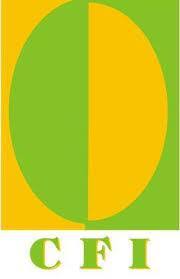
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC THỰC PHẨM**



**KHOA KINH TẾ**



**BÁO CÁO TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI: THỰC TẬP TẠI KHÁCH SẠN GOLD LUXURY**

**Giáo viên hướng dẫn : Bùi Thị Chiến**

**Người hướng dẫn : Lê Thị Mỹ Dung**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Hạnh**

**Lớp : 18KS**

**Đà Nẵng, tháng 9 năm 20**

# MỤC LỤC

[MỤC LỤC 1](#_Toc52103230)

[LỜI MỞ ĐẦU 2](#_Toc52103231)

[PHẦN I: BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC TẬP 3](#_Toc52103232)

[1. Giới thiệu khách sạn Gold Luxury 3](#_Toc52103233)

[2. Cơ cấu tổ chức 5](#_Toc52103234)

[2.1. *Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.* 5](#_Toc52103235)

[2.2 *Sơ đồ tổ chức bộ phận phục vụ nhà hàng.* 7](#_Toc52103236)

[3. Mô tả quy trình công việc tại bộ phận nhà hàng 8](#_Toc52103237)

[*3.1 Sơ đồ quy trình phục vụ* 8](#_Toc52103238)

[3.2 *Nội dung quy trình phục vụ* 9](#_Toc52103239)

[4. Mô tả công việc làm ở nhà hàng khách sạn 10](#_Toc52103240)

[4.1. *Quy trình thực tập.* 10](#_Toc52103241)

[4.2.](#_Toc52103243) *[Đánh giá và kiến nghị.](#_Toc52103243)* [13](#_Toc52103243)

[PHẦN 2: TỰ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC TẬP 15](#_Toc52103244)

[1. Những thuận lợi và khó khăn khi thực tập 15](#_Toc52103245)

[*1.1* *Những thuận lợi khi thực tập* 15](#_Toc52103246)

[1.2 *Những khó khăn khi thực tập.* 15](#_Toc52103247)

[2. Kinh nghiệm và kết quả đạt được sau thực tập. 15](#_Toc52103248)

[*2.1 Kinh nghiệm rút ra sau đợt thực tập.* 15](#_Toc52103249)

[*2.2Kết quả đạt được sau đợt thực tập.* 15](#_Toc52103250)

# LỜI MỞ ĐẦU

Du lịch là ngành kinh tế quan trọng, nhiều người cho rằng đây là “ngành công nghiệp không khói”. Với tư cách là một ngành thuộc lĩnh vực dịch vụ, du lịch trên thực tế đêm đến hiệu quả cao về mặt kinh tế, xã hội và môi trường nếu chúng ta biết khai thác hợp lý các tiềm năng để phát triển bền vững.

Ngày nay, du lịch đã trở thành một hiện tượng kinh tế – xã hội phổ biến. World Travel and Tourism Council – [WTTC](https://www.wttc.org/) (hội đồng Lữ Hành và Du Lịch quốc tế đã công bố du lịch là một ngành kinh tế lớn nhất thế giới, vượt lên trên cả ngành điện tử, sản xuất ô tô và nông nghiệp. Ngành du lịch ở một số quốc gia còn là nguồn thu ngoại tệ quan trọng nhất trong ngoại thương. Ở nhiều quốc gia khác, du lịch là một trong ba ngành kinh tế hàng đầu. Du lịch nhanh chóng trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của nhiều quốc gia trên thế giới. Du lịch ngày càng trở thành một đề tài hấp dẫn và trở thành vấn đề mang tính chất toàn cầu. Nhiều quốc gia đã lấy chỉ tiêu du lịch của cư dân làm tiêu chí đánh giá chất lượng cuộc sống.

Ở nước ta, ngành du lịch cũng đã và đang được định hướng để trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn, hỗ trợ tích cực cho sự phát triển của nhiều ngành kinh tế khác như ngành hàng không, giao thông vận tải, ...Du lịch được cấu thành từ 2 hoạt động chính là hoạt kinh doanh lưu trú (gồm các hoạt động liên quan đến cung cấp dịch vụ buồng ngủ, ăn uống, giải trí) và hoạt động kinh doanh lữ hành (gồm các hoạt động liên quan đến thiết kế tour, điều hành chương trình du lịch, hướng dẫn tour,…).

