BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BỐN MÙA TRỰC THUỘC BÀ NÀ HILL

Giảng viên hướng dẫn : **ThS. NGUYỄN THỊ ÁNH LY**
Sinh viên thực hiện : **LÊ THỊ TÚ CẨM**
Lớp : **17QH11.1**

Đà Nẵng, tháng 12/2025

CĐTM
CĐTM
CĐTM

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý Thầy, Cô giáo Trường Cao Đẳng Thương Mại lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất. Đặc biệt, em xin gửi đến Cô Nguyễn Thị Ánh Ly - người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành bài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận Nhà hàng Bốn Mùa trực thuộc Bà Nà Hill đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại Nhà hàng. Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị đã giúp đỡ, cung cấp những dữ liệu thực tế để em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Cao Đẳng Thương Mại và Thầy/Cô bộ môn Quản Trị Nhà Hàng và Dịch Vụ Ăn Uống đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến

thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Bài cáo được hoàn thành dựa trên quan sát thực tế của bản thân em trong quá trình học tập và thực tập. Do kiến thức có hạn nên trong quá trình phân tích không tránh khỏi những thiếu sót về nội dung, phương pháp. Kính mong nhận được sự thông cảm của và góp ý của thầy để bài báo cáo của em được đầy đủ và hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CĐTM
CĐTM
CĐTM

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng1.1. NHững điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn…… ...……19

DANH MỤC HÌNH ẢNH

HÌNH.1.1. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG…….....……2

HÌNH1.2. CHUẨN BỊ DỤNG CỤ TRƯỚC BỮA ĂN…… .....……..4

HÌNH1.3. CHÀO ĐÓN VÀ HƯỚNG DẪN KHÁCH VÀO BÀN…… .……..6

HÌNH1.4. GIỚI THIỆU THỰC ĐƠN CHO KHÁCH ORDER…… .……7

HÌNH2.1. CHUẨN BỊ DỤNG CỤ PHỤC VỤ DU KHÁCH…… …….....11

HÌNH2.2. ĐÓN TIẾP, SẮP XẾP VỊ TRÍ CHO DU KHÁCH……... …….13

HÌNH2.3. GIỚI THIỆU THỰC ĐƠN CHO DU KHÁCH……... ……..14

HÌNH2.4. PHỤC VỤ MÓN ĂN CHO DU KHÁCH…… ……....15

HÌNH2.5. KIỂM TRA BILL HỖ TRỢ KHÁCH THANH TOÁN…… ……...16

HÌNH2.6. DỌN DẸP, SẮP XẾP LẠI VỊ TRÍ ĐỂ PHỤC VỤ KHÁCH TỚI SAU…… ……17

CĐTM
CĐTM
CĐTM

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN **2**

DANH MỤC BẢNG BIỂU **3**

Bảng1.1. Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn **3**

DANH MỤC HÌNH ẢNH **3**

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 **2**

1.2. Nội dung công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng **3**

1.2.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ **3**

1.2.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách **4**

1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách **6**

1.2.3. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn **8**

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 ..... **9**

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BỐN MÙA TRỰC THUỘC BÀ NÀ HILL **10**

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Bốn Mùa trực thuộc Bà Nà Hill **10**

2.1.1. Giai đoạn 1: Chuẩn bị trước khi phục vụ **10**

2.1.2. Giai đoạn 2: Đón tiếp khách **12**

2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách **13**

2.1.4. Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và thu dọn **15**

..... **17**

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Bốn Mùa trực thuộc Bà Nà Hill **17**

2.2.1. Ưu điểm: **17**

2.2.2. Nhược điểm: **17**

2.2.3. Nguyên nhân **18**

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 ..... **18**

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG **19**

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 **19**

3.1.1. Những điểm giống nhau **19**

3.1.2. Những điểm khác nhau **19**

CĐTM

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân 20

3.2.1. Về chuyên môn nghiệp vụ 20

3.2.2. Về các kỹ năng 20

3.3. Đề xuất, kiến nghị 21

3.3.1. Đối với đơn vị thực tập khi tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng 21

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 21

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 22

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 là cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống phục vụ khách hàng theo menu hoặc dạng buffet, nhân viên phục vụ và các dịch vụ liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống và vui chơi giải trí

Khái niệm này bao gồm cả việc phục vụ tại chỗ và dịch vụ mang về, phục vụ theo nhu cầu của khách hàng với nhiều hình thức khác nhau.

Nhà hàng hoạt động như một doanh nghiệp có quy mô từ nhỏ đến lớn, với các bộ phận được tổ chức chặt chẽ và đội ngũ nhân viên được đào tạo để cung cấp dịch vụ tốt nhất.

b. Phân loại nhà hàng

* Theo quy mô và đẳng cấp

- Nhà hàng thức ăn nhanh (Fast Food):Phục vụ nhanh, giá rẻ, menu giới hạn.
- Nhà hàng bình dân (Casual Dining): Không gian thoải mái, giá cả phải chăng, menu đa dạng.
- Nhà hàng cao cấp (Fine Dining): Trải nghiệm sang trọng, món ăn tinh tế, dịch vụ chuyên nghiệp.
- Nhà hàng bình dân cao cấp (Premium Casual): Kết hợp giữa sự thoải mái của nhà hàng bình dân và chất lượng cao cấp.

