CĐTM

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 1901 – BANA BREW HOUSE TRỰC THUỘC SUNWORLD BA NA HILL

Giảng viên hướng dẫn : **ThS. NGUYỄN THỊ ÁNH LY**
Sinh viên thực hiện : **BÙI THỊ HỒNG NHUNG**
Lớp : **17QH11.1**

Đà Nẵng, tháng 10/2025

LỜI CẢM ƠN

Qua 3 tháng thực tập, được tiếp xúc thực tế quy trình phục vụ khách tại nhà hàng 1901 - BANA BREW HOUSE trực thuộc BÀ NA HILLS em đã rút ra được nhiều kinh nghiệm thực tiễn mà trong khi học lý thuyết em vẫn chưa nắm rõ. Mỗi tuần, ở mỗi vị trí tại các khu vực Nhà hàng, công việc; được các anh chị Cán bộ nhân viên, ban Quản lý/ giám sát trong Nhà hàng đã nhiệt tình hỗ trợ, chỉ bảo, cũng như chia sẻ các kinh nghiệm quá báu của mình dành cho em, em đã nắm được phần nào đó về quy trình phục vụ khách như các bước chuẩn bị trước khi phục vụ, đón tiếp khách, phục vụ và thanh toán, tiễn khách; không những thế em còn biết thêm về cách sử dụng các trang thiết bị, từng khu vực có tại nhà hàng, còn có cơ hội được tiếp xúc và làm việc chuyên ngiệp của các anh chị Quản lý tại Nhà hàng.

Qua đây, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám đốc công ty, người đã sáng lập ra Cty Cổ phần dịch vụ cáp treo Bà Nà đã tiếp nhận cũng như tạo điều kiện cho em để em có cơ hội học tập, trau dồi kĩ năng, kinh nghiệm thực tế tại Nhà hàng 1901 Ba Na Brew House trực thuộc Ba Na Hills. Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị quản lý, giám sát đã đồng hành cũng như đã chỉ dạy, chia sẽ những bài học và kinh nghiệm quý báu, giúp đỡ em để hoàn thành khóa thực tập. Dù thời gian học tập và làm việc khá ngắn chỉ trọn vẹn 3 tháng nhưng em đã tiếp cận và hỏi hỏi được nhiều kiến thức thực tế về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng; các kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ, trau dồi về kỹ năng ngoại ngữ để tạo hành trang vững chắc theo con đường mà em đã chọn

Em xin gửi lời cảm ơn đến thầy cô bộ môn thuộc khoa Du Lịch trường Cao đẳng thương mại đã truyền đạt những kiến thức, bài học đầy bổ ích, ý nghĩa cho em trong suốt thời gian học tập, rèn luyện tại trường, để em có thể mạnh dạn theo đuổi ngành nghề mà em đã chọn và cảm thấy vững vàng hơn khi đi làm thực tế. Quan trọng nhất là sự giúp đỡ nhiệt tình của cô Nguyễn Thị Ánh Ly để em có được chuyến thực tập đầy bổ ích, đồng thời cũng là người giám sát và hướng dẫn chúng em hoàn thành tốt bài báo cáo này

Trong quá trình thực tập, cũng như là quá trình làm bài báo cáo, em đã cố gắng hết mình, vì thời gian và kiến thức về chuyên môn cũng như kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên không thể tránh được những sự thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp, xây dựng bài đến từ Quý thầy cô bộ môn Khoa Du lịch và Ban lãnh đạo cty để em có thêm nhiều kiến thức quý báu và hoàn thiện bản thân nhiều hơn

Cuối cùng, em xin gửi lời chúc đến Công ty, các anh chị giám sát/ quản lý nhà hàng 1901, Thầy cô thật nhiều sức khỏe và thành công trên nhiều lĩnh vực.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Thành phố Đà Nẵng, ngày 24 tháng 12 năm 2025

CĐTM

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Không gian bên trong nhà hàng 11
Hình 2.2: Sảnh trước nhà hàng 11
Hình 2.3: Khu vực phục vụ khách 12
Hình 2.4: Quầy line bếp 13
Hình 2.5: Bảng item 86 foods 13
Hình 2.6: Bảng item 86 drinks 13
Hình 2.7: Menu alacart 13
Hình 2.8: Tổ chức họp briefing trước ca 14
Hình 2.9: Sổ ghi chú briefing 14

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung đầy đủ
F&B	Food and Beverage (Ẩm thực – Nhà hàng)
POS	Point of Sale – Hệ thống bán hàng
SOP	Standard Operating Procedure – Quy trình thao tác chuẩn
VIP	Very Important Person (Khách quan trọng)
Set Menu	Thực đơn cố định
A Lacarte	Thực đơn gọi món
Fastfood	Thức ăn nhanh
CTY	Công ty
ccdc	Công cụ dụng cụ

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC HÌNH VẼ i

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT ii

MỤC LỤC iii

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

1.1. Cơ sở lý thuyết về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1

1.1.1. Khái quát về nhà hàng 1

1.1.2. Khái quát về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 3

1.2. Nội dung công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 5

1.2.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ 5

1.2.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách 6

1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách 7

1.2.4. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn 9

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 10

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 1901 - BANA BREW HOUSE TRỰC THUỘC SUNWORLD BA NA HILLS 11

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1901 - Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills 11

2.1.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ 11

2.1.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách 15

2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách 16

2.1.4. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn 17

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1901 - Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills 18

2.2.1. Ưu điểm 18

2.2.2. Nhược điểm 18

2.2.3. Nguyên nhân 19

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 20

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 1901 – BANA BREW HOUSE TRỰC THUỘC SUNWORLD BA NA 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 1901 – Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills 21

3.1.1. Những điểm giống nhau 21

3.1.2. Những điểm khác nhau 24

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân 25

CĐTM

3.2.1. Về chuyên môn nghiệp vụ.....25
3.2.2. Về các kỹ năng.....25
3.3. Đề xuất, kiến nghị.....25
3.3.1. Đối với đơn vị thực tập khi tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1901 – Bana Brew House trực thuộc Sunworld Bana Hills.....25
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.....26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....27
TÀI LIỆU THAM KHẢO

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

Nhà hàng hay tiệm ăn là một cơ sở chuyên kinh doanh F&B về việc nấu nướng, chế biến và phục dịch các món ăn và đồ uống cho khách hàng đến mua và chủ yếu dùng ngay ở đó. Ngoài ra nhiều nhà hàng cũng có thêm dịch vụ gói món ăn lại để khách tiện "mang đi" thay vì dùng bữa ngay tại quán. Nhà hàng có ngoại hình đa dạng và đặc thù ở mỗi quốc gia, mỗi vùng, mỗi cộng đồng khác nhau cũng như những dịch vụ ăn uống, hình thức phục vụ, thực đơn, các món ăn, đồ uống.

Nhà hàng là một cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu và các nhu cầu khác của khách hàng với mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận. Như vậy nhà hàng chính là một cơ sở kinh doanh về mặt pháp lý nó có thể mang tư cách là một doanh nghiệp độc lập, cũng có thể là một bộ phận trong khách sạn hay các cơ sở kinh doanh du lịch nào đó.

b. Phân loại nhà hàng

b1) Theo quy mô

Nhà hàng quy mô lớn

Các nhà hàng có trên 150 và trên 200 chỗ ngồi sẽ được xác định là nhà hàng quy mô lớn

Nhà hàng quy mô trung bình

Các nhà hàng có số lượng chỗ ngồi từ 50 đến 150 chỗ được xác định là quy mô trung bình.

Nhà hàng quy mô nhỏ

Các nhà hàng dưới 100 chỗ ngồi sẽ được xem là nhà hàng có quy mô nhỏ.

