

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

Sinh viên thực hiện:	Nguyễn Hà Cao Tuấn Hải
Lớp:	TV18
Mã số sinh viên:	2182981
Đơn vị thực tập:	Công ty TNHH thương mại dịch vụ kinh doanh Trung Tuyền
Thời gian thực tập:	27/7/2020 - 12/9/2020
Người hướng dẫn:	Lê Minh Tuyền
Giảng viên hướng dẫn:	Thầy Phan Võ Minh Thắng

HK 19.2B, Tháng 08 / Năm 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

Sinh viên thực hiện:	Nguyễn Hà Cao Tuấn Hải
Lớp:	TV18
Mã số sinh viên:	2182981
Đơn vị thực tập:	Công ty TNHH thương mại dịch vụ kinh doanh Trung Tuyền
Thời gian thực tập:	27/7/2020 - 12/9/2020
Người hướng dẫn:	Lê Minh Tuyền
Giảng viên hướng dẫn:	Thầy Phan Võ Minh Thắng

HK 19.2B, Tháng 08 / Năm 2020

TÓM TẮT

Qua 7 tuần đi thực tập nhận thức tại Lotteria tại 867A Nguyễn Văn Quá, Q.12, tôi đã có nhiều thêm những kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh các loại sản phẩm ăn uống cũng như có thêm nhiều mối quan hệ xã hội. Khi mới bắt đầu thực tập nơi đây, tôi vẫn còn bỡ ngỡ vì chưa biết cơ chế hoạt động của cửa hàng nơi đây.

Khi thực tập ở đây, tôi đã luôn chấp hành tất cả nội quy của cửa hàng, và luôn có trách nhiệm đối với cửa hàng, luôn đặt câu hỏi về vấn đề mình không hiểu, không ngừng học hỏi.

Tôi đã ghi lại nhật ký thực tập về các công việc hằng ngày tại cửa hàng, có nhiều thông tin trong sổ để viết được bài báo cáo, có hình ảnh về nơi làm việc để làm minh chứng cho báo cáo.

Tôi tin mọi thứ tôi viết trong báo cáo sẽ thể hiện được kết quả làm việc, kinh nghiệm về thực tế của tôi trong 7 tuần thực tập nhận thức.

LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành tốt 7 tuần thực tập nhận thức nơi đây, có được nhiều kinh nghiệm và bài học về thực tế trong môi trường làm việc, tôi xin gửi có lời cảm ơn gửi đến:

- Ông Vũ Quang Trung – Chủ Tịch công ty TNHH thương mại dịch vụ kinh doanh Trung Tuyển đã tiếp nhận tôi và làm việc ở Lotteria.
- Chị Lê Minh Tuyển - Cửa hàng trưởng Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá, là người trực tiếp tiếp nhận cũng như hướng dẫn tôi trong khoảng thời gian 7 tuần thực tập nhận thức ở cửa hàng, luôn giúp đỡ tôi các công việc trong cửa hàng.
- Các anh chị nhân viên trong cửa hàng Lotteria đã luôn giúp đỡ, dạy tôi những tác phong cũng như kỹ năng để làm hoàn thành tốt công việc được giao, giúp tôi hiểu được quy trình làm việc nơi đây.
- Thầy Phan Võ Minh Thắng - Giảng viên hướng dẫn như một người đồng hành trong suốt 7 tuần qua cùng tôi, nhắc nhở tôi về việc viết báo cáo, nhật ký, thời gian nộp bài và giải đáp mọi khúc mắc mà tôi đã đặt ra.

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH ẢNH

Hình 1: Logo Lotteria	2
Hình 2: Người sáng lập Tập đoàn Lotte	2
Hình 3: Cửa hàng Lotteria	4
Hình 4: Các loại sản phẩm khác ngoài thức ăn nhanh	4
Hình 5: Sơ đồ tổ chức chi nhánh công ty.	6
Hình 6: Sơ đồ tổ chức cửa hàng Lotteria.....	7
Hình 7: Cửa hàng Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá.	9
Hình 8: Quầy Cashier Lotteria.	9
Hình 9: Không gian bên trong Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá.....	10
Hình 10: Set đồ ăn tại Lotteria	11
Hình 11: Logo Jollibee	13
Hình 12: Logo KFC	13
Hình 13: Logo McDonald's	14
Hình 14: Burger Bulgogi	15
Hình 15: Góc bếp làm thức ăn ở chi nhánh Nguyễn Văn Quá.....	16
Hình 16: Bảng kiểm hàng trong Lotteria.....	17

MỤC LỤC

TÓM TẮT	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH ẢNH.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
MỞ ĐẦU.....	1
1. Giới thiệu công ty	2
1.1 Quá trình phát triển	2
1.2 Cơ cấu tổ chức của công ty	6
1.3 Hoạt động kinh doanh của Lotteria.....	7
2. Thông tin về các công việc tại Lotteria.	15
2.1 Học công thức và làm đồ ăn.....	15
2.2 Kiểm tra, đếm hàng hóa.	16
2.3 Dọn dẹp, bảo quản các loại nguyên liệu	18
3. Kết quả đạt được sau khi đi thực tập ở Lotteria.	18
3.1 Kinh Nghiệm:.....	18
3.2 Kỹ năng:	18
3.3 Thái độ làm việc:.....	18
KẾT LUẬN.....	20
TÀI LIỆU THAM KHẢO	21
NHẬN XÉT CỦA CÔNG TY THỰC TẬP	22
THÔNG TIN LIÊN HỆ SINH VIÊN.....	23

