffet. Kiểm tra thật kỹ các quầy line buffet trước khi bộ phận bếp ra món trên quầy line, phải vệ sinh thật kỹ càng.

- Lau dọn quầy bar. Kiểm tra các máy nước sanquick xem có bám bụi hoặc có bị rơi rớt gì bên trong không. Vệ sinh thật kĩ trước khi đổ nước vào, lau dọn sạch trước giờ đón khách.

- Buffet man chuẩn bị các công cụ để set up như đĩa, chén.

- Bật các thiết bị bếp cho nhân viên bếp ra món.

- Bật máy lạnh, máy sưởi phù hợp với điều kiện thời tiết.

Tại nhà hàng Beer Plaza có 2 ca làm việc tương ứng với 2 mô hình phục vụ khách:

❖ Ca sáng: ALACARTE

Sẽ nhận khách tham quan từ xưởng bia (Ba Na Brew House) qua bên nhà hàng để xem show diễn và oder thức ăn

Khung giờ nhận khách từ 9 giờ đến 15 giờ

CĐTM



Hình 2.2: Menu ALACARTE nhà hàng Beer Plaza

❖ Ca đêm: BUFFET

Khung giờ đón khách từ 16h30 đến 21h30



Hình2.3: Menu Night Buffet nhà hàng Beer Plaza

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Lập kế hoạch nhân sự ở đầu ca

- Dự đoán số lượng khách lên cáp và lượng khách vào nhà hàng sử dụng dịch vụ

- Xác định số lượng nhân viên theo từng vị trí

+ Cổng chính bố trí một hostess kiểm soát lượng khách ra/vào nhà hàng, hướng dẫn khách trình phiếu coupon và chỗ ngồi, ngoài ra sẽ có 2 runner chạy món và 2 server nhận order và clear bàn,

+ Các tầng sẽ có một giám sát đi kiểm tra và kiểm soát khu vực tầng đó

- Lặp danh sách phân ca đầu giờ, công việc phải phù hợp với từng vị trí nhân viên và dự trữ số lượng nhân viên dự phòng vào các giờ cao điểm

Bước 2: Kiểm tra các vật tư, trang thiết bị và công cụ dụng cụ

- Tiến hành phân công các giám sát, trưởng ca kiểm tra các khu vực trong nhà hàng, đối với khu vực phục vụ cần đảm bảo bàn ghế luôn gọn gàng, setup đầy đủ các công cụ như hộp đựng dụng cụ dao nĩa, đĩa, khăn ăn, hộp tăm và menu

CĐTM

- Kiểm tra các hệ thống chiếu sáng, âm thanh, điều hòa, máy sưởi, các biển exit. Đèn pccc, các bình pccc và các thang máy, thang cuốn (đảm bảo thực hiện bảo trì theo tháng)

- Kiểm tra số lượng vật phẩm tồn kho, xuất kho theo ngày, đảm bảo đủ số lượng dữ trự (các chai nước tương, tăm, khăn giấy,..) thực hiện kí sổ hằng ngày khi xuất kho

- Kiểm tra máy làm lạnh, trụ bia quầy bar hoạt động bình thường để tiến hành setup chuẩn bị phục vụ khách

Bước 3: Kiểm tra thực đơn và nguyên liệu

- Xác nhận, cập nhật các món ăn, thức uống có trong menu bao gồm các món combo, combo đặc biệt có trong ngày, các loại bia free và bán trên bảng item 86

- Kiểm tra các loại bia có trong ngày gồm các loại bia để free và bán

- Kiểm tra số lượng nguyên liệu nhập, xuất kho; luôn dự trữ nguyên liệu dự phòng cho các tình huống cần thiết

Bước 4: Tổ chức họp briefing trước ca làm

- Giám sát nhà hàng sẽ thông báo số lượng khách dự kiến (số lượng khách lên cáp, khách vào nhà hàng), các nhiệm vụ cụ thể đối với từng nhân viên

- Phổ biến lại thông tin về menu combo tại nhà hàng và các lưu ý trong công việc hay mắc phải và tác phong chuẩn mực để nhân viên nắm

Bước 5: Kiểm tra vệ sinh và an toàn thực phẩm

- Quản lý kiểm tra vệ sinh hằng ngày cả đầu ca và cuối ca, đảm bảo các khu vực trong nhà hàng như quầy bếp, BOH, quầy bar, kho CCDC,..luôn được vệ sinh sạch sẽ, luôn dùng sát khuẩn J512 vệ sinh thường xuyên

- Sắp xếp, phân loại các nguyên liệu vào tủ mát, hoặc tủ đông, cho vào các túi zip thực phẩm hoặc hộp đựng đồ ăn chuyên dụng (đối với bếp)

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

- Các trang thiết bị luôn hoạt dộng, dụng cụ phục vụ luôn đảm bảo được làm mới, không bị mốc, sứt nẻ