Trong bài báo cáo này, phạm vi nghiên cứu về du lịch chỉ dừng lại ở việc nghiên cứu các hoạt động kinh doanh khách sạn, cụ thể là hoạt động kinh doanh ăn uống. Các vấn đề nghiên cứu bao gồm thực trạng phát triển của ngành kinh doanh khách sạn tại Việt Nam nói chung, những kiến thức tổng quan về nghiệp vụ phục vụ bàn khách sạn, vấn đề về chất lượng đội ngũ nhân lực, vai trò của bộ phận ăn uống, và cuối cùng là những trải nghiệm thực tế ở một khách sạn 3 sao như Đà Nẵng – Khách sạn Gold Luxury.

# PHẦN I: BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC TẬP

## 1. Giới thiệu khách sạn Gold Luxury

- Nằm trên vị trí đắc địa tại trục đường lớn Võ Văn Kiệt, Sơn Trà, Đà Nẵng con đường nối liền từ sân bay đến khu du lịch sầm uất bậc nhất Đà Nẵng, cách trung tâm thành phố 5 phút di chuyển bằng ô tô, xe máy và chỉ mất 2 phút đi bộ đến bãi biển Mỹ Khê

**-** Khách sạn Gold Luxury Đà Nẵng đạt chất lượng dịch vụ 3 sao, với 74 phòng nghỉ được thiết kế theo phong cách hiện đại và sang trọng. Đặc biệt, hồ bơi ngoài trời tại tầng 17 là địa điểm check in vô cùng lí tưởng.

- Là nơi nghỉ ngơi chất lượng trong bãi biển, ngắm cảnh, vui chơi gia đình của Đà Nẵng, Gold Luxury nổi tiếng phục vụ cho cả khách nghỉ dưỡng và các doanh nhân. Từ đây, khách có thể dễ dàng tiếp cận được nét đẹp sống động của thành phố ở mọi góc cạnh. Với vị trí thuận lợi, khách sạn dễ dàng tiếp cận những điểm tham quan du lịch nổi tiếng của thành phố

- Gold Luxury mang lại dịch vụ hoàn hảo, làm hài lòng cả những vị khách khó tính nhất với những tiện nghi sang trọng tuyệt vời. Miễn phí wifi tất cả các phòng, quầy lễ tân 24 giờ, giữ hành lý, wifi công cộng, bãi đậu xe chỉ là một vài trong số những thiết bị được lắp đặt tại Gold Luxury ngoài một số khách sạn khác trong thành phố.

- Thêm vào đó, tất cả những phòng khách đều mang một nét thoải mái đặc trưng khác nhau. Nhiều phòng còn được đặc biệt trang bị những tiện nghi như tivi màn hình phẳng, internet không dây, internet không dây (miễn phí), phòng không hút thuốc, máy điều hòa để làm hài lòng những vị khách khó tính nhất. Bên cạnh đó, khách sạn còn gợi ý cho bạn những hoạt động vui chơi giải trí bảo đảm bạn luôn thấy hứng thú trong suốt kì nghỉ. Hãy khám phá sự hòa hợp giữa cung cách phục vụ chuyên nghiệp và vô số tiện nghi tối tân ở Gold Luxury.

- Phòng ở đơn giản, sáng sủa có các tác phẩm nghệ thuật rực rỡ, TV màn hình phẳng, tủ lạnh nhỏ, dụng cụ pha trà và cà phê; một số phòng nhìn ra biển. Phòng hạng cao hơn có thêm chỗ ngồi nghỉ. Có phục vụ ăn uống tại phòng.

- Mỗi phòng nghỉ máy lạnh của khách sạn đều được trang bị truyền hình cáp màn hình phẳng và minibar. Du khách có thể tìm thấy máy sấy tóc, đồ vệ sinh cá nhân và dép trong phòng tắm. Một số phòng có tầm nhìn ra quang cảnh thành phố trong khi một số phòng khác nhìn ra biển.