MỞ ĐẦU

Hiện nay, dịch vụ thức ăn nhanh đang là dịch vụ được các bạn trẻ cũng như các gia đình có con nhỏ được ưa thích và có lợi thế kinh doanh nhất, vì nó cũng như là một nhu cầu thiết yếu thay cho bữa cơm hàng ngày để thêm gia vị cũng như sự lựa chọn cho thói quen ăn uống của người Việt. Vì vậy, tôi đã chọn Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá - Trung Tuyển city để thực tập nhận thức với mục tiêu tôi đặt ra:

- Học hỏi các công việc trong cửa hàng từ những người đi trước có kinh nghiệm.
- Hòa nhập vào môi trường thực tế.
- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp hàng ngày trong việc giao tiếp với khách hàng.
- Biết được các quy trình trong việc kinh doanh dịch vụ.
- Và muốn có được những mục tiêu đã đặt ra tôi đã:
- Luôn có trách nhiệm trong mọi việc.
- Học hỏi kinh nghiệm, tinh thần sẵn sàng, luôn thành thật trong công việc.
- Thực hiện nội quy nghiêm chỉnh.
- Tôn trọng các anh chị cũng như mọi người trong giao tiếp.

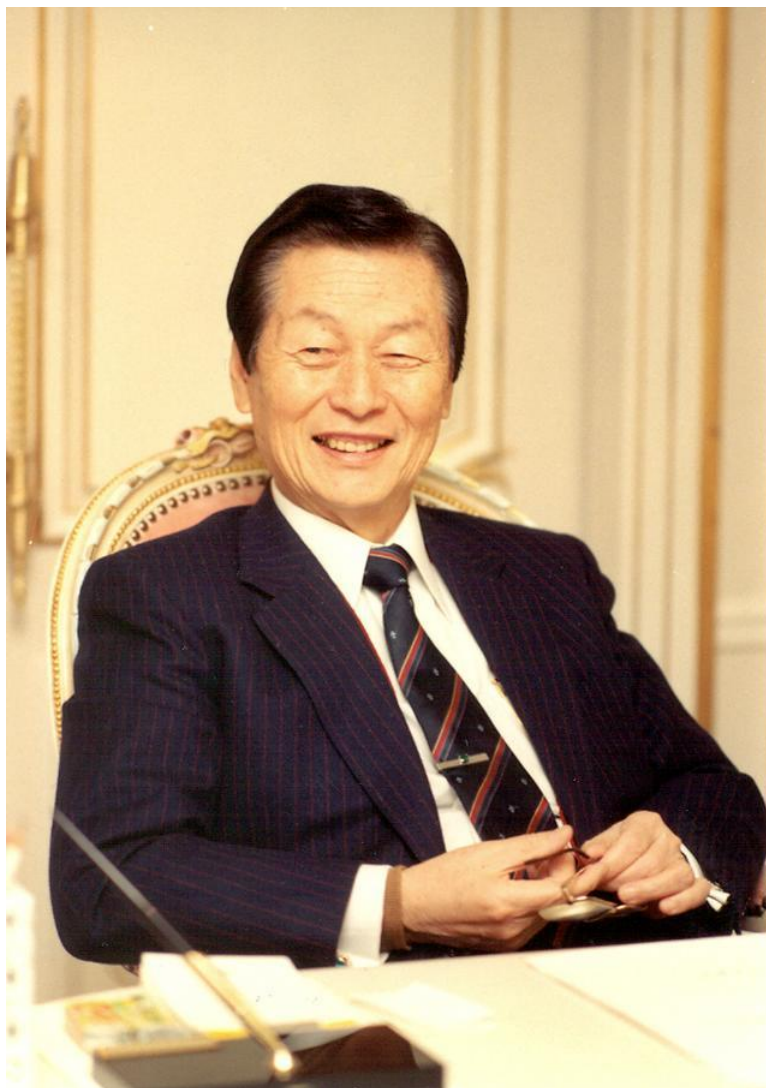
Tôi mong các điều đó sẽ chứng minh sự trưởng thành, trách nhiệm và kỹ năng để có thể tự tin bước vào đời sống xã hội sau này.

1. Giới thiệu công ty

1.1 Quá trình phát triển



Hình 1: Logo Lotteria



Hình 2: Người sáng lập Tập đoàn Lotte

Shin Kyuk Ho (1921 - 2020) là một người đàn ông đã trải nghiệm quá rất nhiều nghề nghiệp và là một người bản lĩnh. Ông đã sang Nhật và đổi tên là Shiquemitsu Takeo. Thời gian khi vừa qua Nhật, ông đã làm nhiều công việc khác nhau như bán báo, bánh kẹo để mưu sinh. Đến năm 1948, có được trong tay số vốn lớn nhờ kinh doanh kẹo cao su trước đó, ông đã thành lập nên công ty Lotte ở Nhật Bản, lúc này các sản phẩm của công ty ông cực kì được ưa chuộng ở cả Hàn Quốc và Nhật Bản. Năm 1970, công ty TNHH lotteria đã được thành lập và họ chuyên về lĩnh vực kinh doanh fast food là chủ yếu. Nhà hàng Lotteria đầu tiên được thành lập là ở Nhật và lần lượt năm 1979 nhà hàng Lotteria cũng được mở ở HÀN QUỐC, họ đã thu hút được số lượng lớn khách hàng và đạt được nhiều thành công khi trình làng các sản phẩm thức ăn nhanh kiểu Hàn.

Năm 2002, Lotteria đã giành được giải cao nhất về thương hiệu Marketing của hiệp hội Marketing Hàn Quốc. Và chỉ sau 3 năm sau đó, họ đã có tới 1577 cửa hàng Lotteria được mở khắp thế giới.