* Theo loại hình ẩm thực

- Theo ẩm thực dân tộc/quốc gia: Nhà hàng chuyên về các món ăn từ một quốc gia hoặc vùng miền cụ thể (ví dụ: nhà hàng Việt, nhà hàng Nhật, nhà hàng Trung Hoa, nhà hàng Âu).
- Nhà hàng theo chủ đề (Themed Restaurant): Thiết kế và trang trí theo một chủ đề đặc biệt (ví dụ: phim ảnh, lịch sử, văn hóa).
- Nhà hàng chay (Vegetarian/Vegan): Chuyên phục vụ món ăn chay hoặc thuần chay.
- Nhà hàng lẩu nướng: Tập trung vào các món lẩu và nướng

* Theo hình thức phục vụ

- Nhà hàng chọn món (A la carte): Khách tự do lựa chọn món ăn từ menu.
- Nhà hàng tự phục vụ (Buffet): Khách tự do lấy thức ăn từ quầy tự chọn.
- Nhà hàng định suất (Set menu): Menu cố định với các món được chọn sẵn.

CĐTM

- Nhà hàng phục vụ tiệc (Banquet hall): Phục vụ các buổi tiệc lớn, có sẵn không gian riêng.
- Nhà hàng cà phê (Coffee shop): Phục vụ cả đồ uống và đồ ăn.

. * Theo vị trí

- Trong khách sạn hoặc trung tâm thương mại: Liên kết với các cơ sở lưu trú hoặc mua sắm lớn.
- Trên tầng thượng (Rooftop): Có tầm nhìn đẹp, không gian thoáng đãng.
- Bên sông hoặc trên sông: Gần khu vực sông nước, có không khí lãng mạn.
- Trong tầng hầm: Mang đến không gian riêng tư, có thể độc đáo.
- Nhà hàng ở trạm dừng chân: Thuận tiện cho những người di chuyển đường dài.

* Theo hình thức sở hữu

- Nhà hàng tư nhân: Thuộc sở hữu của cá nhân hoặc tổ chức tư nhân.
- Nhà hàng nhà nước: Thuộc sở hữu và quản lý của nhà nước.
- Nhà hàng cổ phần: Doanh nghiệp có cổ đông là cá nhân hoặc tổ chức.

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



Hình1.1. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng

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

Nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống thiết yếu của du khách và thúc đẩy kinh tế, tạo ra trải nghiệm tốt cho khách hàng, góp phần quảng bá văn hóa ẩm thực địa phương và tạo ra doanh thu, trực tiếp tương tác với du khách để đáp ứng nhu cầu của du khách và đảm bảo sự hài lòng, từ đó ảnh hưởng đến quyết định quay lại hoặc giới thiệu của du khách.

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

Chuẩn bị trước bữa ăn (vệ sinh, sắp xếp bàn ghế, chuẩn bị dụng cụ,),phục vụ trong bữa ăn (đón khách, giới thiệu thực đơn, nhận oder, dọn dẹp)và sau khi kết thúc bữa ăn (thanh toán, dọn dẹp sau cùng tổng kết).

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 khẩn cấp

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Vệ sinh, đặt ra kế hoạch cần thực hiện

Đảm bảo khu vực ăn uống sạch sẽ, gọn gàng. Sắp xếp bàn ghế, khăn trải bàn, và các vật dụng trang trí theo đúng tiêu chuẩn và yêu cầu của khách.

Căn cứ vào các yếu tố cần thiết dự tính lượng khách sẽ đến (tùy vào thời tiết), bố trí sắp xếp các nhân sự phù hợp vào vị trí đó

Bước2:Chuẩn bị trang thiết bị,vật tư liên quan

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. Các vật phẩm,vật liệu còn tồn nhằm xác định được số lượng dự trữ đủ hay không

Bước 3:Kiểm tra bàn đặt

Xác nhận danh sách khách hàng đã đặt bàn, vị trí ngồi và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).

Kiểm tra và xác nhận các món ăn có đúng trong menu và các món đặc biệt có trong ngày

