



NGÔ THỊ THU HIỀN

QUẢN LÝ NHÀ HÀNG



MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

- Vận dụng kỹ năng quản lý, điều hành và kinh nghiệm trong ngành F&B để xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng dịch vụ và doanh thu cho nhà hàng.
- Mong muốn gắn bó lâu dài, phát triển sự nghiệp quản lý và cùng đóng góp vào sự phát triển bền vững của nhà hàng.



KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

PHÒNG TÀI NGUYÊN MÔI TRƯỜNG HUYỆN KIM SƠN TỈNH NINH BÌNH

Địa chính viên

2013 - 2016

Hoàn thành xuất sắc mọi công việc của một Địa chính viên

CÔNG TY RIÊNG MAY ĐỒ CHƠI TRẺ EM XUẤT KHẨU TẠI KIM SƠN, NINH BÌNH (GẶP COVID NÊN PHẢI GIẢI THỂ)

Giám đốc

2017 - 2021

Chịu trách nhiệm điều hành mọi hoạt động của công ty

TRUNG TÂM ĐĂNG KIỂM SÀI ĐỒNG LONG BIÊN 2916D

Cửa hàng trưởng

2021 - 2021

Kinh doanh đồ uống

NHÀ HÀNG RIÊNG BIA HƠI ĐỒ TƯƠI NGON TẠI 15 NGUYỄN CAO LUYỆN, LONG BIÊN, HÀ NỘI.

Giám đốc

2021 - 2024

Quản lý mọi hoạt động hàng ngày của nhà hàng

NHÀ HÀNG MINH ĐỨC TẠI BIỆT THỰ 2 - LÔ 1 BÁN ĐẢO LINH ĐÀM

Quản lý

2024 - 2025

Quản lý hoạt động hàng ngày của nhà hàng: nhân sự, thực đơn, dịch vụ khách hàng, nguyên vật liệu.

- Tuyển dụng, đào tạo và sắp xếp ca làm việc cho nhân viên.
- Xây dựng quy trình phục vụ chuẩn, nâng cao trải nghiệm khách hàng.

HỌC VẤN

• ĐẠI HỌC KHTN- ĐẠI HỌC QGHN

Ngành học : Địa chính - Môi trường

2005 - 2009

Tốt nghiệp loại khá

ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI

Ngành học :

QTKD Chuyên ngành Kinh doanh quốc tế

2006 - 2010

Tốt nghiệp loại khá

• HỌC VIỆN TÀI CHÍNH

Ngành học : Chứng chỉ kế toán viên

2020 - 2020

Tốt nghiệp loại khá

HỌC VIỆN CÀ PHÊ SỐ 8 DƯƠNG

ĐÌNH NGHỆ, CẦU GIẤY

Ngành học : Lớp pha chế

2021 - 2021

Tốt nghiệp loại khá

♥ SỞ THÍCH



Chụp ảnh,
làm video
ngắn

- Kiểm soát chi phí, hàng tồn kho và đảm bảo doanh thu theo chỉ tiêu.
- Triển khai các chương trình marketing, khuyến mãi.
- Hỗ trợ chủ trong việc điều hành và giải quyết các vấn đề phát sinh.
- Giám sát chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm và thái độ phục vụ.
- Báo cáo tình hình kinh doanh hàng ngày/tuần.

BONCHON CHICKEN

Cửa hàng trưởng

2025-

- Dự toán số lượng hàng hóa, công cụ dụng cụ, văn phòng phẩm và lén kế hoạch đặt hàng phù hợp.
- Chịu trách nhiệm về số liệu nhập lên hệ thống của cửa hàng • Quản lý hóa đơn chứng từ, giao về phòng kế toán theo thời gian quy định.
- Kiểm kê hàng hóa định kỳ theo ngày/Tuần/Tháng theo quy định.
- Kiểm soát mức tiêu hao, thất thoát hàng hóa
- Giải trình với quản lý các vấn đề liên quan tới tồn kho của cửa hàng.
- Kiểm soát và bảo quản tất cả tài sản, máy móc, CCDC tại nhà hàng.
- Khách hàng:
 - Đảm bảo chất lượng dịch vụ Khách hàng tại nhà hàng
 - Giải quyết các vấn đề của Khách hàng theo tiêu chuẩn của hệ thống
 - Giao tiếp thường xuyên với Khách hàng, lắng nghe và phản hồi những thắc mắc của Khách hàng
 - Hướng dẫn cho Nhân Viên cách tương tác và ứng xử với Khách hàng, đề xuất kế hoạch cải thiện và nâng cao dịch vụ chăm sóc Khách hàng
- Chất lượng sản phẩm:
 - Đảm bảo chất lượng sản phẩm theo tiêu chuẩn Thương hiệu
 - Đảm bảo những tiêu chuẩn của các khu vực trong nhà hàng: khu vực Khách hàng, khu vực bếp, WC, nhà kho....
 - Đảm bảo Nhân Viên cửa hàng tuân thủ quy định về VSATTP
 - Tham gia, trực tiếp hướng dẫn nhân viên trong các buổi học về sản phẩm
- Tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân sự:
 - Lên kế hoạch tuyển dụng, phỏng vấn Nhân sự theo headcount tại cửa hàng
 - Tuyển dụng, phỏng vấn Nhân viên mới
 - Đào tạo kỹ năng nhân viên: bán hàng, dọn dẹp, xử lý than phiền,.....
 - Đánh giá Nhân Viên dựa trên hoạt động, hành động kỷ luật, thái độ làm việc và hiệu suất công việc.



KỸ NĂNG

- Kỹ năng lãnh đạo và quản lý nhân sự:

Quản lý hoạt động hàng ngày của nhà hàng: nhân sự, thực đơn, dịch vụ khách hàng, nguyên vật liệu.

• **Lập kế hoạch, phân tích và quản lý chi phí:**

Kiểm soát chi phí, hàng tồn kho và đảm bảo doanh thu theo chỉ tiêu.

• **Giao tiếp và xử lý tình huống tốt.:**

Hỗ trợ chủ trong việc điều hành và giải quyết các vấn đề phát sinh

• **Am hiểu nghiệp vụ nhà hàng - khách sạn, F&B.:**

Giám sát chất lượng món ăn, vệ sinh an toàn thực phẩm và thái độ phục vụ.Báo cáo tình hình kinh doanh hàng ngày/tuần.Kiểm soát chi phí, hàng tồn kho và đảm bảo doanh thu theo chỉ tiêu.

• **Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel, PowerPoint).:**