Trong suốt thời gian không ngừng nỗ lực phát triển, họ rất ân cần, phát triển nền văn hóa ẩm thực đa dạng và chất lượng. Không chỉ dừng lại ở đó, Lotteria còn xây dựng một hệ thống cửa hàng chất lượng, an toàn thực phẩm và đảm bảo vệ sinh môi trường. Kết quả không phụ lòng họ khi đạt được chứng nhận quốc tế: chất lượng sản phẩm (ISO 9001), vệ sinh môi trường (ISO 14001), ...

Lotte Group làm nhiều ngành công nghiệp khác nhau như việc sản xuất các đồ uống, thức ăn, bánh kẹo, dịch vụ tài chính, điện tử, xây dựng, và khách sạn...

Lotteria đã có mặt ở Việt Nam từ những năm 1998 và có cho mình được tới hơn 140 cửa hàng. Họ luôn biết cách nỗ lực để tạo ra những sản phẩm phù hợp với từng quốc gia và khẩu vị của quốc gia đó, điển hình là Việt Nam.



Hình 3: Cửa hàng Lotteria

Ngoài việc kinh doanh chuỗi thức ăn nhanh, họ còn có các chuỗi sản phẩm như bánh chocopie, singum Xylitol, cà phê, ...



Hình 4: Các loại sản phẩm khác ngoài thức ăn nhanh

1.1.1 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.

“cảm nhận thực tế của khách” là phương châm của Lotteria, họ sẽ đứng dựa vào cảm nhận của khách hàng để phục vụ cho sự hài lòng của khách hàng bằng các sản phẩm tốt và chất lượng, phát triển hơn các dịch vụ : smile, speed, service.

Sứ mệnh: mong muốn góp phần, đóng góp tạo cho nền ẩm thực các nước thêm những sản phẩm chất lượng, dinh dưỡng tốt nhất.

1.1.2 Chiến lược kinh doanh.

Q - Quality: chất lượng.

C - Cleanliness: sạch sẽ.

S - Service: Dịch vụ, phục vụ khách hàng.

T - Time: Nhanh

Qua phương châm đặt ra, Lotteria đã chiếm được ưu thế về thiện cảm của khách hàng, hứa hẹn sẽ có những phát triển mạnh trong tương lai.

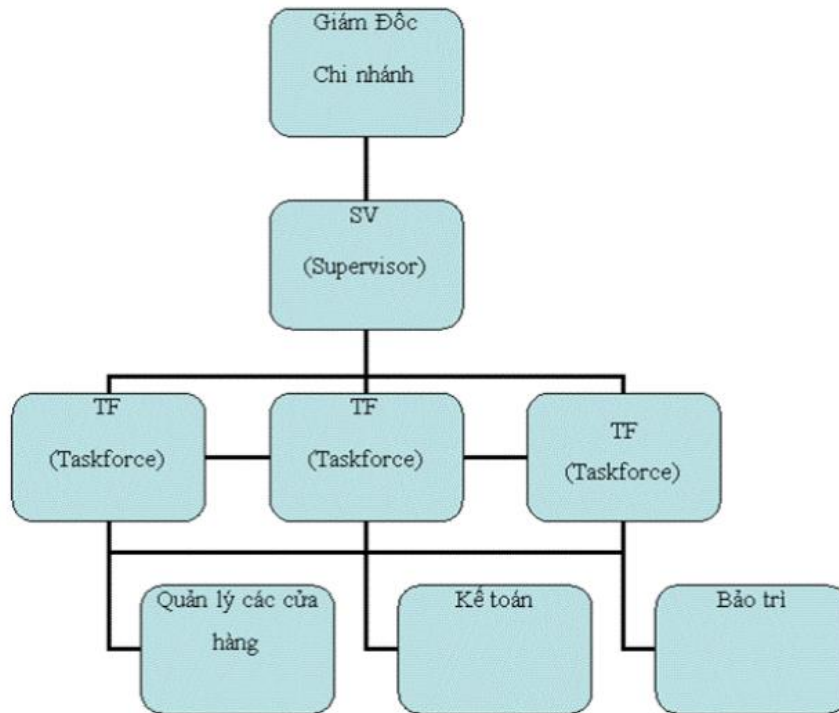
Họ sử dụng chiến lược đa dạng hóa sản phẩm là chính để chiếm lĩnh được thị trường thức ăn nhanh. Lotteria có các set thức ăn, combo sản phẩm rất đa dạng để phục vụ nhu cầu khác nhau của khách hàng. Điều này giúp thu hút khách hàng ở nhiều phần khúc từ bình dân tới cao cấp và đây cũng là điều giúp họ cạnh tranh với các hãng thức ăn nhanh khác nhưng không làm giảm thương hiệu của họ. Lotteria luôn biết cách nhắm tới phát triển thị trường nào đó, như ở Việt Nam, thì việc tận dụng phong cách ẩm thực Hàn để thâm nhập vào thị trường này là một lợi thế của họ vì thị trường Việt đã quá quen thuộc với các nhãn hiệu Hàn Quốc. Họ cung cấp nhiều loại nguyên liệu hơn khi thâm nhập vào thị trường Việt Nam như là thịt heo, thịt bò, tôm, ... Thiết kế bao bì sản phẩm bắt mắt và màu sắc phù hợp với sản phẩm được đóng gói. Ngoài ra, họ còn kết hợp với các công ty khác cùng đưa sản phẩm vào các dịch vụ ưu đãi cho khách hàng từ những điều đó mà khiến cho Lotteria mặc dù ra đời sau KFC nhưng vẫn phát triển song song với KFC cũng như các hãng khác.

Phong cách phục vụ: Mong muốn tạo ra cảm giác thoải mái như ở nhà cho khách hàng với phương châm “quý khách là gia đình của Lotteria”.

Dịch vụ đi kèm: Có thể có tổ chức sinh nhật, họp lớp tại cửa hàng Lotteria, dịch vụ giao hàng tận nhà freeship trong 1-2 km.