Bước 4: Tổ chức họp trước ca làm

Giám sát nhà hàng sẽ thông báo số lượng khách dự kiến, các nhiệm vụ cụ thể

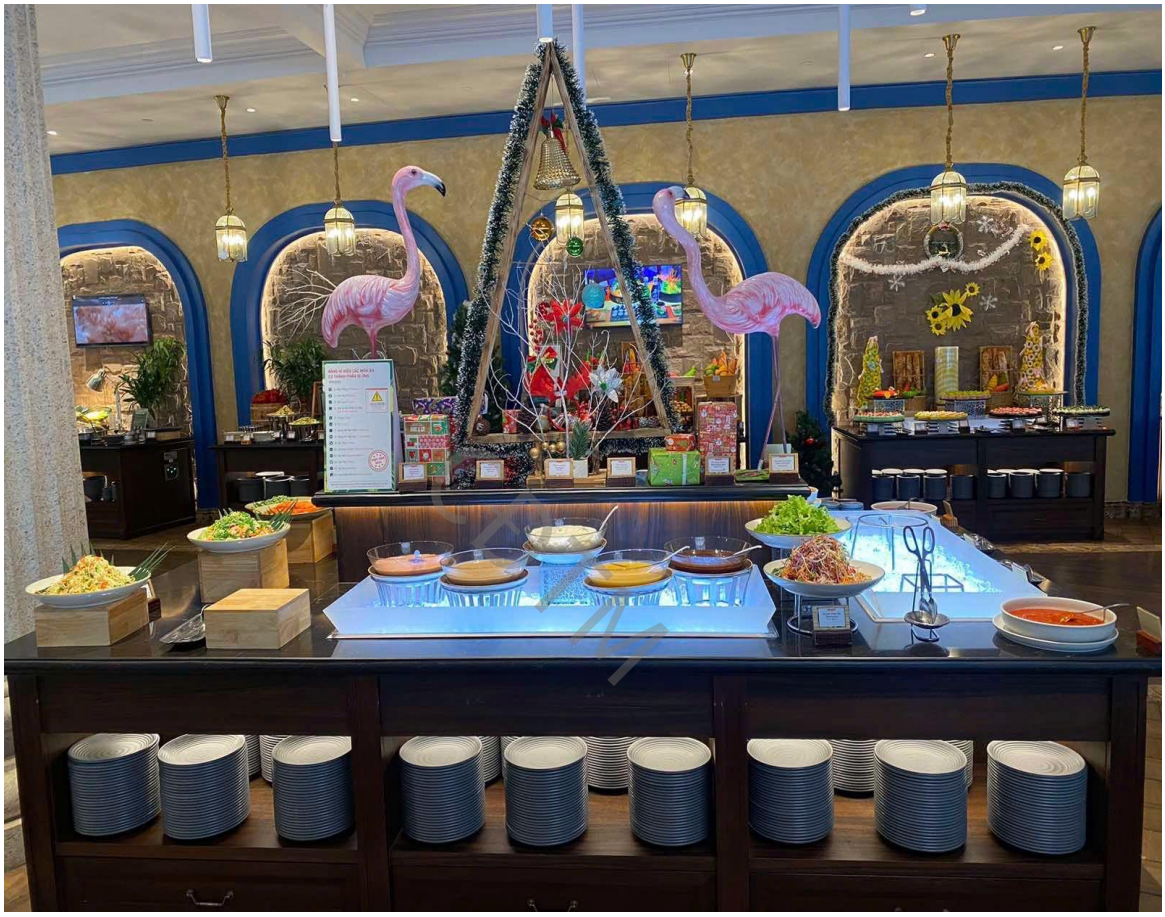
Phổ biến các nội dung thông tin quan trọng trong ngày, các ưu đãi,đón các vị khách quan trọng, các nội quy cần thực hiện nghiêm túc, vệ sinh an toàn thực phẩm

Bước 5 :Kiểm tra vệ sinh 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)



Hình1.2. Chuẩn bị dụng cụ trước bữa ăn

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

Các vị trí luôn sạch sẽ, giữ vệ sinh gọn gàng

Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ cần thiết cần sử dụng

Nắm rõ được quy trình thực hiện để thực hiện cho đúng tránh sai sót, đúng trang phục theo quy định của nhà hàng

d. Kết quả

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ để phục vụ thực khách chu đáo, chính xác và nhanh chóng

Không gây mất thời gian cho khách hạn chế việc gây khó chịu cho các du 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

Bước 1: Tiếp nhận thông tin đặt bàn

Kiểm tra hệ thống booking và phân loại đối tượng khách: đặt trước, các 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 khách quá đông:Mở thêm phương án ghép 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



Hình1.3. Chào đón và hướng dẫn khách vào bàn

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

Các thao tác yêu cầu phải nhanh nhẹn, chuyên nghiệp, thông minh, lịch sự

d. Kết quả

Khách hài lòng với sự phục vụ chu đáo, vui vẻ, và cảm nhận được sự tận **tâm** trong công tác phục vụ

1.2.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

Ở vai trò là một người tổ chức, người quản lý có 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 để đảm bảo được sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhân viên phục vụ và bếp/bar diễn ra một cách hiệu quả. Ngoài ra, quản lý còn theo dõi tình trạng, chất lượng dịch vụ, thời gian phục vụ, mức 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 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.

Mỗi tầng nhà hàng phải bố trí các hostess hỗ trợ, điều phối khách vào khu vực nhà hàng để hỗ trợ lúc cần thiết

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: Quan 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.



Hình1.4. Giới thiệu thực đơn cho khách order

CĐTM

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

Nhân viên lịch sự, tác phong nhanh nhẹn

Dụng cụ luôn sạch sẽ

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

Khách được phục vụ đầy đủ, nhiệt tình

Nhận được phản hồi với ý kiến rất tốt

Trong quá trình làm việc không có sai sót

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

a. Mô tả nội dung công việc

Thực hiện thu tiền, phát hóa đơn và lưu chứng từ liên quan

Trong quá trình thanh toán cá nhân, tổ chức quản lý thanh toán chính xác 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:Thanh toán:

Kiểm tra bill xác nhận hóa đơn chính xác với dữ liệu

Giám sát việc in bill kiểm tra trình hóa đơn cho khách

Hỗ trợ khách thanh toán bằng nhiều phương thức khác nhau theo nhu cầu của khách(tiền mặt, thẻ, ví điện tử,v.v)

Bước2: Tiễn khách

Nhân viên gửi lời cảm ơn, mời khách quay lại

Dọn dẹp bàn ăn sau khi khách rời đi, đưa bàn về trạng thái sẵn sàng đón khách mới

Thu thập phản hồi của khách về chất lượng món ăn và dịch vụ để cải thiện trong tương lai.