- Địa chỉ: 27 Võ Văn Kiệt, Sơn Trà, Đà Nẵng

- SĐT: +84 5113933999

- Email: sm@goldhoteldanang.com.vn



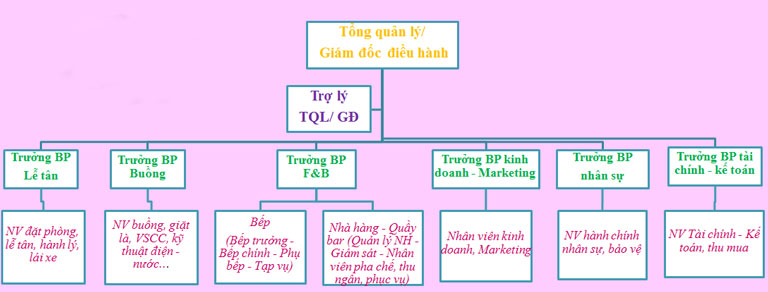
*Hình 1.1 : Khách sạn Gold Luxury*

**- Các loại phòng của khách sạn Gold Luxury:**

* **Superior Double**
* 20 m2
* Có cửa sổ (không hướng)
* 1 giường đôi
* **SuperiorTwin**
* 20 m2
* Có cửa sổ (không hướng)
* 1 giường đơn,1 gường đôi
* **Deluxe Family Room**
* 25 m2
* Hướng phố
* 2 giường đôi
* **Premium Twin**
* 35 m2
* Hướng phố
* 2 giường đôi
* **Executive Sutie**
* 25 m2
* 1 giường đôi
* **Premium Gold Twin**
* 35 m2 hướng phố
* 2 giường đôi

## 2. Cơ cấu tổ chức

### 2.1. *Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn.*



*Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức khách sạn*

* Cơ cấu tổ chức khách sạn 3 sao Gold Luxury :
* Đứng đầu là tổng giám đốc điều hành là:
* Điều hành, quản lý các bộ phận, chất lượng dịch vụ của khách sạn.
* Chịu trách nhiệm về tình hình kinh doanh của khách sạn
* Tổ chức thực hiện các hoạt động đối nội, đối ngoại
* Quản lý chi tiêu, đảm bảo tối đa lợi nhuận.
* Bộ phận trợ lí giám đốc:
* Triển khai các công việc theo sự phân công của Giám đốc (GĐ) khách sạn.
* Trực tiếp tham gia quản lý, điều hành các bộ phận phục vụ khách hàng.
* Chịu trách nhiệm về quản lý, đào tạo nhân sự.
* Chịu trách nhiệm về quản lý, kiểm soát doanh thu khách sạn.
* Trưởng bộ phận lễ tân:
* Chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của bộ phận lễ tân khách sạn.
* Lên kế hoạch, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ và điều phối mọi hoạt động của bộ phận lễ tân.
* Tối đa hóa công suất sử dụng buồng và doanh thu cho khách sạn.
* Tham gia phỏng vấn tuyển chọn nhân sự cho bộ phận.
* Chào đón khách đoàn, khách VIP.
* Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên bộ phận.
* Giải quyết các phàn nàn của khách và các trường hợp khẩn cấp xảy ra trong khách sạn.
* Hỗ trợ công tác Marketing và thực hiện một số nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của cấp trên.
* Trưởng bộ phận bường phòng.
* Xây dựng tiêu chuẩn làm việc cho nhân viên bộ phận
* Quản lý, điều phối các hoạt động của bộ phận
* Giải quyết các yêu cầu, phàn nàn của khách hàng chọn nhân sự cho bộ phận Đào tạo, bồi dưỡng nhân viên.
* Trưởng bộ phận F&B.
* Tìm hiểu xu hướng và thị hiếu của khách hàng để cập nhật và lên danh sách rượu vang cho nhà hàng.
* Làm việc với đầu bếp từng khu vực để lên thực đơn cho từng khu vực ẩm thực.
* Làm việc với nhà cung cáp thực phẩm, so ánh và có chính sách giá để đảm bảo chất lượng và số lượng.
* Định giá suất/món ăn hợp lý sao cho vừa có lại, vừa làm khách hài lòng,
* Đào tạo/đề bạt/tuyển dụng hoặc sa thải nhân viên. Đảm bảo chất lượng nhân sự.
* Quản lý sát sao hoạt đông chung của nhà hàng, đảm bảo tiến độ và có sự phối hợp hoạt động giữa các bộ phận với nhau. Điều chỉnh kịp thời những mâu thuẫn, sai sót trong nội bộ nhà hàng.
* Trưởng bộ phận Marketing – kinh doanh:
* Quả Tham gia xây dựng, triển khai thực hiện các chiến dịch quảng cáo quảng báo thương hiệu - các dịch vụ trong khách sạn.
* Tham gia xây dựng, triển khai thực hiện các chiến dịch quảng cáo.
* Tham gia lên kế hoạch, triển khai thực hiện các chương trình marketing online.
* Quản lý dữ liệu khách hàng và thực hiện các chương trình chăm sóc khách **hàng.**
* Quản lý website khách sạn.
* Trưởng bộ phận nhân sự:

Bộ phận nhân sự sẽ có 3 chức danh gồm:

* Trưởng phòng nhân sự.
* Nhân viên nhân sự.
* Thư ký nhân sự.
* Trưởng bộ phận tài chính kế toán:

Hoạt động kinh doanh, sổ sách của khách sạn sẽ do bộ phận này đảm nhận.

Bộ phận này sẽ có các chức danh như:

* Kế toán trưởng
* Kế toán tổng hợp
* Kế toán thanh toán
* Nhân viên kế toán nội bộ
* Nhân viên mua hàng
* Thủ quỹ
* Nhân viên thu ngân

### 2.2 *Sơ đồ tổ chức bộ phận phục vụ nhà hàng.*

GIÁM ĐỐC BỘ PHẬN F&B

TRỢ LÍ

TRƯỞNG BỘ PHẬN NHÀ HÀNG- BAR

BẾP TRƯỞNG

TỔ TRƯỞNG

BẾP PHÓ

PHỤC VỤ NAM NỮ

PHỤ BẾP

*Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức bộ phận nhà hàng*

- Với cơ cấu tổ chức trên người đứng đầu là Giám đốc nhà hàng, người trực tiếp điều hành tất cả các bộ phận trong nhà hàng, và chịu trách nhiệm hoàn toàn về trước Bàn giám đốc khách sạn về toàn bộ hoạt động kinh doanh và hiệu quả kinh doanh của bộ phận ăn uống trong khách sạn. Xây dựng và hoạch định chiến lược kinh doanh của bộ phận, tham gia hoạt động tổ chức sản xuất, chế biến. Tuy giám đốc không phải là người tham gia vào quá trình chế biến. nhưng lại tham gia vào quá trình giám sát công việc.

- Giám đốc nhà hàng có chức năng tổ chức và giới thiệu bán sản phẩm, lập kế hoạch nghiên cứu và tiếp cận thông tin, tìm hiểu nhu cầu của khách để giới thiệu sản phẩm của bộ phận, xây dựng các chương trình tiếp thị quảng cáo nhằm tư vấn kích thích sự tiêu dùng của khách. Nắm vững ngân sách quản lý chặt chẽ doanh thu và chi tiêu bộ phận, hoạch toán lỗ lãi hoạt động kinh doanh.

- Bố trí và quản lý lao động, tham gia vào công tác tuyển dụng nhân viên bộ phận trực tiếp huấn luyện, đào tạo nhân viên mới. Bố trí phân công lao động hợp lý và căn cứ vào năng lực thực tế của nhân viên và tính chất, đặc điểm của công việc.

- Xây dựng các quy trình phục vụ, tổ chức quản lý và thường xuyên giám sát công việc của nhân viên. Quản lý chất lượng sản phẩm, phát huy tích cực vai trò quản lý chất lượng đầu vào nguyên liệu tươi sống, chất lượng đầu ra. Chất lượng phục vụ của nhân viên.

- Trợ lý có nhiệm vụ quản lí, giám sát các hoạt động phục vụ nhà hàng, bar…

- Đối với bộ phận nhà hàng, đứng đầu bộ phận này là trưởng bộ phận nhà hàng chịu trách nhiệm tổ chức và quản lý hoạt động liên quan đến phục vụ bàn.