1.2 Cơ cấu tổ chức của công ty

1.2.1 Sơ đồ tổ chức các chi nhánh công ty Lotteria



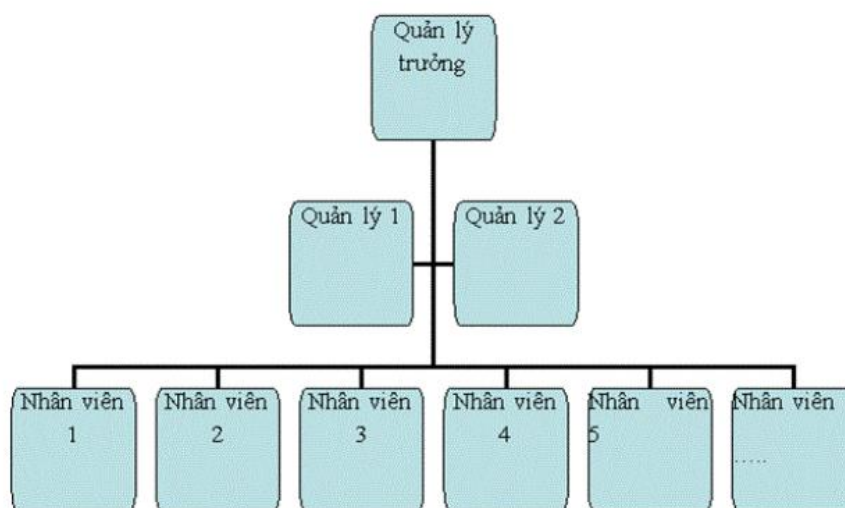
Hình 5: Sơ đồ tổ chức chi nhánh công ty.

(Nguồn: Lê Huy Tuyên, 2011)

- Giám đốc chi nhánh: là người điều hành thực hiện các chiến lược, kế hoạch kinh doanh của công ty, bảo đảm được sự tối ưu và hiệu quả của vận doanh của cái đơn vị nào đó. Chịu trách nhiệm về việc bảo toàn và quản lí, phát triển tài sản công ty giao cho họ.
- SV (supervisor): là người hỗ trợ trong việc giám sát, quản lí, điều phối những nhân viên cấp dưới trong phạm vi của họ.
- TF (Taskforce): là lực lượng đặc nhiệm đội tìm ra các giải pháp cho việc giải quyết một vấn đề phức tạp vượt khả năng của một bộ phận nói chung và một cá nhân nói riêng.
- Quản lí cửa hàng: là người có trách nhiệm trong việc quản lí các nhân viên và các hoạt động của cả cửa hàng nhằm đảm bảo được doanh số của cửa hàng.

- Kế toán: là người cung cấp thông tin, thu thập, kiểm tra kinh tế dưới hình thức giá trị và thời gian lao động, họ phản ánh tình hình tài sản của doanh nghiệp.
- Bảo trì: là hoạt động chăm sóc kỹ thuật của doanh nghiệp được quan tâm ở toàn bộ phận liên quan đến hoạt động kinh doanh. Bao gồm máy móc thiết bị, hệ thống điều hòa, máy đông lạnh, máy nấu nướng, ...

1.2.2 Sơ đồ tổ chức cửa hàng Lotteria.



Hình 6: Sơ đồ tổ chức cửa hàng Lotteria

(Nguồn: Lê Huy Tuyền, 2011)

Quản lý trưởng: vận hành cửa hàng, xây dựng chính sách cửa hàng, tăng doanh số bán hàng, giữ mối quan hệ khách hàng, bảo đảm các tiêu chuẩn và môi trường làm việc cửa hàng. Là người có thời gian gắn bó với công ty có trình độ quản lý và trách nhiệm, xếp lịch làm cho các quản lý còn lại, và cùng họ đào tạo nhân viên và quyết định mọi vấn đề nhân sự cho cửa hàng.

Nhân viên chủ yếu là các bạn sinh viên, trẻ và năng động, phù hợp với môi trường làm việc này, có tính nhẫn nại, kiên trì, thân thiện, ...

Khi phỏng vấn các bạn nộp hồ sơ xét tuyển, và nếu được trúng tuyển, các bạn nhân viên sẽ được các quản lý hoặc nhân viên lâu năm huấn luyện từ 4-5 hôm về các quy định, tác phong, công thức chế biến, ...

1.3 Hoạt động kinh doanh của Lotteria.

1.3.1 Thông tin về tình hình hoạt động của Lotteria

Sau nhiều năm phát triển vượt bậc và đã có mặt ở nhiều nước trên thế giới và vào năm 1998, Lotteria đã có mặt ở Việt Nam và có địa chỉ ở số 6 Lê Lợi, Quận 1, TPHCM. Năm 2007, họ khai trương nhà hàng Lotteria thứ 36 ở nước ta. Họ đã ăn sinh nhật lần thứ 13 của Lotteria Việt Nam với cửa hàng thứ 59 vào năm 2009. Cho đến thời điểm này, Lotteria ở Việt Nam đang có hơn 210 nhà hàng ở khắp 30 tỉnh thành của cả nước

Doanh thu dẫn đầu thị trường và họ có chuỗi gà rán có biên lợi nhuận gộp cao so với các hãng thức ăn nhanh còn lại, đạt 55 - 60% hàng năm. Dù vậy, chi phí bán hàng của Lotteria cũng cao ngất ngưỡng, chiếm tầm hơn một nửa doanh thu mà họ kiếm ra. Vì vậy, trong những năm gần đây họ luôn báo lỗ với mức lỗ càng gia tăng. Năm 2015 và 2016, tổng doanh thu của Lotteria lần lượt là 1.460 tỷ và 1.306 tỷ đồng, họ vẫn báo lỗ với mức là 118 tỷ và 135 tỷ đồng. Cho đến năm 2017, con số này đã giảm đi đáng kể xuống chỉ còn 20 tỷ đồng và tổng doanh thu có phần khả quan hơn là 1.530 tỷ đồng. (Tuyết Lan, 2018)

Khách hàng:

Theo lứa tuổi chủ yếu từ 15 đến 29 tuổi, các gia đình có con em, tiếp cận nhanh với giới trẻ ở Việt Nam.