- Bố trí không gian nhà hàng theo quy định, đúng tiêu chuẩn ban đầu

- Nhân viên ăn mặc gọn gàng, đầu tóc chỉnh chu và đảm bảo đúng đồng phục

- Các hàng hóa, nguyên liệu được xuất theo đúng yêu cầu, kho nguyên liệu thực phẩm đảm bảo số lượng, kiểm kê đầy đủ để đưa cho bếp chế biến

- Quầy bar chuẩn bị, setup đầy đủ ly, bia để rót cho khách

d. Kết quả

- Đảm bảo quá trình vận hành diễn ra bình thường

- Không xảy ra tình huống phát sinh

- Đảm bảo được sự chuyên nghiệp, mang đến sự hài lòng cho khách

2.1.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách

CĐTM

- Các nhân viên đều hoàn chỉnh về hình thức và tác phong trước khi chào đón khách.



Hình 2.4: Tác phong nhân viên trước khi đón khách

a. Mô tả nội dung công việc

Đón tiếp khách là giai đoạn cần thiết nhất, giúp nhà hàng có được sự ấn tượng với khách hàng, nhằm tăng doanh thu. Quản lý sẽ tổ chức bố trí và phân chai công việc phù hợp cho tất cả mọi người. Số lượng len cáp treo và số lượng khách đã booking trước đó. Thường là những khách như: khách lẻ, khách đoàn, khách Wowpass-VIP, khác ngoại giao.

- Chào đón khách.
- Soát vé và hướng dẫn khách xuống tầng G.
- Chào khách và hướng dẫn khách vào bàn

b. Quy trình thực hiện

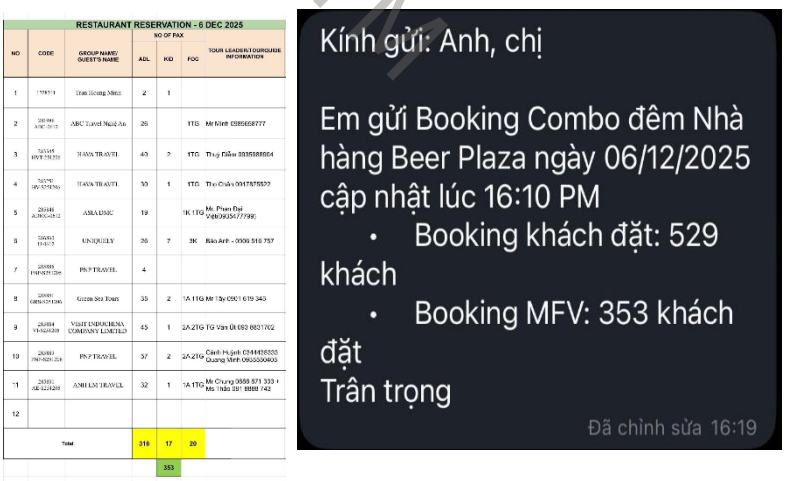
1. Báo cáo số lượng Booking trong ngày (Đối với Buffet)

Bước 1: Báo cáo lượng khách, số lượng Booking của Buffet combo đêm (số lượng khách MFV lưu trú

Bước 2: Bố trí và set up các công cụ dụng cụ cho phù hợp với số lượng khách

Bước 3: Đón tiếp khách và chào đón khách dẫn khách vào bàn hướng dẫn khách đến quầy line buffet và line nước.

CĐTM



RESTAURANT RESERVATION - 6 DEC 2025

NO	CODE	GROUP NAME/ GUEST'S NAME	NO OF PAX ADL	KID	FOC	TOUR LEADER/TOURGUIDE INFORMATION
1	[illegible]	[illegible]	2	1		
2	[illegible]	ABC Travel Nghệ An	26		1TG	Mr Minh 0385658777
3	[illegible]	HANA TRAVEL	40	3	1TG	Thuý Diễm 0356888884
4	[illegible]	HANA TRAVEL	30	1	1TG	Thọ Chiến 0917878522
5	[illegible]	ASIA DMC	19		1K 1TG	Mr. Pham Bat [illegible]
6	[illegible]	UNIQUELY	26	7	3K	Bảo Anh - 0906 516 757
7	[illegible]	PNP TRAVEL	4			
8	[illegible]	Green Sea Tours	35	2	1A 1TG	Mr Tây 0901 619 345
9	[illegible]	VISIT INDOCHINA COMPANY LIMITED	45	1	2A 2TG	TG Vân Đi 093 8831702
10	[illegible]	PNP TRAVEL	57	2	2A 2TG	Cảnh Huệnh 0344436333 Quang Minh 0903000400
11	[illegible]	ANH LM TRAVEL	32	1	1A 1TG	Mr Chung 0988 871 333 + Ms Thảo 091 8888 142
12						
Total			316	17	20	
			353			

Kính gửi: Anh, chị

Em gửi Booking Combo đêm Nhà hàng Beer Plaza ngày 06/12/2025 cập nhật lúc 16:10 PM

- Booking khách đặt: 529 khách
- Booking MFV: 353 khách đặt

Trân trọng

Đã chỉnh sửa 16:19

Hình 2.5: Booking Buffet combo đêm

Đối với khách Alacart:

Bước 1: Chủ động chào đón khách, luôn có thái độ tôn trọng, vui vẻ và nhiệt tình của khách hàng.