Theo chất lượng và trang thiết bị

Nhà hàng cao cấp

Nhà hàng được thiết kế và trang trí khá cầu kỳ theo phong cách Châu Âu cổ điển, đặc biệt là kiến trúc Pháp. Không gian ấm cúng nhưng rất hiện đại, sang trọng và có những nhà hàng gần gũi với thiên nhiên. Xu hướng ẩm thực của nhà hàng đa dạng, nhân viên phục vụ được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp. Đối tượng khách của các nhà hàng cao cấp thường có khả năng chi trả cao.

Nhà hàng bình dân

Không gian nhà hàng được thiết kế và trang trí đơn giản. Nhà hàng thường phục vụ các món ăn và đồ uống mang tính chất đồng quê, dân dã. Các nhà hàng bình dân có thể phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, khả năng chi trả trung bình

CĐTM

hoặc thấp. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên có thể đã qua đào tạo nghiệp vụ hoặc không. Theo món ăn nhà hàng phục vụ

Nhà hàng Âu

Nhà hàng phục vụ chủ yếu khách phương Tây và những khách hàng ưa chuộng các món ăn Âu. Các món ăn của nhà hàng được chế biến theo công thức và phương pháp truyền thống Châu Âu phù hợp với khẩu vị khách hàng. Các nhà hàng Âu tại Việt Nam thường xuất hiện ở các khách sạn du lịch từ 3 sao trở lên và những khách sạn liên doanh với nước ngoài.

Nhà hàng Á

Nhà hàng sẽ phục vụ khách các món ăn mang đậm chất ẩm thực Châu Á. Các món ăn được chế biến theo các phương pháp khác nhau kèm các loại gia vị tự nhiên có sẵn. Để thể hiện bản sắc văn hóa độc đáo trong ẩm thực của từng quốc gia, nhà hàng thường xây dựng các loại phòng ăn riêng như Trung Quốc, Hàn Quốc, Việt Nam và Nhật Bản.

Nhà hàng đặc sản

Nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn và đồ uống độc đáo của một số vùng và địa phương. Khác với các nhà hàng Âu và Á, số lượng món ăn ở đây không nhiều, chỉ một hoặc vài món ăn nhưng cực kỳ độc đáo về công thức chế biến cũng như cách phục vụ. Bên cạnh đó, nhà hàng đặc sản thường được thiết kế và trang trí nội thất mang đậm nét văn hóa của vùng hoặc dân tộc. Đội ngũ nhân viên phục vụ cũng được trang bị đồ đồng phục phù hợp với phong tục và sinh hoạt.

b2) Theo phương thức phục vụ

Nhà hàng phục vụ theo định suất (Set Menu Service)

Là cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ các bữa ăn theo thực đơn đã thỏa thuận từ trước giữa nhà hàng và khách hàng. Tại đây thường phục vụ hội nghị, hội thảo, liên hoan hoặc khách du lịch theo đoàn. Đặc điểm của phương thức phục vụ định suất là tất cả khách hàng sẽ được ăn cùng một thực đơn và nhân viên phục vụ chu đáo, tận tình.

Nhà hàng chọn món (A lacarte)

Nhà hàng chuyên phục vụ các suất ăn theo sự lựa chọn của khách hàng, tùy theo sở thích và khả năng thanh toán. Tại đây, khách hàng sẽ tự lựa chọn món ăn, thức uống mình thích và được nhà hàng phục vụ tại chỗ theo trình tự thực đơn đã chọn.

Nhà hàng tự phục vụ (Buffet)

Với loại nhà hàng này, khách sẽ tự lựa chọn món ăn, thức uống theo sở thích và tự phục vụ bản thân. Sau khi ăn xong, khách hàng sẽ thanh toán theo một mức giá chung đã được ấn định từ trước.

Nhà hàng đồ ăn nhanh (Fastfood)

CĐTM

Đây là loại nhà hàng phục vụ nhu cầu ăn nhanh, xuất hiện phổ biến tại các thành phố lớn hay trung tâm thương mại. Các nhà hàng này có thực đơn khá đơn giản, thường là những món ăn chế biến nhanh và có thể gói lại mang đi. Bên cạnh đó, nhà hàng đồ ăn nhanh thường có dịch vụ giao hàng tận nơi nhằm tiếp cận số lượng khách hàng lớn giúp họ cảm thấy thoải mái và tiết kiệm thời gian.

Nhà hàng cà phê có phục vụ ăn uống (Coffee Shop)

Đây là loại nhà hàng chuyên phục vụ cà phê, các loại đồ uống pha chế và kèm theo phục vụ những món ăn nhanh như pizza, cá viên chiên, xúc xích, hamburger,... Các món ăn tại đây thường có sẵn, dễ chế biến và phục vụ nhanh.

Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet hall)

Nhà hàng chuyên phục vụ các bữa tiệc theo nhu cầu của khách đặt trước như hội nghị tổng kết, tiệc cưới,... với những món ăn và cách phục vụ tương tự nhà hàng phục vụ theo định suất. Tuy nhiên, một số nhà hàng phục vụ tiệc còn có các dịch vụ đi kèm như trang trí theo yêu cầu, chuẩn bị sân khấu,...

b3) Theo vị trí nhà hàng

Dựa vào điểm đặc trưng điển hình nổi bật và vị trí của nhà hàng có thể được phân loại ra những quy mô như sau:

- Nhà hàng trong khách sạn.
- Nhà hàng trong trung tâm thương mại.
- Nhà hàng trên tầng thượng.
- Nhà hàng tầng cao.
- Nhà hàng bên sông.
- Nhà hàng trong tầng hầm dưới đất.
- Nhà hàng trên sông…

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 khách ăn uống tại nhà hàng bao gồm các bước như sau:

Bước 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ

- Vệ sinh và sắp xếp như lau chùi, làm sạch bàn, ghế và các vật dụng trang trí. Kiểm tra và chuẩn bị các dụng cụ ăn uống như chén, đĩa, ly, tách để đảm bảo sạch sẽ và đủ số lượng, đúng hình thức

- Quầy bếp vệ sinh sạch sẽ khu vực chế biến, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm; setup, chuẩn bị quầy line và nguyên vật liệu chuẩn bị chế biến món ăn

- Quầy Bar vệ sinh sạch sẽ các thiết bị, khu vực pha chế sạch sẽ, setup và chuẩn bị các thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu sẵn sàng phục vụ khách

- Kiểm tra các trang thiết bị, đảm bảo trang thiết bị hoạt động tốt để phục vụ cho hoạt động trong nhà hàng

CĐTM

Bước 2: Chào đón khách

- Chào đón khách: nhân viên chào đón khách với thái độ niềm nở, lịch sự và thân thiện. Hỏi rõ số lượng khách và kiểm tra khách đã đặt bàn trước hay chưa
- Hướng dẫn khách vào chỗ ngồi của mình, rót nước lọc mời khách và trình menu mời khách. Giới thiệu các món ăn đặc sắc có trong ngày cho khách và tư vấn các món ăn khi khách yêu cầu

Bước 3: Phục vụ khách

- Sau khi trình menu mời khách sẽ trực tiếp ghi vào caption order, để ý các yêu cầu đặc biệt của khách và chuyển cho bếp và bar nắm, chuẩn bị món và thức uống theo yêu cầu của khách
- Kiểm tra món ăn, thức uống có đúng như khách yêu cầu không và mang ra cho khách. Quan sát, xin phép khách đượct hu dọn bớt các dụng cụ như đĩa, dao nĩa dơ và thay các dao, nĩa và đĩa ăn mới. Chăm sóc khách tận tình trong suốt diễn ra bữa ăn
- Luôn sẵn sàng hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc của khách và đảm bảo cho khách có một trải nghiệm tốt nhất