Theo thu nhập: người có thu nhập ổn định, đây có thể coi là một vấn đề của công ty vì nước ta là nước có thu nhập tương đối thấp.

Theo nghề nghiệp: sinh viên, học sinh, văn phòng, ...

Các thành phố lớn: tp. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nội, ...

Thức ăn ngon là điều mà khách hàng đến ăn và để lại ấn tượng nhất. Ngoài ra, còn các yếu tố như: Giá cả phù hợp, chương trình khuyến mãi, không gian sạch sẽ, rộng rãi, ...

Họ đã sử dụng kinh nghiệm trong việc am hiểu về văn hóa ẩm thực và biến đổi nó để phù hợp với thói quen ăn uống ở Việt Nam, dựa vào ba mục tiêu luôn được đặt ra để nâng cao chất lượng tốt nhất: giá cả, sản phẩm, phục vụ.



Hình 7: Cửa hàng Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá.

(Nguồn: Trung Tuyển City, 2018)



Hình 8: Quầy Cashier Lotteria.

(Nguồn: tự chụp)



Hình 9: Không gian bên trong Lotteria chi nhánh Nguyễn Văn Quá.

(Nguồn: tự chụp)

Nguồn lực: mỗi một đơn vị nhận quyền kinh doanh cửa hàng Lotteria sẽ là tầm 250.000 USD và số vốn để đầu tư cũng phải ở mức đó.

Nhân lực: Một cửa hàng sẽ gồm có từ 20 - 25 nhân viên kể cả 1 quản lý cửa hàng trưởng, 2 quản lý giám sát, còn lại sẽ là nhân viên quầy và bếp.

1.3.2 Thông tin về các sản phẩm tại Loteria.

Sản phẩm được coi là điểm mạnh của Lotteria là Hamburger. Bao gồm hơn 9 loại burger khác nhau có mặt trên menu và mỗi loại đều có vị khác nhau đem đến sự thú vị và thích thú cho khách hàng. Nhân gồm các vị sốt như Bulgogi, Tarta,

Thousand, Mayo,... cùng các loại thịt khác nhau gồm season, meat, beef, mega beef,...Burger được khách hàng ưa chuộng ở Việt Nam là Burger Tôm và Burger Bulgogi, với bulgogi, đây được xem là món sốt đặc trưng riêng biệt của người Hàn, nó không chỉ thơm mà còn lạ miệng đối với khách hàng ở Việt Nam.

- Gà rán sốt đậu, sốt H&S, cheese, ...
- Cơm gà viên, cơm gà sốt, ...
- Khoai tây, phô mai que, gà lắc, ...
- Nước uống: milo, pepsi, cam, chanh, ...



Hình 10: Set đồ ăn tại Lotteria

Các sản phẩm chủ chốt và quan trọng ảnh hưởng đến công ty nhiều nhất đó là Shrim Burger chiếm tới 17,5% tổng doanh thu, L- chicken chiếm tới 9,3%, pepsi cup chiếm 11% cao nhất trong các loại nước uống, phần trăm còn lại được chia đều cho các sản phẩm khác nhau.

Lotteria tập trung phát triển thêm về chất lượng sản phẩm của họ với mục đích tạo ra được vị thế cho các cửa hàng, khiến cho khách hàng thấy thích thú, có nhiều sự lựa chọn khác nhau. Ngoài ra, họ còn quan tâm đến giá cả và chu kỳ của sản phẩm, đảm bảo thực hiện tốt vệ sinh an toàn thực phẩm. Luôn tạo ra các chương trình khuyến mãi dành cho ngày lễ và chuẩn bị thật kỹ càng vì số lượng khách ngày lễ tăng mạnh so với ngày thường rất nhiều.

Sản phẩm thay thế:

Các sản phẩm thay thế có thể được kể ra là : bánh cuốn, chè, bún, phở,... vì nước ta là một nước nông nghiệp nên có văn hóa ẩm thực đa dạng và phong phú, các ông lớn có áp lực không nhỏ về vấn đề này.

Nhà cung ứng:

Vì công ty chưa có nhà máy chế biến riêng nên vẫn mua các nguyên vật liệu từ nơi khác cả trong và ngoài nước. Các loại nguyên vật liệu được nhập từ nước ngoài có thể kể đến: thiết bị bếp, máy móc, khoai tây từ Mỹ, gia vị từ Hàn Quốc.

Các sản phẩm lấy từ trong nước như: Tôm viên, rau củ, gà miếng, cá viên, ...

Các chính sách phát triển của Lotteria:

- Giúp khách hàng có thể tiếp cận được một cách dễ dàng thông qua việc đặt hàng online giao tận nhà hoặc qua hotline.
- Xây dựng thêm các máy chế biến nguyên liệu như thịt bò, tôm, cá viên để không để các sản phẩm chủ yếu bị giảm chất lượng, ảnh hưởng lớn đến công ty.
- Đưa ra các sản phẩm tương tự nhau nhưng giảm bớt trọng lượng để giảm mặt bằng giá chung cho những khu dân cư có mức thu nhập không ổn định hoặc thấp hơn so với mặt bằng.