Bước 2: Trực tiếp dẫn khách đến bàn, và trình menu cho khách

Bước 3: Sau khi oder xong sẽ đến quầy thu ngân xác nhận lại món mà khách đã oder

Bước 4: Kiểm tra bill và thanh toán tiền cho khách

2. Kiểm tra báo cáo số lượng khách qua cổng

- A La Carte: Thông qua nhân viên đứng tại hành lang xưởng để biết số lượng khách vào nhà hàng để sắp xếp chỗ ngồi phù hợp

- Buffet: Hostess tại cổng báo số lượng khách qua cổng (MFV hoặc khách lẻ) từ đó người quản lý nhanh chóng sắp xếp chỗ ngồi phù hợp

- Đối với những bàn đặt trước trong Buffet đêm, người quản lý chủ động trong việc điều động nhân viên phục vụ tại khu vực đó, sắp xếp chỗ ngồi phù hợp, dẫn khách tới bàn đã được sắp xếp từ trước

3. Xử lí tình huống

- Người quản lý xử lí các vấn đề như quá tải lượng khách, số lượng khách vào nhà hàng tại 1 thời điểm quá đông, hết chỗ ngồi, thời gian khách tới quá trễ hoặc quá sớm so với thời gian đặt bàn đã được thống nhất từ trước

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

- Đảm bảo luôn luôn có bàn kịp thời để phục vụ khách
- Nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp để có thể phục vụ khách một cách tốt nhất
- Ghi nhớ và nêu rõ thông tin về các yêu cầu riêng của khách cho nhân viên nắm
- Kiểm soát được tình hình ngay khi khách tiến vào nhà hàng
- Nhanh chóng xử lí các vấn đề phát sinh ngay khi khách tiến vào nhà hàng

CĐTM

d. Kết quả

- Sự niềm nở, vui vẻ của nhân viên là ấn tượng đầu tiên khi khách vào nhà hàng
- Tránh được những rủi ro không đáng có về vấn đề dị ứng hay vấn đề về tôn giáo của khách
- Tất cả khách được tiếp nhận nhanh chóng, chỗ ngồi phù hợp và không có tình trạng chờ quá lâu
- Thông tin yêu cầu khách được truyền đạt chính xác đến bộ phận liên quan.
- Xử lí tình huống nhanh chóng tạo cho khách cảm giác chuyên nghiệp, dấu ấn tốt về người quản lý nói riêng và của nhà hàng nói chung

2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

- Dẫn khách vào bàn.
- Giới thiệu với khách về những quầy line có những gì và hướng dẫn cho khách.
- Giải đáp những thắc mắc của khách trong qua trình phục vụ.
- Trong quá trình phục vụ phải luôn chú ý quan tâm đến khách.
- Clear những chén, dĩa khi khách không dùng đến ở trên bàn trong quá trình khách dùng bữa.

b. Quy trình thực hiện

1. Phân công và điều phối nhân sự

* Đối với A La Carte

- Điều phối mỗi nhân viên phục vụ sẽ phụ trách 1 khu vực, phân chia rõ nhân viên dọn bàn và nhân viên order, có runner drink (Nhân viên quầy Bar) và runner food (nhân viên buffet man) hỗ trợ