Bước 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn

- Quan sát để đoán được khi nào khách muốn thanh toán và thông báo cho thu ngân chuẩn bị hóa đơn
- Trước khi trình hóa đơn sẽ xác nhận lại với khách có đúng như những gì khách yêu cầu không. Hướng dẫn khách làm thủ tục thanh toán tại nhà hàng, giải thích nếu khách có thắc mắc. Đối chiếu số tiền nhận từ khách với hóa đơn thanh toán
- Sau khi xong các thủ tục sẽ tiếp đến tiến khách ra về, cảm ơn khách đã lựa chọn nhà hàng mình, chào và tiễn khách ra về
- Sau khi khách rời đi, nhân viên sẽ dọn dẹp bàn ăn, vệ sinh, thay ga bàn mới và đặt các dụng cụ mới trên bàn
- Setup, chuẩn bị lại như tiêu chuẩn ban đầu và sẵn sàng chào đón lượt khách tiếp theo

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

- Tạo dựng hình ảnh và thương hiệu nhà hàng: Nhân viên phục vụ là bộ mặt đại diện của nhà hàng, thái độ chuyên nghiệp và sự tận tâm của họ là yếu tố quan trọng để khách hàng đánh giá và ghi nhớ về trải nghiệm tại đây.
- Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng: Là người tiếp đón, tư vấn, và xử lý mọi yêu cầu phát sinh trong bữa ăn, nhân viên phục vụ có vai trò thiết yếu trong việc mang đến cho khách hàng trải nghiệm thoải mái và vui vẻ.

CĐTM

- Gia tăng doanh thu cho nhà hàng: Bằng cách giới thiệu món mới, món đặc biệt hoặc các chương trình khuyến mãi, nhân viên phục vụ có thể tác động trực tiếp đến quyết định mua hàng của khách, từ đó giúp gia tăng doanh số bán hàng.

- Xây dựng tệp khách hàng thân thiết: Một trải nghiệm dịch vụ tốt, đặc biệt là từ phía nhân viên phục vụ, là một yếu tố quan trọng khiến khách hàng quay trở lại nhà hàng trong những lần sau.

- Đảm bảo sự chuyên nghiệp trong hoạt động: Công tác phục vụ giúp duy trì sự ngăn nắp, sạch sẽ và vận hành trơn tru của khu vực ăn uống thông qua việc chuẩn bị, dọn dẹp và sắp xếp bàn ghế, dụng cụ theo quy trình

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

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

a. Mô tả nội dung công việc

Giai đoạn chuẩn bị trước khi phục vụ là bước đầu quan trọng nhất do bộ phận quản lý (quản lý nhà hàng/ trưởng ca chịu trách nhiệm tổ chức. Các công việc chính bao gồm: Lặp kế hoạch phân công ca làm, kiểm tra trang thiết bi, chuẩn bị vật tư dự trự và công cụ phục vụ vào kho chứa, kiểm soát vệ sinh các khu vực tại nhà hàng, kiểm tra thực đơn, các món đặc biệt có trong ngày và các chương trình ưu đãi, thông báo cho toàn bộ nhân viên nắm để tư vấn cho khách, đồng thời tổ chức họp vào đầu ca làm. Mục tiêu đảm bảo các yếu tố về vật chất và nhân lực luôn sẵn sàng chào đón, tránh phát sinh các tình huống rủi ro

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Lặp kế hoạch nhân sự ở đầu ca

- Dự đoán số lượng khách đến nhà hàng

- Xác định số lượng nhân viên theo từng vị trí (như hostess, servier, runner, bartender, cashier)

- Lặp danh sách phân ca, công việc 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, không hư hỏng, setup đầy đủ các công cụ như dao/nĩa/ đĩa/khăn ăn trên bàn

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

- Kiểm tra số lượng vật phẩm, nguyên vật liệu tồn kho, nhập/xuất kho theo ngày, đảm bảo đủ số lượng dữ trự

Bước 3: Kiểm tra thực đơn và nguyên liệu

CĐTM

- Xác nhận các món ăn có trong menu, và các món đặc biệt, món thay thế có trong ngày

- 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, các nhiệm vụ cụ thể

- Phổ biến các thông tin quan trọng như chương trình khuyến mãi, chào đón khách VIP,… nhắc lại nhân viên cần chú ý về vệ sinh, các lưu ý trong công việc và tác phong chuẩn mực của nhân viên

- Đưa ra số liệu cụ thể về doanh thu trong ngày/ tháng tăng, giảm cho nhân viên nắm, nhắc nhở nhân viên các biện pháp thực hiện tăng doanh thu

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

- Đảm bảo các khu vực trong nhà hàng luôn được vệ sinh sạch sẽ, dùng sát khuẩn vệ sinh thường xuyên

- Kiểm tra nhiệt độ bảo quản nguyên liệu thực phẩm (nếu cần)

- 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 động, 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

- 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

d. Kết quả

- Nhà hàng luôn sẵn sàng chào đón khách

- Không xảy ra sai sót khi vận hành nhà hàng

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

1.2.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách

a. Mô tả nội dung công việc

Đón tiếp khách dưới gốc độ tổ chức là sự bố trí về lực lượng, thiết lặp quy trình chào đón khách, phân bố chỗ ngồi hợp lý cho từng đối tượng khách, kiểm soát dòng người ra/vào nhà hàng, đảm bảo sự trải nghiệm cho khách bắt đầu ngay đầu sảnh. Người quản lý/giám sát thực hiện việc soạn trước kịch bản đón khách cho từng nhóm (khách lẻ, khách đã đặt bàn, khách đoàn, khách VIP), thông báo cụ thể, nhanh chóng cho nhân viên nắm thông tin để sẵn sàng phục vụ khách

b. Quy trình thực hiện

CĐTM

Bước 1: Tiếp nhận thông tin đặt bàn

- Kiểm tra hệ thống booking và phân loại đối tượng khách: đặt trước, walk-in, sự kiện (sinh nhật, cuộc họp,…)
- Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn của khách, hỏi số lượng và các yêu cầu đặc biệt
- Ghi chú lại yêu cầu đặc biệt của khách (ăn chay, dị ứng, chỗ ngồi VIP,..).

Bước 2: Bố trí nhân sự đón tiếp tại cửa và sảnh:

- Điều động , bố trí hostess/nhân viên lễ tân ở cửa, một nhân viên dẫn khách cho mỗi lượt lớn khách đi vào nhà hàng

Bước 3: Sắp xếp chỗ ngồi và quản lý sơ đồ bàn ăn:

- Sử dụng sơ đồ bàn số hóa hoặc bản in, đánh dấu số cho từng bàn đã đặt và bàn trống.
- Quy định rõ ràng về tiêu chí lựa chọn bàn: số lượng khách, yêu cầu riêng biệt

Bước 4: Xử lý tình huống:

- Khi quá tải: kích hoạt phương án mở thêm khu vực/ghép bàn hoặc báo bếp điều chỉnh thời gian phục vụ món, hỗ trợ khách ngồi tại bàn chờ và giới thiệu cho khách sử dụng các dịch vụ có tại nhà hàng như giải trí,.. trong khi chờ đợi bàn
- Khi khách yêu cầu đặc biệt: thông báo kịp thời cho bếp và nhân viên phục vụ nắm thông tin

Bước 5: Giám sát chất lượng chào đón khách:

- Kiểm tra thời gian từ khi khách bước vào đến khi được đưa đến bàn (mục tiêu đảm bảo lớn hoặc bằng 4 phút đối với giờ bình thường).
- Đánh giá thái độ nhân viên qua bảng checklist chào hỏi (ánh mắt, nụ cười, lời chào), đảm bảo chào mời khách dảm bảo hiệu quả, khách cảm thấy vui vẻ, hài lòng khi bước vào nhà hàng