Bước3: Thu dọn và chuẩn bị lại bàn mới

Dọn dẹp bàn ăn sau khi khách rời đi, đưa bàn về trạng thái sẵn sàng đón khách mới

Kiểm tra lại các dụng cụ và bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn

Bước4: 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

Nắm rõ được quy trình thanh toán, biết mẫu hóa đơn, máy POS hoạt động và đã kết nối internet chưa, xử lý được các tình huống khẩn cấp (máy lỗi, mất kết nối,v.v)

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

Vệ sinh thu dọn sạch sẽ và đặt lại bàn theo tiêu chuẩn đặt ra

d. Kết quả

Thu tiền đủ, chứng từ hợp lệ, nhanh chóng và chính xác, lưu lại các chứng từ liên quan để kiểm kê hàng ngày.

Khách có trải nghiệm tốt, vui vẻ, có sự hài lòng về dịch vụ và quay lại sử dụng dịch vụ

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Để có một bữa ăn ngon miệng đến du khách ,điều quan trọng mỗi người cần nắm rõ về các công tác chuẩn bị trước và sau khi đón ,tiếp khách. Mỗi bước đều quan trọng đặc biệt là khâu chuẩn bị dụng cụ, vệ sinh sạch sẽ trước khi mang tới khách vì món ăn có ngon đến mấy dụng cụ không hợp vệ sinh thì cũng làm món ăn mất giá trị và khách cảm thấy món ăn không còn ngon miệng làm ảnh hưởng đến lợi ích chung. Tiếp theo đó là khâu tiếp khách yêu cầu phải lịch sự ,vui vẻ, nhanh nhẹn trong việc tiếp khách , sắp xếp vị trí ngồi theo mong muốn của khách (nếu có) trách việc để khách đứng lâu và ngồi vào vị trí đã có khách đặt bàn trước. Và để khách được ăn món mình muốn thưởng thức thì người phục vụ phải ghi nhận món ăn và phục vụ đúng, nhanh, món ăn theo yêu cầu của khách không để nhầm lẫn món ăn tránh làm mất sự hào hứng của khách hàng đối với món ăn đó. Trước khi kết thúc một buổi ăn cần phải kiểm tra hóa đơn thanh toán , hỗ trợ thanh toán món ăn cho khách bằng các hình thức thanh toán nhanh và chính xác. Ghi nhận các thông tin phản hồi từ khách nhằm nâng cao giá trị món ăn hoặc cách phục vụ du khách.

CĐTM

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG BỐN MÙA TRỰC THUỘC BÀ NÀ HILL

2.1. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Bốn Mùa trực thuộc Bà Nà Hill

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

a. Mô tả nội dung công việc

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)

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, phục vụ trong bữa ăn (đón khách, giới thiệu thực đơn, nhận oder, dọn dẹp)và sau khi kết thúc bữa ăn (thanh toán, dọn dẹp sau cùng tổng kết).

b. Quy trình thực hiện

Bước 1: Vệ sinh, đặt ra kế hoạch cần thực hiện

Đảm bảo khu vực ăn uống sạch sẽ, gọn gàng. Sắp xếp bàn ghế, khăn trải bàn, và các vật dụng trang trí theo đúng tiêu chuẩn và yêu cầu của khách.

Căn cứ vào các yếu tố cần thiết dự tính lượng khách sẽ đến (tùy vào thời tiết, các ngày lễ), bố trí sắp xếp các nhân sự phù hợp vào vị trí đó

Bước2:Chuẩn bị trang thiết bị,vật tư liên quan

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. Các vật phẩm,vật liệu còn tồn nhằm xác định được số lượng dự trữ đủ hay không

CĐTM



Hình2.1.Chuẩn bị dụng cụ phục vụ du khách

Bước 3:Kiểm tra bàn đặt

Xác nhận danh sách khách hàng đã đặt bàn, vị trí ngồi và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).

Kiểm tra và xác nhận các món ăn có đúng trong menu và các món đặc biệt có trong ngày

Bước 4: Tổ chức họp trước ca làm

Giám sát nhà hàng sẽ thông báo số lượng khách dự kiến, các nhiệm vụ cụ thể

Phổ biến các nội dung thông tin quan trọng trong ngày, các ưu đãi,đón các vị khách quan trọng, các nội quy cần thực hiện nghiêm túc, vệ sinh an toàn thực phẩm

Bước 5 :Kiểm tra vệ sinh 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

Yêu cầu nhanh nhẹn, vệ sinh sạch sẽ, chu đáo có sự chuẩn bị kỹ lưỡng tránh sự thiếu sót cho các công đoạn sau đó

Sắp xếp gọn gàng thuận tiện cho thực khách lấy dụng cụ khi cần thiết

d. Kết quả

Đáp ứng được đầy đủ các yêu cầu trong công tác chuẩn bị và thực hiện tốt các yêu cầu đã đặt ra