-Hỗ trợ khách đổi bia và đồ ăn tại bàn



Hình 2.6: Hình ảnh khu vực sảnh chính của nhà hàng Beer Plaza

* Gồm 6 khu vực được kí hiệu: A,B,C,E & D

D chia thành 2 khu: 1 khu tại sảnh chính và khu vực trong show After Glow

CĐTM



Hình 2.7: Khu D – Khu vực trong show After Glow

- Điều phối nhân viên sale food, sale drink

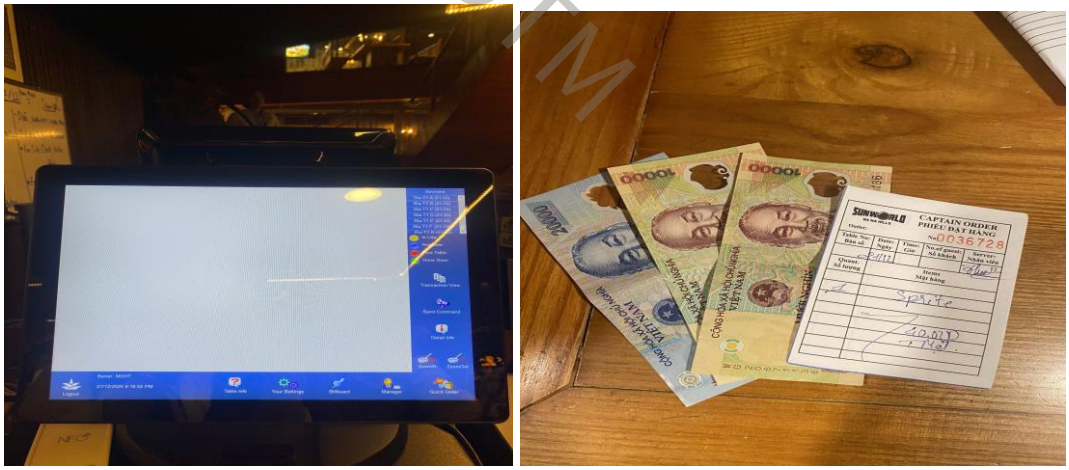
* Đối với Buffet đêm

- Điều phối nhân sự dọn dẹp tại mỗi khu, trung bình 1 – 2 nhân sự tại 1 khu (bộ phận bàn 1 – 2 nhân viên 1 khu, bộ phận bar clear toàn bộ ly tại mỗi khu vực)
- Kiểm soát nhân sự hỗ trợ, nhân sự Sale (Sale drink)
- Nhân sự rót bia tại quầy và nhân sự rửa ly

2. Hệ thống máy pos và máy quét mã QR qua cổng

❖ Đối với ALACARTE

Kiểm tra máy pos order (Captain order – Máy post bill)



Hình 2.8: Máy Post Bill, và captain oder tay

- Ngay khi thu ngân post máy và thanh toán đơn cho khách hệ thống sẽ ra 2 bill, 1 bill cho bếp, và 1 bill cho bộ phận quầy bar xuất nước
- Thường xuyên kiểm tra để tránh thất lạc bill

❖ ĐỐi với BUFFET

- Sẽ có bộ phận soát vé trên cổng chính của nhà hàng tiến hành thu vé của khách, kiểm tra và quét mã vé để qua cổng
- Và khách được phát 2 vé bia khi mua vé ăn buffet

3. Xử lý các tình huống khiếu nại

CĐTM

Nhân viên trong quá trình làm việc nếu sảy ra các tình huống sẽ giải quyết nhẹ nhàng với khách, nếu không được sẽ báo lên cấp trên và đưa ra hướng giải quyết phù hợp.

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

- Đảm bảo mỗi khu vực đều có nhân viên đảm nhận trực tiếp phục vụ khách
- Đảm bảo bộ phận Bếp, Bar nhanh chóng phục vụ món cho khách
- Hệ thống máy Pos hoạt động ổn định không lỗi mạng
- Xử lí nhanh và ổn thỏa các tình huống phát sinh

d. Kết quả

- Tạo cho khách hàng sự hài lòng về tốc độ phục vụ
- Xử lí tình huống nhanh chóng tạo cho khách cảm giác chuyên nghiệp, dấu ấn tốt về người quản lý nói riêng và nhà hàng nói chung
- Doanh thu tăng nhờ kỹ năng tư vấn và gợi ý món của nhân viên.

2.1.4. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn

a. Mô tả nội dung công việc

Quản lý tổ chức quá trình thanh toán đảm bảo minh bạch, an toàn, nhanh chóng; đồng thời theo dõi việc tiễn khách và tái chuẩn bị khu vực phục vụ. Hình ảnh kết thúc bữa ăn ảnh hưởng mạnh đến ấn tượng cuối cùng của khách nên cần được chú trọng.

- Tiễn khách ra về và có thể tư vấn khách một vài địa điểm tham quan.
- Thu dọn tất cả các vật dụng còn lại trên bàn.
- Dọn dẹp tất cả các khu vực.
- Lau lại bàn và set up lại hộp gỗ.
- Lau chén, dĩa và các công cụ dụng cụ để chuẩn bị cho ngày mai set up.

b. Quy trình thực hiện

1.Kiểm tra và xác nhận hóa đơn

❖ Đối với ALACARTE

- Thu ngân sẽ là người pos bill cho khách hàng và đưa cho nhân viên nhà hàng thanh toán cho khách và xác nhận với khách về món ăn và thanh toán.
- Trừ trường hợp bill đã in nhưng khách muốn đổi món hoặc không nhận món phải có sự xác nhận của quản lý nhà hàng và quản lý bếp về việc món đã làm hay chưa .

❖ Đối với BUFFET

- Kiểm tra và xác nhận thanh toán với khách trước khi vào Buffet
- Những khách chưa mua vé muốn vào để xem món trước khi mua phải có nhân viên đi cùng và tư vấn

2. Tổ chức thủ tục thanh toán:

- Đảm bảo các phương thức thanh toán: tiền mặt, cà thẻ, chuyển khoản.
- Quy trình xử lý thẻ (an toàn thông tin khách hàng) và xác nhận thanh toán.