- Tổ trưởng có trách nhiệm quản lý dám sát các nhân viên trong ca có mặt khi khách ăn để kiểm tra mức độ phục vụ nhân viên, độ hài lòng của khách

- Nhân viên bộ phận bao gồm nhân viên đón tiếp, nhân viên ghi phiếu, nhân viên phục vụ tại bàn, nhân viên tiếp món, nhân viên thu ngân, nhân viên phục vụ tại phòng, nhân viên phục vụ tiệc.

- Bộ phận bếp có trưởng bếp là người phụ trách bếp, là người quyết định thực đơn của nhà hàng, khách sạn trên cơ sở có sự tham gia của các trưởng bộ phận và phụ trách các nhà hàng. Phân công điều phối trong bộ phận bếp giám sát các hoạt động dưới quyền và của các nhân viên, kiểm soát kỹ thuật chế biến chất lượng các món ăn lên kế hoạch về nguyên liệu.

- Bếp phó đảm nhiệm giúp bếp trưởng các công việc như: lên thực đơn, lên kế hoạch chi tiêu và đặt hàng.

- Phụ bếp được coi là hỗ trợ bếp chính trong việc sơ chế nguyên liệu, dụng y, gia vị, bát đĩa …để đầu bếp chuẩn bị món ăn. Vệ sinh bếp.

## 

## 3. Mô tả quy trình công việc tại bộ phận nhà hàng

### *3.1 Sơ đồ quy trình phục vụ*

Giai đoạn 1

Đặt chỗ và chuẩn bị

Giai đoạn 2

Đón tiếp khách

Giai đoạn 3

Phục vụ buffet

Giai đoạn 4

Thanh toán và tiễn khách

*Hình 3.1: Sơ đồ quy trình phục vụ*

### 

### 3.2 *Nội dung quy trình phục vụ*

**Giai đoạn 1:** **Đặt chỗ và chuẩn bị**

*Bước 1: Nhận đặt chỗ*

- Tiêp nhận thực đơn từ khách.

- Ghi vào sổ, báo với thu ngân.

*Bước 2: Chuẩn bị trước giờ phục vụ*

- Đồng phục đúng với quy định của khách sạn, tóc tai gọn gàng phù hợp với tiêu chuẩn của nhà hàng.

Vệ sinh sạch sẽ không gian phòng và dụng cụ ăn uống: bắt đầu từ bếp và khu vực thức ăn, nước uống.

- Set up bàn ăn buffet, bàn đặt món ăn theo tiêu chuẩn của nhà hàng.

- Đặt các dụng cụ ăn uống đúng vị trí như: Chén, đĩa được xếp theo thứ tự nhỏ đến lớn; muỗng, ly được đặt tại một vị trí nhất định; khăm ăn được đặt tại bàn ăn.

- Đặt bảng tên từng món ăn trước các khay thức ăn cho chính xác.

**Giai đoạn 2: Đón tiếp khách**

- Câu chào: Chào mừng quý khách đã đến với nhà hàng của Gold Luxury.

- Cử chỉ: Cúi chào và gương mặt tươi vui nhiệt tình với khách hàng.

- Hỏi khách đi bao nhiêu người, kiểm tra xem có bàn trống phù hợp với yêu cầu của khách hay không.

- Tiến hành hướng dẫn khách về vị trí ngồi theo mong muốn của khách bằng bàn tay với các ngón tay khép lại, hướng thẳng bàn tay về vị trí bàn.

- Nhân viên Phục vụ giữ khoảng cách lịch sự với khách, nên đi trước khách từ 1 - 1,5 mét.

- Khi đã tới vị trí bàn, nhân viên Phục vụ giới thiệu đây là bàn của khách và trực tiếp kéo ghế mời khách ngồi.

- Với hình thức tiệc buffet sáng, nhân viên chỉ phục vụ trà, cafe, … khi khách hàng yêu cầu.

**Giai đoạn 3: Phục vụ buffet**

- Nhân viên phục vụ phải theo dõi những khay thức ăn, dụng cụ ăn uống để kịp thời báo với các bộ phận khác nhanh chóng bổ sung.