Tránh gây mất thời gian cho thực khách khi đi lấy dụng cụ và tìm vị trí bàn mình đã đặt

2.1.2. 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

Bước 1: Tiếp nhận thông tin đặt bàn

Kiểm tra hệ thống booking và phân loại đối tượng khách: đặt trước,các 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 khách quá đông: Mở thêm phương dự phòng 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



Hình2.2. Đón tiếp ,sắp xếp vị trí cho du khách

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

Yêu cầu nhanh nhẹn, linh hoạt

Khả năng quan sát tốt, lịch sự,chu đáo

Thái độ ân cần ,chu đáo

d. Kết quả

Đáp ứng tốt nhu cầu của du khách khi đến nhà hàng Bốn Mùa

Tạo sự hài lòng cho khách

Nâng tầm cao giá trị của nhà hàng đối với thực khách

2.1.3. Giai đoạn 3: Phục vụ khách

a. Mô tả nội dung công việc

Với vai trò là một người tổ chức, người quản lý có 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 để đảm bảo được sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhân viên phục vụ và bếp/bar diễn ra một cách hiệu quả. Ngoài ra, quản lý còn theo dõi tình trạng, chất lượng dịch vụ, thời gian phục vụ, mức 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 và cách clear bàn

CĐTM

Bước 2: Phân công và điều phối nhân sự:

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

Mỗi tầng nhà hàng phải bố trí các hostess hỗ trợ, điều phối khách vào khu vực nhà hàng để hỗ trợ lúc cần thiết



Hình2.3.Giới thiệu thực đơn cho khách

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: Quan 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.



Hình2.4. Phục vụ món ăn cho du khách

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 nắm rõ được các món có trong menu, các nguyên liệu, giá và các món ăn đặc biệt có trong nhà hàng để giới thiệu cho khách

Ghi nhớ lại các chú ý theo yêu cầu của khách để thực hiện bấm POS

d. Kết quả

Khách hàng hài lòng về cách phục vụ tại nhà hàng Bốn Mùa

Thực khách thưởng thức được các món ăn đặc sắc ở nhà hàng

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

a. Mô tả nội dung công việc

Thực hiện thu tiền, phát hóa đơn và lưu chứng từ liên quan

Trong quá trình thanh toán cá nhân, tổ chức quản lý thanh toán chính xác 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.

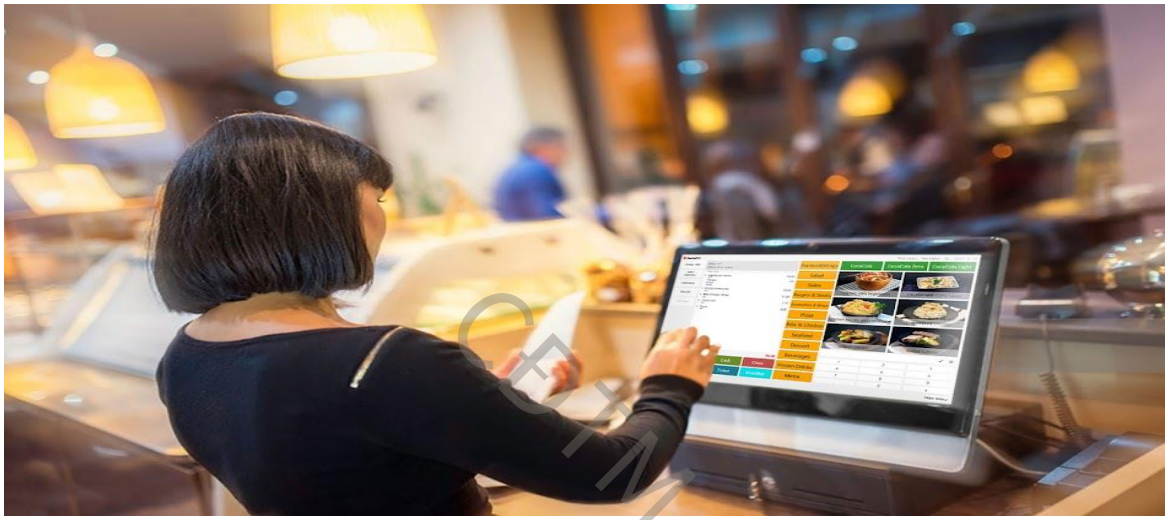
b. Quy trình thực hiện

Bước 1:Thanh toán:

Kiểm tra bill xác nhận hóa đơn chính xác với dữ liệu

Giám sát việc in bill kiểm tra trình hóa đơn cho khách

Hỗ trợ khách thanh toán bằng nhiều phương thức khác nhau theo nhu cầu của Khách(tiền mặt, thẻ, ví điện tử,v.v)



Hình2.5.Kiểm tra bill hỗ trợ khách thanh toán

Bước2: Tiễn khách

Nhân viên gửi lời cảm ơn, mời khách quay lại

Kiểm tra trên bàn khách có quên đồ hay không, đưa lại nếu khách bỏ quên

Thu thập phản hồi của khách về chất lượng món ăn và dịch vụ để cải thiện trong tương lai.