CĐTM



Hình 2.9: Mã Qr & Máy quét thẻ

Luôn đảm bảo mọi phương thức thanh toán

3. Xin đánh giá mức độ hài lòng của khách qua biểu mẫu

- Xin đánh giá từ khách hàng sau khi trải nghiệm bữa ăn, thức uống mới

4. Thu hồi phản hồi và tiễn khách

- Đảm bảo nhân viên niềm nở tiễn khách và mời khách quay trở lại nhà hàng vào lần sau

5. Thu dọn và setup

❖ Đối với ALACARTE

- Đảm bảo nhân viên thu dọn bàn sạch sẽ và lau bề mặt bằng hóa chất J512 (Hóa chất khử khuẩn)

- Quầy Bar vệ sinh khu vực sạch sẽ

- Nhanh chóng setup công cụ dụng cụ sẵn sàng cho Night buffet

❖ Đối với BUFFET

- Đảm bảo nhân viên tại tất cả các khu vực hoàn thành việc vệ sinh

- Đảm bảo tắt tất cả các thiết bị điện khi rời khỏi nhà nhà hàng

6. Tổng kết và báo cáo doanh thu

- Quản lý mỗi bộ phận tổng kết và báo cáo doanh thu trong ngày, sự cố phát sinh, những lỗi sai cần khắc phục

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

- Hệ thống thanh toán an toàn, máy in hóa đơn hoạt động.

- Nhân viên thu ngân được đào tạo về thao tác thu tiền và chăm sóc khách.

- Có quy trình lưu trữ và xử lý phản hồi khách hiệu quả.

- Bộ công cụ thu dọn đầy đủ để tái chuẩn bị bàn nhanh chóng.

d. Kết quả

- Thanh toán hóa đơn nhanh chóng
- Khách rời đi với ấn tượng tích cực, nhiều khả năng quay lại.
- Báo cáo ca chính xác, giúp nhà hàng tối ưu vận hành cho ca sau.

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer Plaza trực thuộc Sunworld Bà Nà Hills

2.2.1. Ưu điểm

- Quy trình phục vụ tương đối rõ ràng, phân công nhiệm vụ cụ thể.
- Đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, thân thiện.
- Không gian nhà hàng rộng, độc đáo, phù hợp với mô hình Beer Plaza.
- Khả năng phục vụ lượng khách lớn, đặc biệt vào mùa cao điểm.

2.2.2. Nhược điểm

- Vào giờ cao điểm, tình trạng quá tải dẫn đến phục vụ chậm.
- Trình độ ngoại ngữ của một số nhân viên còn hạn chế.
- Sự phối hợp giữa các bộ phận đôi lúc chưa đồng bộ.
- Chất lượng phục vụ chưa đồng đều giữa các ca làm việc.

2.2.3. Nguyên nhân

- Lượng khách đông và tập trung theo khung giờ cố định.
- Nhân sự thời vụ nhiều, kinh nghiệm phục vụ chưa cao.
- Áp lực công việc lớn trong mùa cao điểm du lịch.
- Công tác đào tạo và giám sát chưa thực sự đồng bộ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích toàn diện thực trạng công tác tổ chức phục vụ tại nhà hàng Beer Plaza, từ khâu chuẩn bị đến đón tiếp, phục vụ khách và thanh toán, tiễn khách và thu dọn. Nhìn chung, nhà hàng có hệ thống quản trị chuyên nghiệp, nhân viên năng động, chất lượng món ăn – bia thủ công chất lượng, đạt chuẩn quốc tế. Về công tác tổ chức phục vụ tại nhà hàng Beer Plaza nhìn chung được thực hiện khá bài bản, có quy trình phục vụ rõ ràng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Tuy vẫn còn một số hạn chế nhất là trong giờ cao điểm luôn đón tiếp nhiều lượt khách vào nhà hàng khó xoay xở và kiểm soát, năng lực nhân viên mới vẫn còn hạn chế, quá trình giám sát và thưởng phạt chưa cụ thể và còn quá nhẹ tay nhưng với các ưu điểm về quy trình, chất lượng món ăn và sự chuyên nghiệp trong phục vụ, nhà hàng beer plaza vẫn duy trì được sự hài lòng của khách. Đây cũng là cơ sở để nhà hàng tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động trong những năm tháng tiếp theo

CĐTM

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BEER PLAZA TRỰC THUỘC SUNWORLD BÀ NÀ HILLS

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Beer Plaza trực thuộc sunworld bà nà hill

3.1.1. Những điểm giống nhau

- Qua quá trình học tập các học phần chuyên ngành tại nhà trường kết hợp với thời gian thực tế tại nhà hàng, có thể nhận thấy công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống trong lý thuyết và thực tiễn có nhiều điểm tương đồng cơ bản như sau:

* Qua quá trình đối chiếu với lý thuyết đã học và thực tế tại nhà hàng Beer Plaza – Sun World Ba Na Hill, có thể nhận thấy mô hình vận hành của nhà hàng bám sát khá đầy đủ quy trình chuẩn trong ngành dịch vụ F&B. Những điểm giống nhau:

- Về quy trình thực hiện:

+ Quy trình từ chuẩn bị - đón tiếp – phục vụ - thanh toán & tiễn khách đều được thiết lập và vận hành tương tự lý thuyết