- Quan sát tổng quan khu vực phục vụ để hỗ trợ khách hàng khi cần.

- Xin phép khách dọn dẹp những chén dĩa, dao nĩa đã dùng, để tạo không gian đặt những đĩa thức ăn khác. Nhân viên Phục vụ đứng bên phải, vừa dùng tay phải dọn đĩa bẩn, vừa xin phép khách.

- Nếu khách hàng yêu cầu thức uống được pha chế với công thức đặc biệt, nhân viên Phục vụ phải gửi order đến quầy Bar.

**Giai đoạn 4: Thanh toán và tiễn khách**

*Bước 1: Thanh toán*

- Kiểm tra khách sử dụng thêm cái gì và báo cho thu ngân in hóa đơn khi thấy khách dùng xong bữa

*Bước 2: Tiễn khách*

- Cảm ơn khách đã đến dùng bữa tại nhà hàng. Chào tạm biệt và hẹn gặp lại khách vào lần sau.

- Nhân viên phải thể hiện thái độ ân cần và luôn thân thiện với khách

*Bước 3: Thu dọn và set up bàn mới*

- Tiến hành thu dọn rất cả đồ ăn và dụng cụ trên bàn của khách. Dọn dẹp vệ sinh khu vực bàn và chỗ ngồi sạch sẽ

- Sắp xếp, bố trí lại bàn mới để tiếp tục đón khách tiếp theo.

## 4. Mô tả công việc làm ở nhà hàng khách sạn

### 4.1. *Quy trình thực tập.*

- Ngày 1 - 2/6/2020: Tìm hiểu tổng quan về tkhách sạn Gold Luxury:

* Thực tập được dẫn qua các bộ phận nhà hàng xem cách bố trí chi tiết cụ thể như: khu vực đứng chào khách, khu vực bếp, khu vực trưng bày buffet, các dụng cụ dùng set up, chỗ để các loại nước, ly cách bố trí bàn ghế hợp lí.

- Ngày 2 - 6/6/2020: Trưởng bộ phận sẽ dẫn thực tập đi tham quan khách sạn tại bộ phận nhà hàng, buồng, quầy bar, để hiểu rõ về khách sạn Gold Luxury

- Ngày 3 - 4/6/2020: Thực tập sẽ được chỉ định và giới thiệu nhân viên đồng nghiệp tại bộ phận nhà hàng là bộ phận mà mình thực tập tại khách sạn

- Ngày 5 - 7/6/2020: Training cho thực tập tại bộ phận nhà hàng

+ Buổi sáng đúng 6h có mặt tại nhà hàng, mặc đúng trang phục quy định dành cho sinh viên thực tập. Thực tập sinh phải bắt đầu học từ những công việc nhỏ nhất như cách đi đứng, chào hỏi, đầu tóc bối gọn gàng, và luôn phải đứng trong suốt thời gian làm việc, tôi được làm quen công việc từ tên nhà hàng, các quy cách phục vụ khách, cách bưng đồ uống, và phục vụ đồ ăn. Thưc tập đứng góc bên phải quan sát nhân viên khi họ làm và thực tập sinh học dần, rồi cái gì không rõ để được chỉ dẫn.

* Chủ động giao tiếp với khách hàng để nắm bắt thông tin, đánh giá tâm lí của khách hàng để từ đó đưa ra những tư vấn, hướng dẫn order phù hợp với sở thích, nhu cầu và khả năng chi trả của khách thay vì đợi khách tự trình bày.
* Hiểu và nắm rõ những kiến thức liên quan đến công việc phục vụ như: thực đơn, dịch vụ nhà hàng, chương trình khuyến mãi, … đảm bảo cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ và kịp thời.
* Hiểu và nắm rõ quy trình phục vụ theo quy định của nhà hàng (đưa rõ quy trình chuẩn.

sơ đồ quy trình

Giai đoạn 1

Đặt chỗ và chuẩn bị

Giai đoạn 2

Đón tiếp khách

Giai đoạn 3

Phục vụ buffet

Giai đoạn 4

Thanh toán và tiễn khách

- Quy trình phục vụ buffet sáng được phục vụ tại nhà hàng theo các bước:

+Chuẩn bị trước khi khách đến nhà hàng: vệ sinh sạch sẽ khu vực khách dùng bữa, sắp xếp bàn ghế ngăn nắp, chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ phục vụ ăn uống cho khách hàng

+Xem chỉnh lại tác phong, tóc, áo quần gọn gàng để chuẩn bị đón khách.