1.3.3 Thông tin về đối tượng cạnh tranh của Lotteria.

Với vốn lợi thế về việc am hiểu văn hóa các nước Châu Á, Lotteria phát triển rất mạnh tại Việt Nam, cứ trong các khu thương mại lớn hay các ngã tư, nhìn xung quanh sẽ thấy các ánh đèn màu đỏ tươi sáng đến từ cửa hàng Lotteria. Các cửa hàng thức ăn nhanh ở nước ta mới chỉ phân bố ở các thành phố lớn, có mức thu nhập ổn định nhưng vẫn được xem là một thị trường tiềm năng có đủ các yếu tố để thu hút các ông lớn đầu tư vào lĩnh vực này. Vì vậy, xảy ra hiện tượng cạnh tranh khốc liệt như bây giờ là điều đương nhiên.

Ngoài Lotteria, các hãng thức ăn nhanh ngày xuất hiện càng nhiều ở nước ta và không có dấu hiệu dừng lại. Và các đối thủ cạnh tranh mạnh có các hãng lớn như:

Jollibee: Là một tập đoàn lớn nhất Châu Á và là đầu tiên, có ở Philippines từ 1978. Vào Việt Nam lúc 1997 và đến nay đã có hơn 30 cửa hàng tập trung ở các

khu vực ở miền Nam Việt Nam và có thể còn mở thêm nhiều cửa hàng khi họ đã mua Highland Coffee và Phở 24. Họ bán các loại Yumburger và gà rán, cơm gà,...



Hình 11: Logo Jollibee

KFC: là một thương hiệu đến từ Mỹ. Họ khai trương cửa hàng đầu tiên ở TP. Hồ Chí Minh vào năm 1997 và phát triển mạnh đến bây giờ được hơn 135 nhà hàng trải dài 19 tỉnh/ thành của nước ta. Ngoài các món burger và gà rán truyền thống thì họ đã chế biến thêm những thức ăn nhiều khẩu vị hơn phải kể đến là: Gà Big'n Juicy, Cơm gà KFC, ...

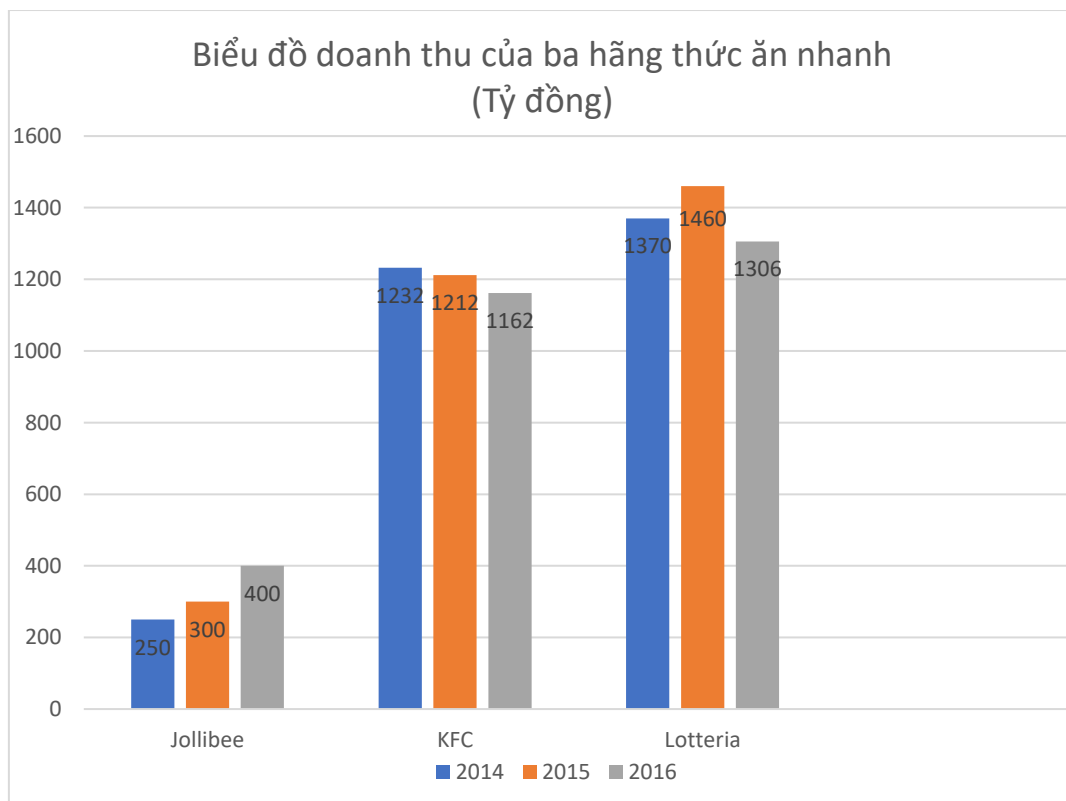


Hình 12: Logo KFC

McDonald's: là một chuỗi thức ăn nhanh thành công vượt bậc so với các hãng còn lại khi doanh thu đạt mức cao khi đạt 27,5 tỷ USD trong năm 2012. Cửa hàng KFC đầu tiên đã được mở TP. Hồ Chí Minh vào năm 2014. Có thể thấy McDonald's đang là đối thủ mạnh nhất đối với Lotteria và đây cũng là áp lực đối với Lotteria ở thị trường nước ta.