+ Các bước như kiểm tra cơ sở vật chất, phân công nhân sự, chào đón khách, kiểm soát order, phục vụ món, thu dọn đều được triển khai đúng thứ tự

- Về yêu cầu và điều kiện thực hiện công việc:

+ Nhân viên được phổ biến nhiệm vụ đầu ca, tuân thủ tiêu chuẩn phục vụ, đồng phục, tác phong đúng quy định – đúng với yêu cầu lý thuyết về tính chuyên nghiệp

+ Nhà hàng áp dụng phân ca, phân khu, đảm bảo nhân sự phù hợp từng vị trí giống với mô hình tổ chức chuẩn

3.1.2. Những điểm khác nhau

- Về quy trình thực hiện

+ Lý thuyết đề cập mô hình vận hành chung, trong khi nhà hàng Beer Plaza có đặc thù vận hành 2 mô hình khác nhau theo thời điểm (A la carte ban ngày – Buffet đêm), dẫn đến quy trình linh hoạt và phức tạp hơn

+ Nhà hàng có thêm quy trình quản lý show biểu diễn, sân khấu, nghệ sĩ – yếu tố không có trong lý thuyết F&B cơ bản

+ Việc phục vụ khách tại Beer Plaza chịu ảnh hưởng bởi lượng khách đông, khác với những nhà hàng buffet khác tại Bà Nà, nhà hàng đón lượng khách cả ban ngày và ban đêm dẫn đến phải điều phối nhanh – linh hoạt hơn so với quy trình trong lý thuyết

- Về điều kiện và yêu cầu thực hiện công việc

+ Lý thuyết thường giả định nhân sự ổn định nhưng thực tế nhà hàng có nhiều nhân viên thời vụ và sinh viên thực tập, gây biến động nhân lực, đặc biệt vào dịp cuối năm

+ Một số công cụ dụng cụ như xe đẩy, thiết bị phục vụ vẫn thiếu hụt trong giờ cao điểm khác với lý thuyết luôn giả định đầy đủ

CĐTM

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân

3.2.1. Về chuyên môn nghiệp vụ

- Nắm rõ quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn
- Tầm quan trọng của việc chuẩn bị trước khi phục vụ
- Biết cách quan sát và nắm được nhu cầu của khách để kịp thời hỗ trợ, giải đáp thắc mắc cho khách nhằm đảm bảo được sự hài lòng
- Tầm quan trọng trong việc phối hợp giữa các bộ phận (bếp-bar-hostess-phục vụ-thu ngân-tập vụ)
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị và bấm máy POS
- Khả năng ghi nhớ tên, giá các món ăn và đồ uống tại nhà hàng

3.2.2. Về các kỹ năng

- Không chỉ nâng cao kiến thức chuyên môn, quá trình thực tập còn giúp bản thân rèn luyện và hoàn thiện nhiều kỹ năng cần thiết trong công việc phục vụ nhà hàng. Trước hết là kỹ năng giao tiếp với khách hàng, bao gồm cách chào hỏi, lắng nghe nhu cầu, giải thích và xử lý các thắc mắc của khách một cách lịch sự, khéo léo.

Bên cạnh đó, bản thân còn học được kỹ năng làm việc nhóm, phối hợp với các bộ phận như bếp, thu ngân và quản lý để đảm bảo quá trình phục vụ diễn ra thông suốt. Kỹ năng xử lý tình huống cũng được cải thiện rõ rệt thông qua việc giải quyết các tình huống phát sinh như khách phàn nàn về món ăn, thời gian phục vụ chậm hoặc các yêu cầu đặc biệt. Ngoài ra, kỹ năng quản lý thời gian và chịu áp lực công việc cũng là những bài học quý giá giúp bản thân thích nghi tốt hơn với môi trường làm việc thực tế tại nhà hàng Beer Plaza.

3.3. Đề xuất, kiến nghị

3.3.1. Đối với đơn vị thực tập khi tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

Bản thân khi được trải nghiệm thực tập tại đơn vị là nhà hàng Beer Plaza thì em cảm thấy rất ấn tượng với cách thiết kế không gian nhà hàng đậm chất châu âu cùng với mô hình nhà máy xưởng Sunkraft Beer to lớn, đẹp mắt chiết ra những bia tươi mát lạnh, đậm hương vị. Không những vậy các anh chị nhân viên, các giám sát, quản lý có tác phong, phong thái chuyên nghiệp, luôn đảm bảo quá trình vận hành nhà hàng diễn ra một cách suôn sẻ. Quy trình phục vụ tại nhà hàng luôn nhanh chóng, chuyên nghiệp, các món ăn luôn được đảm bảo. Tuy vậy nhà hàng còn có nhiều thiếu sót cần được sửa đổi, em muốn đưa ra các đề xuất sau:

Thứ nhất, cần hoàn thiện quy trình phục vụ theo hướng chuẩn hóa, tiêu chuẩn

Thứ hai, luôn tăng cường tổ chức các buổi training hằng tuần hoặc các kì nhằm đào tạo, hướng dẫn cho nhân viên nắm rõ về các quy trình cũng như cách vận hành hàng.