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

- Nhân viên lịch sự, tác phong nhanh nhẹn
- Không xảy ra sai sót khi nhận order từ khách
- Giao tiếp rõ ràng, cụ thể từng chữ, phong thái tự tin
- Thái độ thân thiện, tôn trọng khách

d. Kết quả

- Tạo sự hài lòng cho khách
- Khách luôn cảm thấ chào đón và thoải mái khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng
- Quá trình phục vụ luôn diễn ra suôn sẽ, không xảy ra sai sót gì

1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

Ở vai trò là một người tổ chức, quản lý chịu trách nhiệm thiết lập tiêu chuẩn phục vụ, phân công nhiệm vụ theo bàn, giám sát tốc độ ra món tại quầy bếp, điều phối

CĐTM

nhân lực giữa các khu vực, đảm bảo được sự tương tác giữa nhân viên phục vụ và bếp/bar diễn ra một cách hiệu quả. Ngoài ra, quản lý còn theo dõi chỉ số chất lượng dịch vụ (KPI) như thời gian phục vụ, độ chính xác đơn hàng, và mức độ hài lòng khách hàng, ngoài ra nắm bắt doanh thu tại các tầng ở nhà hàng, đảm bảo đạt doanh thu đề ra

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Thiết lập quy định tiêu chuẩn phục vụ (SOP):

- Trình tự phục vụ các món (khai vị (appetizer) ->món chính (main course) -> tráng miệng(dessert))

- Quy tắc đặt dĩa/dao/ly, cách rót nước, bê dĩa, rót rượu và cách clear bàn.

Bước 2: Phân công và điều phối nhân sự:

- Mỗi server nhận order, quản lý số bàn cố định, có runner hỗ trợ.

- Trong giờ cao điểm, tăng hoặc bố trí thêm người phụ trợ để giảm tải số lượng khách đông

- Mỗi tầng nhà hàng bố trí các hostess hỗ trợ, điều phối khách vào khu vực nhà hàng

Bước 3: Kiểm soát order và trao đổi với bếp:

- Thiết lập công cụ ghi order chuẩn (bấm máy POS, ghi phiếu tay) và quy trình xác nhận.

- Quy định mã màu ưu tiên (tại một số nhà hàng) để bếp nhận dạng order

Bước 4: Giám sát tốc độ ra món và thời gian phục vụ:

- Thiết lập tiêu chuẩn thời gian từ khi order đến món đầu tiên (tầm khoảng 12 phút cho món chính trong giờ bình thường hoặc từ 15-20 phút)

- Nhân viên sẽ thông báo với khách với thời gian ra món và liên tục hỏi khang bếp về thời gian chuẩn bị món ăn

- Theo dõi và lập báo cáo hàng ngày về thời gian trung bình ra món.

Bước 5: Xử lý sự cố khiếu nại:

- Quy trình tiếp nhận khiếu nại (ai tiếp nhận, ai xử lý, thời gian phản hồi).

- Chính sách bồi hoàn (đổi món miễn phí, không thanh toán món đó, giảm giá, voucher) theo mức độ sự cố.

Bước 6: Kiểm tra vận hành thường xuyên

- Quản lý/giám sát viên đi kiểm tra ngẫu nhiên các bàn để đánh giá phục vụ.

- Lập biểu nhận xét và chấm điểm mức độ hoàn thành của nhân viên.

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

- Nhân viên hiểu rõ về menu, các nguyên liệu, giá và các món ăn đặc biệt có trong nhà hàng để giới thiệu cho khách

CĐTM

- Luôn quan sát, giao tiếp với khách, thái độ thân thiện, cởi mở và tác phong chuyên nghiệp khi phục vụ

- Ghi nhớ các thông tin mà khách order, ghi caption order chính xác và tiến hành bấm máy POS

- Phối hợp tốt giữa các bộ phận trong nhà hàng (bếp, bar, thu ngân và tạp vụ,..)

d. Kết quả

- Tác phong chuyên nghiệp, tạo sự hài lòng và thoải mái cho khách

- Mang đến trải nghiệm khó quên cho khách khi bước đến nhà hàng

- Thu lại nhiều đánh giá có cánh, tốt đẹp cho nhà hàng

1.2.4. 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 sự minh bạch, an toàn, nhanh chóng; hỗ trợ khách tận tâm nếu khách có thắc mắc về việc thanh toán, đồng thời theo dõi việc tiễn khách và tái chuẩn bị khu vực phục vụ, sẵn sàng đón lượt khách tiếp theo. Hình ảnh kết thúc bữa ăn luôn phải sạch sẽ, gọn gàn và đầy đủ, điều này sẽ ảnh hưởng mạnh đến ấn tượng cuối cùng của khách nên cần phải được chú trọng.

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Kiểm tra và xác nhận hóa đơn:

- Đối chiếu order caption và phiếu bếp, kiểm tra các khuyến mãi và giảm giá.

- Giám sát việc in bills và trình hóa đơn cho khách.

- Đảm bảo việc in bills luôn chính xác về món ăn, số lượng, giá thành để show cho khách

Bước 2: Tổ chức thủ tục thanh toán:

- Đảm bảo đa dạng các phương thức thanh toán như: tiền mặt, thẻ, chuyển khoản, ví điện tử phù hợp với nhu cầu của khách.

- Phương thức chuyển đổi tiền tệ đảm bảo quyền lợi cho khách.

- Quy trình xử lý thẻ (an toàn thông tin khách hàng) và xác nhận thanh toán.

Bước 3: Tiễn khách và thu hồi phản hồi:

- Nhân viên chào cảm ơn, mời khách quay lại.

- Khuyến khích khách để lại phản hồi (bảng đánh giá nhanh, QR survey).

Bước 4: Thu dọn và chuẩn bị lại bàn khi khách đứng lên:

- Quy trình dọn bàn: clear các dụng cụ bẩn như đĩa, dao/nĩa/muỗng, lau bàn, thay ga bàn mới, kiểm tra dụng cụ và bổ sung lại dụng cụ mới

- Kiểm kê nhanh đồ dùng/thực phẩm cần bổ sung cho ca tiếp theo.

Bước 5: Báo cáo cuối ca:

- Trưởng ca lập báo cuối ca: số lượng khách, doanh thu trong ngày, các sự cố hi

hữu phát sinh, đề xuất cải tiến nhà hàng.

- Lưu trữ ghi chú đặc biệt (khách VIP, phản hồi nghiêm trọng).

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

- Hóa đơn phải chính xác với những gì khách gọi, thực hiện thanh toán cho khách nhanh chóng, chuyên nghiệp

- Thái độ vui vẻ, thân thiện và luôn mỉm cười với khách

- Vệ sinh, thu dọn sạch sẽ bàn ăn khi khách đứng lên

- Setup lại bàn theo đúng như tiêu chuẩn ban đầu để tiến hành đón tiếp các vị khách lượt sau

d. Kết quả

- Tạo cho khách hàng một trải nghiệm trọn vẹn, khó quên

- Khách sẽ quay lại sử dụng dịch vụ tại nhà hàng

- Phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm, tạo sự hài lòng cho khách

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, đã cho thấy được tổng quan về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng, làm rõ những nôi dung lý thuyết cơ bản liên quan kinh doanh dịch vụ ăn uống. Trước hết, chương đã khái quát khái niệm về nhà hàng, cách phân loại các nhà hàng và cũng như quy trình phục vụ khách một cách cụ thể, góp phần quyết định độ hài lòng và tăng khả năng quay lại của khách.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng hệ thống hóa quy trình phục vụ khách theo các giai đoạn: chuẩn bị trước khi phục vụ, đón tiếp khách, phục vụ khách và thanh toán, tiễn khách và thu dọn. Mỗi giai đoạn đều có mục tiêu, điều kiện cụ thể. Quy trình đảm bảo tính chuyên nghiệp của nhà hàng, đảm bảo hoạt động vận hành liên tục, đồng bộ và hiệu quả

CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 1901 - BANA BREW HOUSE TRỰC THUỘC SUNWORLD BA NA HILLS

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1901 - Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills

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

a. Mô tả nội dung công việc



Hình 2.1: Không gian bên trong nhà hàng



Hình 2.2: sảnh trước nhà hàng

Quản lý/giám sát sẽ lên danh sách các công việc chính bao gồm: Lặp kế hoạch phân công ca làm, kiểm tra trang thiết bị, chuẩn bị vật tư dự trự và công cụ phục vụ vào kho chứa, kiểm soát vệ sinh các khu vực tại nhà hàng(cổng chính, quầy line bếp, bar, BOH từng tầng,), kiểm tra thực đơn, các món đặc biệt có trong ngày và các chương trình ưu đãi (combo 330k bao gồm dishes và drinks khách tự chọn,..), thông báo cho toàn bộ nhân viên nắm để tư vấn cho khách, đồng thời tổ chức họp vào đầu ca làm. Đảm bảo các yếu tố về vật chất và nhân lực luôn sẵn sàng chào đón, tránh phát sinh các tình huống rủi ro

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Lặp 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 ở tầng 6, ngoài ra sẽ có 2 runner chạy món và 2 server nhận order và clear bàn, tương tự ở tầng 5

CĐTM

+ Tầng 5 sẽ có 2 điều phối (1 ở thang xuống và 1 ở thang lên và vị trí qua beer plaza)

+ 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



Hình 2.3: Khu vực phục vụ khách



Hình 2.4: quầy line bếp

- 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

- 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

CĐTM

Bước 3: Kiểm tra thực đơn và nguyên liệu



Hình 2.5: Bảng item 86 foods



Hình 2.6: Bảng item 86 drinks



Hình 2.7: Menu alacart

- 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

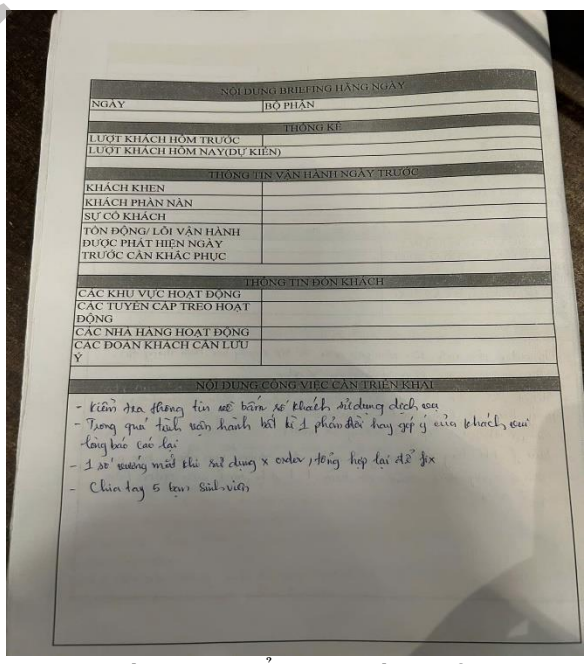
- Kiểm tra số lượng nguyên liệu nhập, xuất kho; luôn dự trữ nguyên liệu dự phòng cho các tình huống cần thiết

CĐTM

Bước 4: Tổ chức họp briefing trước ca làm



Hình 2.8: tổ chức họp briefing trước ca



NỘI DUNG BRIEFING HÀNG NGÀY

NGÀY	BỘ PHẬN
THỐNG KÊ	
LƯỢT KHÁCH HÔM TRƯỚC	
LƯỢT KHÁCH HÔM NAY(DỰ KIẾN)	
THÔNG TIN VẬN HÀNH NGÀY TRƯỚC	
KHÁCH KHEN	
KHÁCH PHÀN NÀN	
SỰ CỐ KHÁCH	
TỒN ĐỌNG/ LỖI VẬN HÀNH ĐƯỢC PHÁT HIỆN NGÀY TRƯỚC CẦN KHẮC PHỤC	
THÔNG TIN ĐOÀN KHÁCH	
CÁC KHU VỰC HOẠT ĐỘNG	
CÁC TUYẾN CÁP TREO HOẠT ĐỘNG	
CÁC NHÀ HÀNG HOẠT ĐỘNG	
CÁC ĐOÀN KHÁCH CẦN LƯU Ý	

NỘI DUNG CÔNG VIỆC CẦN TRIỂN KHAI

- Kiểm tra thông tin về bữa sớ khách, số lượng dịch vụ
- Trong quá trình vận hành bất kì 1 phản hồi thay góp ý của khách, cần thông báo cấp lại
- 1 số lưu ý mất khi sử dụng x order, tổng hợp lại để fix
- Chia tay 5 tem sinh viên

Hình 2.9: sổ ghi chú briefing

- 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

CĐTM

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

2.1.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách

a. Mô tả nội dung công việc

Quản lý triển khai về lực lượng, thiết lặp quy trình chào đón khách, phân bố chỗ ngồi hợp lý cho từng đối tượng khách, kiểm soát dòng người ra/vào nhà hàng, đảm bảo sự trải nghiệm cho khách bắt đầu ngay đầu sảnh. Người quản lý/giám sát thực hiện việc soạn trước kịch bản đón khách cho từng nhóm (khách lẻ, khách đã đặt bàn, khách đoàn, khách VIP), thông báo cụ thể, nhanh chóng cho nhân viên nắm thông tin để sẵn sàng phục vụ khách

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận thông tin đặt bàn

- Tiếp nhận yêu cầu đặt bàn của khách, hỏi số lượng và các yêu cầu đặc biệt
- Ghi chú lại yêu cầu đặc biệt của khách (ăn chay, dị ứng, chỗ ngồi VIP,..).

Bước 2: Bố trí nhân sự đón tiếp tại cửa và sảnh:

- Khi khách vào nhà hàng, nhân viên và hostess sẽ luôn mỉm cười niềm nở và chào khách với câu “Welcome to Bana Brew House! Please, come inside.”
- Điều động , bố trí hostess/nhân viên lễ tân ở cửa, một nhân viên dẫn khách cho mỗi lượt lớn khách đi vào nhà hàng

Bước 3: Sắp xếp chỗ ngồi và quản lý sơ đồ bàn ăn:

- Sử dụng sơ đồ bàn số hóa hoặc bản in, đánh dấu số cho từng bàn đã đặt và bàn trống.
- Quy định rõ ràng về tiêu chí lựa chọn bàn: số lượng khách, yêu cầu riêng biệt

Bước 4: Xử lý tình huống:

- Khi quá tải: kích hoạt phương án mở thêm khu vực/ghép bàn hoặc báo bếp điều chỉnh thời gian phục vụ món, hỗ trợ khách ngồi tại bàn chờ và giới thiệu cho khách sử dụng các dịch vụ có tại nhà hàng như giải trí,.. trong khi chờ đợi bàn
- Khi khách yêu cầu đặc biệt: thông báo kịp thời cho bếp và nhân viên phục vụ nắm thông tin

Bước 5: Giám sát chất lượng chào đón khách:

- Kiểm tra thời gian từ khi khách bước vào đến khi được đưa đến bàn (mục tiêu đảm bảo lớn hoặc bằng 4 phút trong giờ bình thường).
- Đánh giá thái độ nhân viên qua bảng checklist chào hỏi (ánh mắt, nụ cười, lời chào), đảm bảo chào mời khách dảm bảo hiệu quả, khách cảm thấy vui vẻ, hài lòng khi bước vào nhà hàng

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

- Nhân viên lịch sự, tác phong nhanh nhẹn
- Không xảy ra sai sót khi nhận order từ khách

CĐTM

- Giao tiếp rõ ràng, cụ thể từng chữ, phong thái tự tin
- Thái độ thân thiện, tôn trọng khách

d. Kết quả

- Tạo sự hài lòng cho khách
- Khách luôn cảm thấy được chào đón và thoải mái khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng
- Quá trình phục vụ luôn diễn ra suôn sẽ, không xảy ra sai sót gì