Bước3: Thu dọn và chuẩn bị lại bàn mới

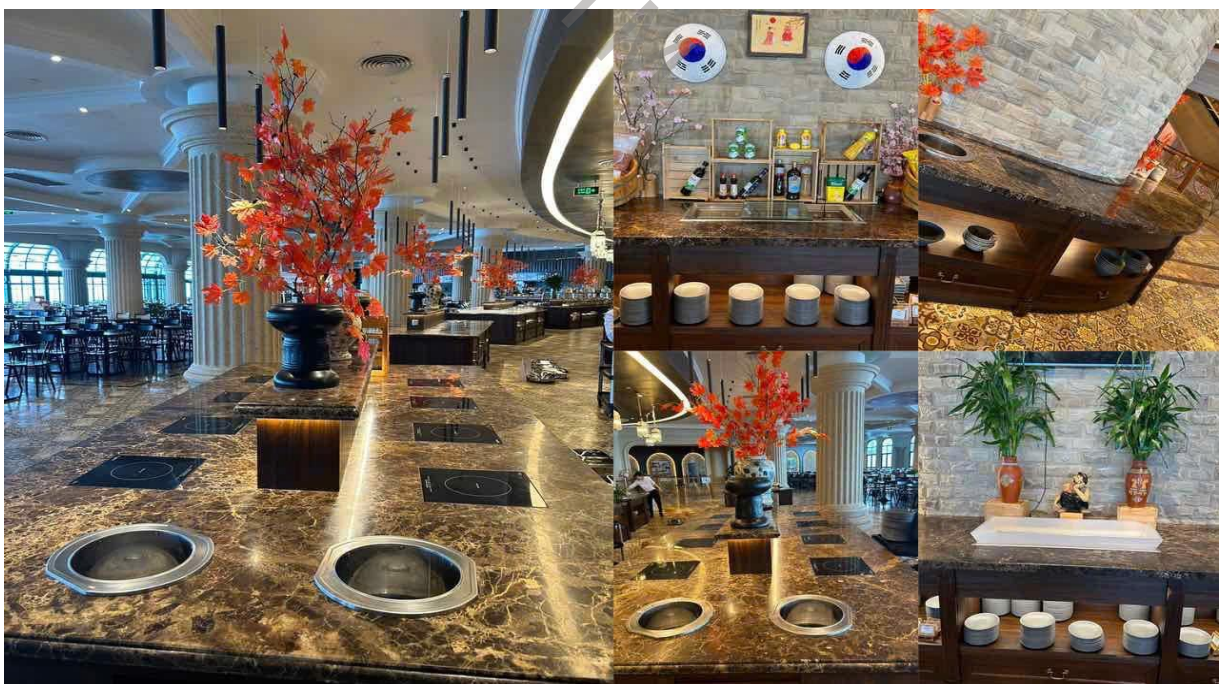
Dọn dẹp bàn ăn sau khi khách rời đi, đưa bàn về trạng thái sẵn sàng chuẩn bị đón khách mới tiếp theo

Kiểm tra lại các dụng cụ và bổ sung đầy đủ theo tiêu chuẩn

Bước4: 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).



Hình2.6. Dọn dẹp, sắp xếp lại vị trí để phục vụ khách tới sau

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

Nắm rõ được quy trình thanh toán, biết mẫu hóa đơn, máy POS hoạt động và đã kết nối internet chưa, xử lý được các tình huống khẩn cấp (máy lỗi, mất kết nối,v.v)

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

Vệ sinh thu dọn sạch sẽ và đặt lại bàn theo tiêu chuẩn đặt ra

d. Kết quả

Thu tiền đủ, chứng từ hợp lệ, nhanh chóng và chính xác, lưu lại các chứng từ liên quan để kiểm kê hàng ngày.

Khách có trải nghiệm tốt, vui vẻ, có sự hài lòng về dịch vụ và quay lại sử dụng dịch vụ

2.2. Đánh giá về công tác tổ chức phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng Bốn Mùa trực thuộc Bà Nà Hill

2.2.1. Ưu điểm:

- Nhân viên trẻ, linh động trong công việc
- Không tốn công phục vụ tại bàn tiệc (tiệc tự chọn, tự phục vụ)
- Chuẩn bị thực phẩm dễ dàng hơn, tận dụng được nhiều thực phẩm
- Có thể đáp ứng được khẩu vị của nhiều du khách khác nhau
- Có thể phục vụ được nhiều khách trong một thời gian ngắn

2.2.2. Nhược điểm:

- Còn lãng phí đồ ăn , thức uống

- Tốn khá nhiều thời gian cho việc bày biện thức ăn
- Gây khó khăn cho những khách lần đầu đến và khách chưa quen với việc tự phục vụ
- 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

2.2.3. Nguyên nhân

- Lãng phí đồ ăn do thực khách lấy nhiều nhưng không ăn hết
- Chưa sắp xếp, setup món ăn theo từng khu vực riêng biệt theo các đối tượng khách khác nhau
- Cần thêm nhân viên thường trực tại quầy buffet và các khu vực quan trọng để hướng dẫn khách đến vị trí khách muốn đến , và kịp thời xử lý các tình huống khẩn cấp
- Nhân viên ít được training về: kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phục vụ tiêu chuẩn quốc tế.
- Trình độ ngoại ngữ chưa đồng đều
- 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