CĐTM

Thứ 3, nâng cao kỹ nâng ngoại ngữ cho nhân viên. Mỗi ngày đều hướng dẫn nhân viên cách giao tiếp với khách, tạo các tình huống và hướng dẫn nhân viên xử lý, tổ chức các buổi học tiếng anh tại văn phòng vào cuối ngày mỗi thứ 3,5

Thứ 4, cải thiện khả năng phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng.

Thứ 5, tổ chức bố trí phân công nhân sự hợp lý. Mỗi nhân viên thực hiện các vai trò khác nhau, phù hợp với năng lực với bản thân để có thể đóng góp sức lực của mình cho nhà hàng.

Cuối cùng là tổ chức nâng cao văn hóa ứng xử trong nội bộ.

Đó là những đề xuất mà em mong muốn đơn vị thực tập của mình ghi nhận và cải thiện để cho các bạn sinh viên thực tập đợt sau tin tưởng và lựa chọn nhà hàng Beer Plaza là nơi lý tưởng để tìm tòi và học hỏi.

3.3.2. Đối với nhà trường khi tổ chức giảng dạy về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

* Đối với nhà trường:

- Môi trường làm việc ở Bà Nà Hills là môi trường làm việc chuyên nghiệp, điều kiện làm việc khá tốt đối với các bạn sinh viên. Nên hi vọng nhà trường sẽ tiếp tục hợp tác với Công ty cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà để em cũng như các bạn sinh viên khóa sau có cơ hội được trải nghiệm và học hỏi nhiều hơn.

- Vì là môi trường làm việc khá chuyên nghiệp nên cũng yêu cầu trình độ ngoại ngữ khá cao, đặc biệt là tiếng Anh. Chính vì thế mong nhà trường chú trọng hơn trong việc giảng dạy và tiếp xúc tiếng Anh nhiều hơn nữa để sinh viên có khả năng nâng cao trình độ ngoại ngữ hơn.

- Trong thời gian đưa sinh viên đi thực tập, mong nhà trường cũng như giáo viên hướng dẫn trong quá trình đồng hành cùng sinh viên, cần quan sát và liên kết chặt chẽ với doanh nghiệp để theo dõi, quan tâm, giúp đỡ sinh viên nhiều hơn, đồng thời nắm rõ được tình hình của sinh viên ở công ty, bộ phận thực tập nhiều hơn.

* Đối với Công ty cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà:

- Cần điều chỉnh lịch vận hành cáp treo trong mùa cao điểm, để hỗ trợ cho sinh viên thực tập

-Tạo điều kiện cho sinh viên được tiếp xúc và giao tiếp với khách nước ngoài nhiều hơn nữa.

- Đề ra các gói, các chương trình và giá cả thích hợp với nhiều đối tượng.

- Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, các trang thiết bị hiện đại để nhân viên thỏa sức sang tạo trong công việc.

- Thường xuyên tổ chức các chương trình, hoạt động giải trí cho mỗi cuối kì gần hết thúc thực tập cho tất cả các đợt sinh viên nhằm tạo cảm thỏa mái và vui vẻ, để lại ấn tượng cho sinh viên mỗi khi kết thúc đợt thực tập trở về trường.

CĐTM CĐTM CĐTM

- Tình trạng thiếu và hư bộ đàm liên lạc cần bổ sung thêm bộ đàm.

- Đầu tư vào các công nghệ tiên tiến để kiểm tra và quản lý vé một cách hiệu quả hơn. Sử dụng các hệ thống quét mã QR, phần mềm quản lý thông tin khách hàng và hệ thống đọc thẻ thông minh có thể giúp tăng cường độ chính xác và tốc độ kiểm tra.

- Xem xét việc áp dụng hình thức vé điện tử hoặc ứng dụng di động để giúp khách hàng dễ dàng và nhanh chóng kiểm tra vé khi đến các nhà hàng, giảm thời gian chờ đợi của khách.

- Có các chương trình khuyến mãi, ưu đã cho khách hàng và những dịp đặc biệt để thu hút khách hàng và nhằm quảng bá sản phẩm rộng rãi hơn. Nên có chính sách giảm vécho người già, người bị khuyết tật, thương binh liệt sĩ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua chương 3 đã thể hiện được sự giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn nhà hàng Beer Plaza về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng. Theo nguyên tắc nhà hàng Beer Plaza vẫn đảm bảo đạt đúng tiêu chuẩn đối với một nhà hàng theo lý thuyết tuy nhiên vẫn còn sự khác biệt và một vài nhược điểm trong công tác tổ chức khách ăn uống tại nhà hàng Beer Plaza, vậy nhà hàng vẫn đảm bảo thực hiện đúng quy trình, chất lượng món ăn ổn định và sự chuyên nghiệp trong phục vụ. Vì vậy, nhà hàng vẫn duy trì được sự hài lòng của khách khi đến và sử dụng dịch vụ tại đây. Trong 3 tháng thực tập tại nhà hàng Beer Plaza em đã tích lũy được nhiều kinh nghiệm về chuyên môn, nghiệp vụ và các kỹ năng như giao tiếp, xử lý tình huống cũng như cải thiện thêm về khả năng ngoại ngữ của bản thân.