Hình 13: Logo McDonald's



(nguồn: Tuyết Lan, 2018)

2. Thông tin về các công việc tại Lotteria.

2.1 Học công thức và làm đồ ăn.

2.1.1 Mô tả công việc:

Khi mới vào xin làm, tôi được quản lí training 5 buổi bao gồm việc học công thức tại nhà và lên áp dụng công thức và làm thức ăn. Công thức bao gồm 9 loại burger chính: Bulgogi, Tôm, Cheese Burger, Cá, Teri, Chicken Premium, Spicy, Happy và cả các loại burger đặc biệt mà sau này được thêm vào thực đơn. Các món chính có cơm như cơm Bò, cơm gà sốt HS, sốt Cheese, xốt đậu, và có cả soup đi kèm với cơm, ngoài ra còn có mì Ý, mì bò, mì kem. Các loại burger đều có những vị riêng nhất định từ sốt cho đến thịt như burger bulgogi sẽ có thịt Bul và sốt Bul, mayo, còn Tôm, cá sẽ có sốt Thousand và lần lượt là sốt Tarta và Teri. Ngoài ra có 3 loại Burger mới được thêm vào thực đơn và rất hot đó là Mozza, Jumbo, Grill. Các món được làm theo công thức rất chuẩn mực theo lượng gram cho từng gia vị và có sổ thời gian đun nấu chuẩn công thức. Trung bình 1 ca làm gói được 25-30 cái burger.



HOTDEAL 

Hình 14: Burger Bulgogi

(Nguồn: hotdeal.vn, 2018)

2.1.2 Các bước thực hiện:

Bước 1: Nghe order bên ngoài quầy Cashier.

Bước 2: Áp dụng công thức đã học và đưa vào thực hiện chế biến.

Bước 3: Hoàn thành đóng gói và đưa ra lại quầy và báo.

2.1.3 Kết quả thực hiện:

Tuần 1: thực hiện chưa ổn.

Tuần 2- 7: hoàn thành nhiệm vụ.

2.1.4 Kinh nghiệm:

- Học được cách áp dụng bài vở vào thực tế.
- Biết cách thức hoạt động ở bếp.
- Luyện khả năng nghe nói.



Hình 15: Góc bếp làm thức ăn ở chi nhánh Nguyễn Văn Quá.

(Nguồn: tự chụp)

2.2 Kiểm tra, đếm hàng hóa.

2.2.1 Mô tả công việc:

Thực hiện việc kiểm tra các nguyên liệu trước và sau khi hết ca làm để báo cáo lại với quản lí. Kiểm tra chủ yếu là các nguyên liệu sử dụng hàng ngày như bánh burger, gà miếng, các loại thịt, tôm, cá, khoai tây, ...

2.2.2 Các bước thực hiện:

Bước 1: Tiến hành kiểm tra phần chẵn là phần chưa được khai ra sử dụng.

Bước 2: kiểm tra phần lẻ là phần đã được khai ra.

Bước 3: kiểm tra kho đông và ghi nhận.

Bước 4: Báo cáo lại với quản lí.

2.2.3 Kinh nghiệm đạt được:

- Biết cách thống kê được lượng hàng bán ra trong ngày.
- Nhận biết các nguyên liệu được sử dụng như thế nào.

STT			
1	CHICKEN EGG_10PCS/TRAY	PCS	6K+2
2	M.FILLET SQUARE_1KG/PACK	PCS	2c 1c + 6p + 500g
3	CHICKEN(18P)_18 PCS/PACK	PCS	1P+36+5c
4	CHICKEN LEG QUARTERS(6P)_6PCS/	PCS	2C+4P
5	SHRIMP PATTY_120PCS/CARTON	PCS	4c+3P+1P+3
6	FISH PATTY_120PCS/CARTON	PCS	8P+2P+3
7	FISH NUGGET 20GR_600PCS/CARTON	PCS	3C+5P+1P+2G
8	SQUID RING_400PCS/CARTON	PCS	8P+1P+1
9	APPLE BREAD_25PCS/CARTON	PCS	2C+10
10	TARO BREAD_25PCS/CARTON	PCS	16
11	CONE_20PCS/PACK	PCS	25P+12
12	BUN SESAME(NEW)_6PCS/PACK	PCS	10P 11P+1
13	BIG STAR BUN(NEW)_6PCS/PACK	PCS	4P 8P+3
14	CHEESE SP SEASONING_400PCS/CAR	PCS	1P+12P.
15	LEMON TEA_800G*12PACK/CAR		
16	ORANGE JUICE SUGAR_12PAK/CARTON		
17	MILK CACAO POWDER_12PAK/CARTON		SP
18	FROZEN FRIED POTATOE_16.329KG/		4c+4P+730g
19	SLICED CHEESE_12PCS*36PACK/CAR	PCS	17P+11
20	CHEESE STICK_90PCS/CARTON	PCS	6c+1P+2P
21	BULGOGIE PATTY_120PCS/CARTON	PCS	6C+4P+6-1
22	SEASON PATTY_120PCS/CARTON	PCS	4c+2P+11
23	MEGA BEEF_60PCS/CARTON	PCS	5+1P
24	NEW CHICKEN PATTY_48PCS/CARTON	PCS	1P +1P+2
25	BEEF PATTY_120PCS/CARTON	PCS	18.
26	MEAT PATTY_120PCS/CARTON	PCS	5P+13
27	CUP NO.8 (PEPSI L)_500PCS/CAR	PCS	18P+10+13P
28	CUP PAPER NO.17 (TORNADO)_1000	PCS	13+1P
29	CUP NO.9 LEMON - VT92-300 2 MA	PCS	28+15P
30	LEMON_12PACK/CARTON	PCS	
31	CUP NO.5 - SOFT CREAM_1000PCS/	PCS	13P+9
32	CUP 15OZ (PEPSI M)_1000 PCS/CR	PCS	16P+6+3P
33	CUP 12OZ (PEPSI S)_1000 PCS/CR	PCS	7P+34
34	AQUAFINA WATER_24BOTTLES/CARTO	PCS	49

Hình 16: Bảng kiểm hàng trong Lotteria.