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Ở chương 2 đã đưa ra toàn diện thực trạng công tác tổ chức phục vụ tại nhà hàng Bốn Mùa, 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 linh động, chất lượng món ăn và cách phục vụ đạt chuẩn quốc tế. Từ đó cho thực khách thấy được giá trị của các món ăn nói chung và các ưu đãi khuyến mãi và cách phục vụ nói riêng.Về công tác tổ chức phục vụ tại nhà hàng Bốn Mùa cho thấy được cách phục vụ từ khâu chuẩn bị đến khâu thu dọn một cách chu đáo bài bản, ngăn nắp sạch sẽ có quy trình phục vụ rõ ràng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó 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 chưa thích nghi được với công việc còn chậm trong quá trình làm việc, 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 Bốn Mùa vẫn đáp ứng được những yêu cầu cùa khách hàng mang đến sự hài lòng của khách. Đây cũng là cơ sở để nhà hàng tiếp tục phát huy các ưu điểm nhằm nâng cao chất lượng hoạt động và khắc phục những nhược điểm trong những năm tháng tiếp theo mang lại một sự trải nghiệm mới mẻ, chỉnh chu nhất có thể khi khách quay lại trải nghiệm tại nhà hàng Bốn Mùa.

CĐTM

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG

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

3.1.1. Những điểm giống nhau

- Mục tiêu chung*:* Cả lý thuyết và thực tiễn đều hướng tới mục tiêu cuối cùng là mang lại sự hài lòng cho khách hàng, đáp ứng nhu cầu ăn uống và trải nghiệm dịch vụ của khách hàng
- Quy trình cơ bản: Cấu trúc chung của quy trình phục vụ (chuẩn bị, đón khách, nhận order, phục vụ món, thanh toán, tiễn khách) là nhất quán. Lý thuyết cung cấp khung sườn, và thực tiễn vận hành dựa trên khung sườn đó
- Tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ: Cả hai đều nhấn mạnh chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt để duy trì khách hàng và tạo ra lợi nhuận. Các yếu tố như độ tin cậy, sự đảm bảo, sự đồng cảm và khả năng đáp ứng (theo mô hình SERQUAL) đều được coi trọng
- Tính chuyên nghiệp: Cả lý thuyết và thực tiễn đều yêu cầu đội ngũ nhân viên có tác phong chuyên nghiệp, thái độ lịch sự, ân cần

3.1.2. Những điểm khác nhau

Bảng1.1. Những điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn

Yếu tố	Lý thuyết	Thực tiễn
Tính linh hoạt	Thường mang tính chuẩn hóa, ít đề cập đến trường hợp ngoại lệ	Đòi hỏi sự linh hoạt cao để xử lý các tính huống bất ngờ (khách đông đột xuất, khiếu nại từ khách, sự cố ngoài ý muốn, v.v)
Yếu tố con người	Giả định nhân viên va khách hàng tuân theo các chuẩn mực hành vi nhất định	Phụ thuộc nhiều vào tâm trạng, kỹ năng mềm của nhân viên và sự đa dạng về tính cách, yêu cầu của khách hàng
Quy trình	Cung cấp các quy trình lý tưởng, từng bước rõ ràng, thường trong điều kiện tiêu chuẩn	Quy trình có thể được điều chỉnh, rút ngắn hoặc thay đổi thứ tự để phù hợp với hoàn cảnh thực tế và tối ưu hiệu quả công việc (ví dụ: nhân viên hỗ trợ lẫn nhau - teamwork).
Quản lý thời gian	Thời gian cho mỗi công đoạn thường được ước tính chính	Thời gian phục vụ bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố ngẫu nhiên (lượng khách,

CĐTM

	xác, cố định.	tốc độ bếp, yêu cầu riêng của khách), đòi hỏi khả năng ứng biến tức thời.
Cơ sở vật chất	Thường dựa trên mô hình nhà hàng lý tưởng, đầy đủ trang thiết bị tiêu chuẩn.	Phải hoạt động dựa trên cơ sở vật chất sẵn có, đôi khi thiếu thốn hoặc không đồng bộ, cần sự sáng tạo để khắc phục.
Đào tạo	Cung cấp nền tảng kiến thức và kỹ năng cơ bản.	Đào tạo thực tế bổ sung những kinh nghiệm làm việc, kỹ năng xử lý khủng hoảng và hiểu biết sâu sắc về các vị trí khác nhau trong nhà hàng.

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân

3.2.1. Về chuyên môn nghiệp vụ

Do thiếu kiến thức thực tế nên em gặp một chút khó khăn trong quá trình thực tập: không biết sủ dụng các bộ đàm , chưa nghe rõ được bộ đàm , không biết sử dụng máy móc , thang máy và các trang thiết bị ở trong nhà hàng. Các công tác chuẩn bị chưa được đảm bảo, gọn gàng và còn thiếu sót nhiều chỗ. Được các anh/chị trong công ty giúp đỡ và em đã tiếp thu thêm được kiến thức mới tạo điều kiện cho em sau này không còn bỡ ngỡ với các trang thiết bị đó và chuẩn bị đầy đủ các vật dụng một cách đầy đủ khoa học.