2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

Quản lý chịu trách nhiệm thiết lập tiêu chuẩn phục vụ, phân công nhiệm vụ theo bàn, giám sát tốc độ ra món tại quầy bếp, điều phối nhân lực giữa các khu vực và đảm bảo được sự tương tác giữa nhân viên phục vụ và bếp/bar diễn ra một cách hiệu quả. Ngoài ra, quản lý còn theo dõi chỉ số chất lượng dịch vụ (KPI) như thời gian phục vụ, độ chính xác đơn hàng, và mức độ hài lòng khách hàng, ngoài ra nắm bắt doanh thu tại các tầng ở nhà hàng, đảm bảo đạt doanh thu đề ra

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Quy định tiêu chuẩn phục vụ (SOP):

- Thực hiện quy trình phục vụ theo kiểu alarcart gọi món: mời chào khách, dẫn khách vào bàn, trình menu và ghi caption order
- Khi trình menu, nhân viên phục vụ sẽ luôn nói " here is your menu, sir/ma'am.". sau khi chờ tầm 5 phút và hỏi khách "Are you ready to order." hoặc "Would you like to order now.". Lưu ý đối với các món như beefsteak sẽ luôn nói "How would you like your beefsteak. Raw, medium raw or well-done."
- Quy tắc đặt dĩa/dao/ly, cách rót nước, cách clear bàn.

Bước 2: Phân công và điều phối nhân sự:

- Mỗi server quản lý số bàn cố định, có runner hỗ trợ.
- Trong giờ cao điểm, tăng người phụ trợ để giảm tải.

Bước 3: Kiểm soát order và giao tiếp với bếp:

- Thiết lập công cụ ghi order chuẩn (máy POS, phiếu tay) và quy trình xác nhận.
- Quy định mã màu ưu tiên (tại một số nhà hàng) để bếp nhận dạng order gấp.

Bước 4: Giám sát tốc độ ra món và thời gian phục vụ:

- Thiết lập tiêu chuẩn thời gian từ khi order đến món đầu tiên (tầm 12 phút cho món chính trong giờ bình thường).
- Theo dõi và lập báo cáo hàng ngày về thời gian trung bình ra món.

Bước 5: Xử lý sự cố khiếu nại:

- Quy trình tiếp nhận khiếu nại (ai tiếp nhận, ai xử lý, thời gian phản hồi).
- Chính sách bồi hoàn (đổi món miễn phí, giảm giá, voucher) theo mức độ sự cố.

CĐTM

Bước 6: Kiểm tra quá trình phục vụ thường xuyên

- Giám sát đi kiểm tra ngẫu nhiên các bàn để đánh giá phục vụ.
- Lập biểu nhận xét và chấm điểm nhân viên và note lỗi nếu nhân viên thực hiện sai

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

- Món ăn đem ra đảm bảo đạt chất lượng và số lượng, đúng với thời gian ra món
- Nhân viên hiểu rõ về menu, các nguyên liệu, giá và các món ăn đặc biệt có trong nhà hàng để giới thiệu cho khách
- Luôn quan sát, giao tiếp với khách, thái độ thân thiện, cởi mở và tác phong chuyên nghiệp khi phục vụ
- Ghi nhớ các thông tin mà khách order, ghi caption order chính xác và tiến hành bấm máy POS
- Phối hợp tốt giữa nhân viên phục vụ và các bộ phận trong nhà hàng (bếp, bar, thu ngân và tạp vụ,..)

d. Kết quả

- Tác phong chuyên nghiệp, tạo sự hài lòng và thoải mái cho khách
- Mang đến trải nghiệm khó quên cho khách khi bước đến nhà hàng
- Thu lại nhiều đánh giá có cánh, tốt đẹp cho nhà hàng

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

a. Mô tả nội dung công việc

Quản lý tổ chức, giám sát quá trình thanh toán của nhân viên, đảm bảo sự minh bạch, an toàn, nhanh chóng; đồng thời theo dõi việc tiễn khách và tái chuẩn bị khu vực phục vụ, sẵn sàng đón lượt khách tiếp theo. Hình ảnh kết thúc bữa ăn luôn phải sạch sẽ, gọn gàn và đầy đủ, điều này sẽ ảnh hưởng mạnh đến ấn tượng cuối cùng của khách nên cần phải được chú trọng

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Kiểm tra và xác nhận hóa đơn

- Đối chiếu caption order và phiếu bếp
- Giám sát việc in hóa đơn và trình hóa đơn cho khách của nhân viên

Bước 2: Tổ chức thủ tục thanh toán

- Cashier hỗ trợ các phương thức thanh toán: tiền mặt, thẻ, chuyển khoản, ví điện tử.
- Quy trình xử lý thẻ (an toàn thông tin khách hàng) và xác nhận thanh toán.

Bước 3: Tiễn khách và thu nhận hồi phản hồi từ khách

- Khi khách ra về nhân viên luôn phải nói " Thank you for coming! See you again."
- Khuyến khích khách để lại phản hồi (feedback giấy, QR survey).

CĐTM

Bước 4: Thu dọn và setup, chuẩn bị lại bàn

- Quy trình dọn bàn: dọn bỏ chén bát bẩn, lau bàn, thay khăn, kiểm tra dụng cụ.
- Kiểm kê nhanh đồ dùng/thực phẩm cần bổ sung cho ca tiếp theo.

Bước 5: Tổng hợp báo cáo cuối ca

- Trưởng ca lập báo cáo ca: số lượng khách, doanh thu, các sự cố phát sinh, đề xuất cải tiến.
- Lưu trữ ghi chú đặc biệt (khách VIP, phản hồi nghiêm trọng).

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

- Hóa đơn phải chính xác với những gì khách gọi, thực hiện thanh toán cho khách nhanh chóng, chuyên nghiệp
- Thái độ vui vẻ, thân thiện và luôn mỉm cười với khách
- Vệ sinh, thu dọn sạch sẽ bàn ăn khi khách đứng lên
- Setup lại bàn theo đúng như tiêu chuẩn ban đầu để tiến hành đón tiếp các vị khách lượt sau

d. Kết quả

- Tạo cho khách hàng một trải nghiệm trọn vẹn, khó quên
- Khách sẽ quay lại sử dụng dịch vụ tại nhà hàng
- Phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm, tạo sự hài lòng cho khách

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 1901 - Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills

2.2.1. Ưu điểm

- Không gian nhà hàng ấm cúng, trang trọng kết hợp giữa phong cách Châu Âu pha với Chăm pa cổ, nhà máy xưởng bia thủ công bật nhất Bà Nà luôn mở cửa chào đón khách muốn tham quan
- Ẩm thực đa dạng gồm món Á và Âu kết hợp với bia tươi Bà Nà mát lạnh
- Chất lượng món ăn khá ổn định
- Luôn sẵn sàng, nhanh chóng tiếp đón các lượt khách liên tiếp vào nhà hàng
- Nhân viên trẻ, năng động, ham học hỏi, có tinh thần trách nhiệm với công việc
- Quy trình phục vụ nhanh chóng, chuyên nghiệp
- Hệ thống máy POS hỗ trợ nhanh trong order nhanh chóng
- Sự phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng khá đồng bộ

2.2.2. Nhược điểm

- Khó bố trí nhân sự hỗ trợ khi dòng khách đông
- Một số nhân viên chưa nắm rõ quy trình phục vụ, dễ mắc lỗi setup, nhận order và khả năng xử lý tình huống còn hạn chế
- Khả năng giao tiếp Tiếng anh của một số nhân viên còn hạn chế

CĐTM

- Sự phối hợp giữa nhân viên và bếp chưa đồng đều, còn xa cách
- Phân công công việc chưa rõ ràng, phù hợp với từng nhân viên
- Lối xử phạt của quản lý chưa quá khắc khe, dễ bỏ qua lỗi sai
- Chưa có hệ thống đánh giá năng suất làm việc, thưởng, tạo động lực cho nhân viên

2.2.3. Nguyên nhân

- Nguyên nhân khách quan

+ Lượng khách quá đông theo mùa và theo khung giờ

+ Bana Brew House nằm trong khu du lịch Bà Nà Hills – điểm đến có số lượng khách tăng đột biến vào mùa lễ, cuối tuần và dịp cao điểm.