CĐTM

KẾT LUẬN

Sau khoảng thời gian thực tập tại nhà hàng Beer Plaza – một trong những địa điểm ẩm thực nổi bật tại khu du lịch Bà Nà Hills, em đã có cơ hội tiếp cận và học hỏi rất nhiều kiến thức thực tế quý báu liên quan đến hoạt động vận hành nhà hàng, kỹ năng phục vụ khách hàng, cũng như môi trường làm việc chuyên nghiệp trong ngành dịch vụ du lịch – nhà hàng. Đây thực sự là một trải nghiệm đáng nhớ và có ý nghĩa to lớn đối với hành trình học tập và phát triển nghề nghiệp của em.

Trong suốt quá trình thực tập, em đã được tiếp xúc trực tiếp với quy trình vận

hành tại nhà hàng quy mô lớn, phục vụ hàng nghìn lượt khách mỗi ngày, đặc biệt là vào mùa cao điểm du lịch. Em đã học được cách phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận như bếp, phục vụ, lễ tân, quản lý... nhằm đảm bảo mang lại trải nghiệm ẩm thực tốt nhất cho thực khách. Đồng thời, em cũng hiểu được tầm quan trọng của việc duy trì thái độ chuyên nghiệp, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống nhanh nhạy trong môi trường làm việc thực tế.

Bên cạnh đó, qua quá trình quan sát và tham gia vào một số hoạt động quản lý cơ bản như kiểm soát nguyên vật liệu, theo dõi số lượng khách, sắp xếp ca làm việc cho nhân viên phục vụ, em nhận thấy vai trò quan trọng của công tác tổ chức và quản trị trong việc duy trì hiệu suất hoạt động ổn định và hiệu quả cho nhà hàng. Những kiến thức lý thuyết được học trên ghế nhà trường đã phần nào được củng cố và hoàn thiện nhờ trải nghiệm thực tiễn quý giá này.

Ngoài ra, không thể không nhắc đến sự hỗ trợ và hướng dẫn tận tình từ các anh chị quản lý, nhân viên và đội ngũ đào tạo tại nhà hàng Beer Plaza. Họ đã tạo điều kiện thuận lợi để em có thể làm quen công việc nhanh chóng, đồng thời sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm, góp ý để em từng bước hoàn thiện kỹ năng và nâng cao năng lực chuyên môn. Môi trường làm việc tại đây không chỉ chuyên nghiệp mà còn thân thiện, gần gũi, giúp em cảm thấy tự tin hơn và yêu thích công việc trong lĩnh vực dịch vụ nhà hàng – khách sạn.

Qua đợt thực tập này, em không chỉ tích lũy được kiến thức chuyên ngành mà còn rèn luyện được thái độ làm việc nghiêm túc, khả năng thích nghi với áp lực công việc, tinh thần làm việc nhóm và sự linh hoạt trong giao tiếp với khách hàng đến từ nhiều quốc gia, vùng miền khác nhau. Những bài học kinh nghiệm quý báu này sẽ là hành trang vững chắc để em tiếp tục cố gắng và phát triển trên con đường nghề nghiệp trong tương lai.

Em xin chân thành cảm ơn Ban quản lý khu du lịch Bà Nà Hills, đội ngũ nhân sự tại nhà hàng Beer Plaza cùng quý thầy cô tại nhà trường đã tạo điều kiện để em có cơ hội trải nghiệm và học hỏi trong kỳ thực tập này. Em hy vọng sẽ tiếp tục có cơ hội được

CĐTM

làm việc và cống hiến trong môi trường năng động, chuyên nghiệp như Beer Plaza trong môi trường năng động, chuyên nghiệp như Beer Plaza trong thời gian sắp tới

Đà Nẵng, ngày…. tháng…. năm……..

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

CĐTM
CĐTM
CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình "Nghiệp vụ Nhà Hàng" của Trường Cao đẳng Thương mại – Đà Nẵng

2. Những bài báo cáo thực tập khóa trước ở thư viện trường Cao Đẳng Thương Mại - Đà Nẵng

3. Các tài liệu thu thập tại Sun World Ba Na Hills

4. Trang web https://sunparadiseland.com/tin-tuc/nha-hang-buffet-beer-plaza-ba-na-diem-den-vui-say-tren-dinh-troi-3152
https://sunparadiseland.com/tin-tuc/nha-hang-buffet-beer-plaza-ba-na-diem-den-vui-say-tren-dinh-troi-3152

CĐTM
CĐTM
CĐTM