Do chưa thích nghi với nơi mới nên khó hòa nhập với mọi người trong công ty, còn nhút nhác, rụt rè. Không dám đề xuất ý tưởng hoặc không dám thắc mắc. Được sự động viên nhiệt tình kèm những góp ý từ những anh/chị trong công ty em đã mạnh dạn hơn và cởi mở hơn trong lời nói.

3.2.2. Về các kỹ năng

Về các kỹ năng em được học sâu hơn về kỹ năng ứng xử, kỹ năng giải quyết các vấn đề phát sinh, kỹ năng về thái độ, kỹ năng về các khâu công tác chuẩn bị : cư xử hòa nhã với các nhân viên anh/chị trong công ty

Đối với khách hàng phải ân cần chu đáo thái độ hòa nhã niềm nở, lời nói rõ ràng chắc chắn dễ hiểu. Thái độ vui vẻ luôn chào hỏi khách hàng, đặc biệt là những người lớn tuổi

Giải quyết được các vấn đề phát sinh không cần thông qua các anh/chị quản lý tránh làm mất thời gian của khách hàng

Học được các công tác chuẩn bị chu đáo, đầy đủ, gọn gàng, sắp xếp một cách khoa học đẹp mắt làm tăng giá trị các món ăn từ Nhà hàng

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

Bộ phận để có thể đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách và làm hài lòng khách hàng nhân viên cần có trình độ nghiệp vụ cao hơn để làm tăng uy tín và giá trị của nhân viên đến khách hàng

Ngoài ra yếu tố ngoại ngữ của nhân viên cần được đào tạo để nâng cao khả năng giao tiếp. Nhìn chung tại bộ phận nhà hàng nhân viên còn yếu về mặt ngoại ngữ khả năng giao tiếp còn hạn chế chưa tự tin.

Các khâu chuẩn bị còn khá tốn nhiều thời gian nên cần sắp xếp các vật dụng gần nơi chuẩn bị hơn để rút ngắn lại thời gtian chuẩn bị.

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

Là sinh viên của Trường Cao Đẳng Thương Mại, em xin được gửi lời cảm ơn đến ban chủ nhiệm các Thầy/Cô hướng dẫn đã tại điều kiện cho em có được những kì thực tập như thế này.

Trong thời gian thực tập, em thấy rằng kiến thức nhà trường trang bị chgo em là rất cần thiết, tuy nhiên còn nhiều thiếu sót so với thực tế nghề nghiệp. Do vậy khoa cần phải tạo điều kiện cho sinh viên được đi thực tế nhiều hơn để sinh viên có một kiến thức vững hơn

Đối với ngành Nhà hàng thì việc tiếp xúc với du khách nước ngoài là rất thường xuyên. Khoa cần phải sắp xếp lịch học ngoại ngữ hợp lý, tăng thời lượng và chương trình để sinh viên có điều kiện luyện tập nhiều hơn.

CĐTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Từ những thực tế mà Nhà hàng Bốn Mùa tại Bà Nà Hill đã đem lại cho tôi khái quát về các hoạt động tổ chức của nhà hàng , với các hình thức kinh doanh và quy trình phục vụ ăn uống của bộ phận nhà hàng. Được làm quen và tiếp xúc với môi trường mới. Đồng thời giới thiệu, trình bày về các công việc mình đã làm tại nhà hàng , qua đó đưa ra nhận xét đánh giá về kết quả công việc và những kiến nghị cho Nhà hàng. Trong thời gian này tôi học hỏi được nhiều điều từ phong cách làm việc nghiêm túc thái độ làm việc nhiệt tình cũng như môi trường làm việc năng động. Ngoài ra tôi còn được rút ra được rất nhiều kinh nghiệm thông qua công việc mình được giao và những tình huống xảy ra trong quá trình làm việc.

Trong quá trình thực tập tôi có điều kiện được tiếp xúc thực tế với các công việc ngành nghề của mình có điều kiện áp dụng những kiến thức vào thực tế, những kiến thức từ nhà trường đã đưa vào thực tiễn giúp tôi tự tin hơn khi ra trường lập nghiệp

Qua bản báo cáo này tôi xin chân thành cảm ơn công ty Bà Nà Hill , bộ phận Nhà hàng Bốn Mùa đã tạo điều kiện cho tôi được thực tập tại đơn vị và giúp tôi nâng cao kiến thức chuyên môn và các kỹ năng cần thiết và giúp tôi hoàn thành thời hạn thực tập một cách tốt đẹp và cung cấp các thông tin tư liệu các thắc mắc về Nhà hàng để tôi viết được bản báo cáo một cách hoàn chỉnh.

Cuối cùng tôi xin chân thành cảm ơn công ty Bà Nà Hill và bộ phận Nhà hàng Bốn Mùa và cảm ơn cô ThS. NGUYỄN THỊ ÁNH LY đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi để hoàn thành bài báo cáo này. Bài báo cáo còn nhiều thiếu xót rất mong được thầy/cô giúp đỡ góp ý của bạn đọc và thầy/cô để tôi có thể hoàn thiện hơn bài báo cáo.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày … tháng … năm ……

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Thị Ánh Ly

CĐTM