- Nguyên nhân chủ quan từ phía nhân viên

+ Nhân viên mới chưa nắm chắc SOP (set-up bàn, quy trình order, quy trình phục vụ món).

+ Việc đào tạo thường ngắn, chủ yếu học từ người đi trước nên dễ mắc lỗi.

+ Trình độ ngoại ngữ chưa đồng đều

+ Nhà hàng phục vụ nhiều khách quốc tế (Hàn, Trung, Âu, Úc).

+ Một bộ phận nhân viên trẻ thiếu tự tin khi giao tiếp tiếng Anh → dẫn đến: hỏi order lâu hơn, giải thích món không rõ, xử lý tình huống kém.

- Kỹ năng xử lý tình huống còn hạn chế

+ Thiếu sự chủ động theo dõi bàn khi quá đông khách.

+ Nguyên nhân từ quy trình và tổ chức vận hành

+ Phân bổ nhân sự chưa hợp lý

- Quy trình phối hợp giữa bếp – bar – phục vụ chưa đồng bộ

+ Món ăn cần thời gian chế biến lâu nhưng không báo trước cho khách.

+ Khi bếp quá tải, món ra không đồng đều → dẫn đến chậm.

+ Bar và bếp đôi khi không phối hợp nhịp nhàng trong giờ cao điểm.

- Hệ thống POS chạy chậm hoặc trục trặc

+ Khi máy POS bị lag, nhân viên không thể gửi order xuống bếp kịp thời.

+ In hóa đơn chậm → kéo dài thời gian khách chờ thanh toán.

- Nguyên nhân từ quản lý và điều hành

+ Nhân viên ít được training về: kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ tiêu chuẩn quốc tế.

+ Giám sát trong giờ cao điểm chưa đủ

+ Quản lý thường phải họp, xử lý nhiều việc → khó bao quát toàn bộ nhà hàng khi đông khách.

+ Chưa tối ưu hóa KPI – thưởng phạt

+ Chưa có hệ thống đánh giá hiệu suất rõ ràng để tạo động lực cho nhân viên.

CĐTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích toàn diện thực trạng công tác tổ chức phục vụ tại Bana Brew House, 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 Bana Brew House 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, Bana Brew House 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
CĐTM
CĐTM

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG 1901 – BANA BREW HOUSE TRỰC THUỘC SUNWORLD BA NA 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 1901 – Bana Brew House trực thuộc Sunworld Ba Na Hills

3.1.1. Những điểm giống nhau

* Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện	Lý thuyết	Thực tiễn tại nhà hàng 1901	Giống nhau
1) Chuẩn bị trước khi phục vụ	- Tổ chức lặp kế hoạch nhân sự đầu ca - Kiểm tra kĩ các khu vực phục vụ, trang thiết bị, vật tư - Kiểm tra thực đơn đặc biệt có trong ngày và các chương trình giảm giá - Họp briefing trước ca - Chuẩn bị đầy đủ ccdc (đĩa, dao nĩa, khăn ăn, trải khăn bàn,..), setup bàn ăn theo tiêu chuẩn của nhà hàng - Kiểm tra vệ sinh và an toàn thực phẩm, sử dụng sát khuẩn vệ sinh thường xuyên	- Lặp kế hoạch nhân sự ở đầu ca - Kiểm tra các vật tư, trang thiết bị và ccdc (máy POS, đèn chiếu, âm thanh, bình pccc,..) - Kiểm tra thực đơn và nguyên liệu - Tổ chức họp briefing trước ca làm - Chuẩn bị, setup đầy đủ ccdc: hộp đựng ccdc, khăn giấy,…,theo tiêu chuẩn nhà hàng bên Sunworld - Kiểm tra vệ sinh và an toàn thực phẩm	Đều giống nhau về các bước chuẩn bị, các bước đều được tuân thủ đầy đủ và đúng theo quy tắc nghiệp vụ
2) Đón tiếp khách	- Tiếp nhận thông tin đặt bàn - Bố trí nhân sự đón tiếp khách tại cổng chính - Sắp xếp chỗ ngồi và hướng dẫn khách vào chỗ ngồi, quản lý sơ đồ bàn	- Tiếp nhận đặt bàn (khách vip, đặt trước,..) - Bố trí hostess chào đón khách ở sảnh chính - Sắp xếp chỗ ngồi và hướng dẫn vào chỗ	Thực hiện đúng quy tắc chào đón khách (thái độ niềm nở, luôn mỉm cười chào đón khách, hướng dẫn khách vào

CĐTM

	- Xử lý tình huống - Giám sát chất lượng chào đón khách, nhân viên luôn giữ thái độ thân thiện, tươi cười khi chào đón khách	ngồi, quản lý sơ đồ bàn trên máy POS - Xử lý các tình huống phát sinh - Giám sát chất lượng chào đón khách ở sảnh chính	bàn), xử lý các tình huống xảy ra
3) Phục vụ khách	- Phục vụ theo đúng tiêu chuẩn trình tự món ăn (khai vị - món chính - tráng miệng) - Phân công và điều phối nhân sự - Giám sát quy trình phục vụ (trình menu, giới thiệu các món ăn đặc biệt có trong ngày; nhận order, ghi caption order, dọn dẹp dụng cụ thừa) - Kiểm soát order (đúng số bàn, số lượng món, thức uống), trao đổi với bếp và bar - Giám sát tốc độ ra món và thời gian phục vụ - Xử lý khiếu nại - Kiểm tra vận hành thường xuyên	- Giám sát quá trình bưng món theo trình tự của runner (khai vị - món chính - tráng miệng) - Phân công và điều phối nhân sự, bổ sung nhân sự khi khách đông - Giám sát quy trình phục vụ (trình menu, nhận order, ghi order, dọn dẹp các dụng cụ thừa) - Kiểm soát order (đúng số bàn, số lượng món ăn, thức uống) - Giám sát tốc độ ra món ăn và thời gian phục vụ - Xử lý khiếu nại từ khách - Kiểm tra vận hành nhà hàng thường xuyên	Thực hiện đúng theo tiêu chuẩn của quy trình phục vụ, luôn lắng nghe và chăm sóc khách hàng, đúng theo tuân thủ nghiệp vụ

CĐTM

4) Thanh toán, tiễn khách và thu dọn	- Kiểm tra và xác nhận hóa đơn - Tổ chức thủ tục thanh toán, trình hóa đơn và thanh toán, hoàn trả tiền thừa (nếu có) cho khách - Giám sát tiễn khách (nhân viên cười niềm nở, tiễn khách ra về) và thu nhận phản hồi từ khách - Thu dọn và setup lại bàn theo tiêu chuẩn ban đầu - Tổng báo cáo cuối ca	- Kiểm tra và xác nhận hóa đơn trên máy POS - Giám sát quá trình hóa đơn và thực hiện thanh toán - Tiễn khách và thu nhận thu hồi của khách - Tiến hành thu dọn, vệ sinh bàn ăn và setup lại tiêu chuẩn ban đầu - Tổng báo cáo cuối ca	Thực hiện thanh toán theo đúng quy tắc, tiễn chào khách và dọn dẹp theo đúng tiêu chuẩn phục vụ

* Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

- Lý thuyết:

+ Yêu cầu nhân viên có ngoại hình gọn gàng, đồng phục đúng quy chuẩn.