(Nguồn: tự chụp)

2.3 Dọn dẹp, bảo quản các loại nguyên liệu

2.3.1 Mô tả công việc:

Dọn dẹp, để các nguyên liệu lại vào nơi bảo quản tốt để ngày sau được sử dụng tiếp. Các loại nguyên liệu thường được bảo quản kĩ như các loại sốt, rau, cà chua, trứng, kem, ...

2.3.2 Các bước thực hiện:

Bước 1: Dọn dẹp bàn bột chiên gà.

Bước 2: Dọn dẹp bàn máy chiên bò, tủ gà.

Bước 3: Bọc kín các loại nguyên liệu thức ăn bỏ tủ lạnh.

2.3.3 Kinh nghiệm đạt được:

Biết cách bảo quản các loại nguyên liệu như bột chiên gà, sốt, ...

Giữ vệ sinh an toàn thực phẩm và môi trường.

3. Kết quả đạt được sau khi đi thực tập ở Lotteria.

Qua 7 tuần thực tập tuy nó không dài nhưng cũng đủ để lại cho tôi những trải nghiệm thú vị về công việc của một cửa hàng. Trong khoảng thời gian đó, tôi không ngừng nỗ lực học hỏi và trau dồi thêm kiến thức cho mình và luôn hỗ trợ mọi người trong cửa hàng. Đã hoàn thành tốt các công việc được giao, rèn luyện được tính chủ động trong các khâu.

Qua đó, tôi đã có được những kết quả tốt:

3.1 Kinh Nghiệm:

- Thống kê các sổ sách.
- Sử dụng các loại máy móc thiết bị.
- Hỗ trợ các anh chị làm những công việc khác.

3.2 Kỹ năng:

- Rèn luyện được kỹ năng giao tiếp với khách hàng.
- Rèn luyện tính cẩn thận trong khâu chế biến.

3.3 Thái độ làm việc:

- Luôn biết các tạo không khí vui vẻ cho môi trường.
- Lắng nghe những ý kiến của quản lí.
- Đi đúng giờ quy định.

- Luôn trách nhiệm cho các công việc mình làm sai sót.
- Hoàn thành được công việc được giao theo cách tốt nhất.

KẾT LUẬN

Qua thời gian thực tập nhận thức tại công ty TNHH thương mại dịch vụ kinh doanh Trung Tuyển, có được nhiều kỉ niệm đẹp với các anh chị và các bạn trong cửa hàng, tôi mới biết được thực tế của việc hoạt động, làm việc của cửa hàng và tập thể nhân viên, luôn quan tâm giúp đỡ nhau để hoàn thành tốt công việc. Qua đó giúp tôi hiểu thêm về ngành học của tôi được áp dụng như: Kế toán, thống kê kinh doanh, đạo đức kinh doanh, ...

Tôi đã được giao nhiệm vụ là làm trong bếp và được học hỏi thông qua quan sát và làm theo mọi người, thấy được mọi người làm việc năng nổ và hết mình vào công việc của họ. Từ đó giúp tôi cộng hưởng cái sự tích cực đó và luôn đóng góp phần mình cho cửa hàng và nhờ vậy mà tôi đã hoàn thành được các mục tiêu tôi đã đưa ra trong chuyến thực tập này.

- Tìm hiểu cách thức hoạt động của một công ty từ việc quản lí cửa hàng, nhân viên, các công việc trong công ty.
- Tìm hiểu quy trình hoạt động của một cửa hàng.
- Hoàn thành tốt nhất công việc được giao.
- Tạo nên nhiều mối quan hệ xã hội tốt với các anh chị và các bạn nơi đây.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Theo CHONMUATOT.COM, “Lịch sử Lotteria, ông trùm thức ăn nhanh và cuộc chiến vương quyền”, <https://chonmuatot.com/lich-su-lotteria-ong-trum-thuc-an-nhanh-va-cuoc-chien-vuong-quyen/#comments>, truy cập 14:35 12/8/2020.

Kim Thoa, “Quản trị thương hiệu lotteria”, <https://123doc.net/document/4053672-quan-tri-thuong-hieu-lotteria.htm>, truy cập 15:12 ngày 12/8/2020.

Vinh Trần, “kế hoạch marketing cho doanh nghiệp”, <https://www.slideshare.net/VinTrn8/lotteria-146449973>, truy cập 15:47 ngày 12/8/2020.

Theo Academy.edu, “Kế hoạch phát triển của công ty Lotteria tại Việt Nam”, https://www.academia.edu/16119500/K%E1%BA%BF_ho%E1%BA%A1ch_ph%C3%A1t_tri%E1%BB%83n_c%E1%BB%A7a_c%C3%B4ng_ty_Lotteria_t%E1%BA%A1i_Vi%E1%BB%87t_Nam, truy cập 17h27 ngày 20/8/2020.

Tuyết Lan, “Tình hình kinh doanh của các chuỗi thức ăn nhanh ra sao?”, <https://www.brandsvietnam.com/16477-Tinh-hinh-kinh-doanh-cua-cac-chuoi-thuc-an-nhanh-ra-sao>, truy cập 12h57 ngày 25/8/2020.

Lê Huy Tuyền, “Công tác tuyển dụng đào tạo nguồn nhân lực tại Chi Nhánh Công ty TNHH Lotteria Việt Nam”, <https://khotrithucso.com/doc/p/cong-tac-tuyen-dung-dao-tao-nguon-nhan-luc-tai-chi-nhanh-629715>, truy cập 16:23 ngày 20/8/2020.

[illegible]

22

THÔNG TIN LIÊN HỆ SINH VIÊN

Họ và tên: Nguyễn Hà Cao Tuấn Hải

MSSV: 2182981

Số điện thoại: 0902.573.117

Email sinh viên: hai.nhct2981@sinhvien.edu.vn

Email cá nhân: nhctuanhai@gmail.com