+ Kỹ năng giao tiếp, thái độ lịch sự

+ Hiểu biết về thực đơn, quy trình phục vụ.

+ Đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm và vệ sinh sát khuẩn thường ngày

- Thực tiễn tại 1901 Bana Brew House:

+ Nhân viên tuân thủ đúng đồng phục SunWorld, đeo bảng tên, tác phong chuyên nghiệp.

+ Yêu cầu nhân viên có khả năng giao tiếp cơ bản tiếng Anh vì Bà Nà Hills đông khách quốc tế.

+ Nắm rõ món ăn và bia đặc sản của nhà hàng.

+ Vệ sinh cá nhân và an toàn thực phẩm được kiểm tra hằng ca.

- Giống nhau: Điều kiện – yêu cầu gần như khớp hoàn toàn với lý thuyết giảng dạy.

* Kết quả

- Lý thuyết:

+ Đảm bảo tạo sự hài lòng tối đa cho khách.

+ Quy trình chuyên nghiệp giúp nâng cao hình ảnh nhà hàng.

- Thực tiễn:

+ 1901 Bana Brew House vận hành hiệu quả, phục vụ được lượng khách lớn (đặc biệt mùa cao điểm).

CĐTM

+ Nhân viên phối hợp nhịp nhàng, hạn chế sai sót.

+ Khách đánh giá tích cực trên các nền tảng review.

- Giống nhau: Kết quả đạt được thể hiện rõ tính chuyên nghiệp và đúng chuẩn lý thuyết.

3.1.2. Những điểm khác nhau

* Quy trình thực hiện

Quy trình thực hiện	Lý thuyết	Thực tiễn tại nhà hàng 1901
	Khác nhau	
1) Chuẩn bị trước khi phục vụ	Chuẩn bị bài bản theo từng bước	Một số bước được rút ngắn để kịp đón lượng khách đông, liên tục; đặc biệt trong mùa cao điểm, có lúc chưa chuẩn hóa hoàn toàn
2) Đón tiếp khách	Mỗi bàn sẽ có một hostess hướng dẫn vào bàn	Lúc khách đông, khách phải tự tìm bàn để ngồi, nhân viên chỉ hỗ trợ phân bàn nhanh nên không đúng hoàn toàn quy trình
3) Phục vụ khách	Phục vụ theo đúng trình tự, quy cách, các món ăn đạt chất lượng, luôn ổn định. Luôn đảm bảo thời gian ra món	Trong giờ cao điểm, món ăn lên không đúng thứ tự do bếp ưu tiên các món dễ chế biến nhanh nên không đúng hoàn toàn quy trình. Các món ăn có lúc không ổn định
4) Thanh toán, tiễn khách và thu dọn	Thực hiện theo đúng trình tự, nhẹ nhàng, cụ thể, thanh toán nhanh, chuyên nghiệp và có nhiều thời gian để thực hiện clear và setup	Nhà hàng tính công suất lớn nên cần phải thao tác nhanh, đôi khi chưa đạt chuẩn tinh tế như fine dining

* Điều kiện và yêu cầu thực hiện công việc

- Lý thuyết:

+ Yêu cầu nhân viên phải đầy đủ kỹ năng trước khi làm việc.

+ Ưu tiên phục vụ theo đúng chuẩn quy trình.

CĐTM

- Thực tế: ưu tiên tốc độ và xử lý tình huống nhanh hơn vì lượng khách rất lớn.

* Kết quả

- Lý thuyết: mục tiêu phục vụ hoàn hảo, quy trình đúng chuẩn.

- Thực tế: mục tiêu chuyển sang phuc vụ nhanh – an toàn – hiệu quả, đôi khi đánh đổi một phần sự chỉn chu. Một số thời điểm đông khách gây chờ đợi, làm giảm sự hài lòng so với chuẩn lý thuyết.

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

- Phát triển, cải thiện kỹ năng giao tiếp và ứng xử khi tiếp xúc với khách
- Biết cách quản lý, sắp xếp thời gian cho công việc
- Tự tin và nhanh nhẹn, thích ứng nhanh với nhịp điệu công việc
- Khả năng giải quyết, xử lý vấn đề
- Biết phối hợp với các bộ phận trong nhà hàng
- Phong thái chuyên nghiệp, lành nghề
- Tăng khả năng quan sát và chủ động trong trong công việc
- Khả năng thích ứng nhanh với môi trường công việc
- Biết nắm bắt tâm lý khách hàng và kịp thời hỗ trợ cho khách
- Tăng khả năng ghi nhớ về các quy trình phục vụ, menu các món ăn, thức uống và giá cả để giới thiệu cho khách

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 1901 – Bana Brew House trực thuộc Sunworld Bana Hills

Bản thân khi được trải nghiệm thực tập tại đơn vị là nhà hàng 1901 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

CĐTM

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.

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 1901 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

Trong quá trình học tập và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, em nhận thấy các bài giảng dạy về công tác tổ chức phục vụ tại nhà hàng của nhà trường luôn được chú trọng, đúng trọng tâm và gắn liền với thực tiễn, em được học trong môi trường giáo dục đầy chất lượng và luôn để quyền lợi của học sinh lên hàng đầu. Tuy vậy, em vẫn muốn nhà trường nâng cao hơn nữa về chất lượng giảng dạy và đáp ứng được nhu cầu thực tiễn về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng. Vì vậy em muốn đề xuất các ý kiến sau:

Thứ nhất, tăng cường thời lượng thực hành, bổ sung thêm các buổi thực hành tại nhà thực hành chuyên dụng như nấu ăn, tổ chức tiệc, pha chế,..

Thứ hai, nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ cho giảng dạy(bếp nấu, các dụng cụ nấu ăn, ly, tách, khăn bàn,..)

Thứ 3, liên kết với nhiều doanh nghiệp, nhằm tạo môi trường trải nghiệm thực tế cũng như học tập của sinh viên, trao cơ hội việc làm khi tốt nghiệp ra trường

Thứ 4, cập nhật các thông tin, kiến thức mới theo xu hướng ngành và hoàn thiện nội dung giáo trình và tài liệu về quản trị nhà hàng

Thứ 5, tăng cường đào tạo kỹ năng mềm, tổ chức các buổi giảng dạy các kỹ năng mềm cho sinh viên nhằm tạo cơ hội cho sinh viên có cơ hội thể hiện bản thân mình và tự tin hơn khi thuyết trình trước đám đông

CĐTM

Cuối cùng là tổ chức các buổi talkshow với các nhà tuyển dụng nhằm tạo môi trường học tập cũng như nhu cầu tuyển dụng của nhà doanh nghiệp để sinh viên nắm bắt

Với các đề xuất trên mong nhà trường sẽ tiếp tục hoàn thiện chương trình giảng dạy, tạo một môi trường học tập chuyên nghiệp, lành mạnh giúp cho sinh viên nắm vững được kiến thức, rèn luyện kỹ năng và đáp ứng được các nhu cầu của doanh nghiệp trong bối cảnh cạnh tranh việc làm ngày càng cao

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 1901 về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng. Theo nguyên tắc nhà hàng 1901 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 1901, dù 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, Bana Brew House 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 1901- Bana Brew House 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.

Đà Nẵng, ngày 05 tháng 12 năm 2025

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Ánh Ly

CĐTM
CĐTM
CĐTM

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Từ trang fanpage Sun World Ba Na Hills.

[2] Từ thư viện trường Cao đẳng Thương Mại.

[3] Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng ThS.Nguyễn Thị Ánh Ly – Trường Cao Đẳng Thương Mại.

[4] Từ nguồn tin của phòng nhân sự của Sun World Ba Na Hills.

CĐTM
CĐTM
CĐTM