+Chào khách bằng câu mở đầu: Chào mừng quý khách đã đến với nhà hàng của Gold Luxury.

+ Hỏi khách đi bao nhiêu người, kiểm tra xem có bàn trống phù hợp với yêu cầu của khách hay không

+Tiến hành hướng dẫn khách về vị trí ngồi theo mong muốn của khách bằng bàn tay với các ngón tay khép lại, hướng thẳng bàn tay về vị trí bàn.

+Nhân viên Phục vụ giữ khoảng cách lịch sự với khách, nên đi trước khách từ 1 - 1,5 mét.

+Phục vụ buffet thanh toán và xin phản hồi của khách về món ăn và cách phụ vụ.

+ Tiễn khách.

- Biết kiềm chế cảm xúc cá nhân như không để tình cảm riêng tư ảnh hưởng đến chất lượng công việc, luôn giữ thái độ thân thiện, tươi cười khi phục vụ khách, khéo léo trong giao tiếp ứng xử và xử lí những tình huống phát sinh, phàn nàn của khách hàng trong ca làm việc, linh hoạt báo ngay với giám sát hoặc quản lí để kịp thời giải quyết.

+ Tránh va chạm gây đổ bể các vật dụng như chén, dĩa, tách, … cả khi chuẩn bị trong lúc phục vụ và dọn bàn ăn tránh trường hợp gây những tiếng động lớn gây ảnh hưởng đến bữa ăn của khách.

+ Phục vụ linh hoạt chính xác từng món ăn và số bàn tương ứng, hạn chế tối đa tình trạng nhầm bàn hay không đáp ứng những yêu cầu chế biến đặc biệt từ khách

+ Tôn trọng khách hàng, cấp trên, nhân viên sẵn sang phối hợp với bộ phận khác theo sự chỉ đạo và phân công của quản lí.

- Ngày 8 - 9/6/2020: Thực tập thực hiện theo hướng dẫn, training trong nhà hàng

+ Bắt đầu làm việc tại nhà hàng: được phân công tại khu vực gần nước uống để có thể chỉ dẫn cho khách và thực hiện các yêu cầu, dọn dẹp bàn ăn của khách hàng gọn gàng.

- Ngày 10/6 - 9/8/2020: Thực hiện các quy trình phục vụ khi được phân công sắp xếp tại nhà hàng.

### + Tình huống: Khách bực mình khi phục vụ sai món

Ngay khi nghe lời phàn nàn của khách, phục vụ phải nhanh chóng xin lỗi khách và phục vụ món mà họ cần. Đây là lỗi mà những nhân viên dễ dàng mắc phải khi nhà hàng quá đông khách. Vì thế nhân viên cần phải có sổ ghi chép danh sách order cẩn thận và rõ ràng.

+ Đứng trước nhà hàng thái độ luôn tươi cười và chào khách, lượng khách mỗi ngày khoảng 120 đến 180 người.

+ Luôn hỏi khách trước khi dọn thức ăn trên bàn, dọn dẹp thức ăn, muỗng, dĩa sau khi khách dùng xong món nào đó.

+ Hướng dẫn co khách lấy thức ăn và nước uống đối với buffet khách sẽ tự phục vụ.

+ Đối với bàn ăn đặt trước phải sắp xếp đủ số người dùng, xếp chén, muỗng, li.

### 4.2. *Đánh giá và kiến nghị.*

- Nhận xét công việc tại nhà hàng:

Ưu điểm:

* Khách sạn Gold Luxury 1 nhà hàng rộng đáp ứng đủ nhu cầu ăn uống của khách hàng. Nhà hàng thường xuyên được phục vụ khách hàng lưu trú trong khách sạn Gold Luxury chủ yếu là khách nước ngoài nên thường xuyên thay đổi món ăn đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.
* Ngoài ra nhà hàng còn thường xuyên tổ chức tiệc cưới nên doanh thu của nhà hàng không ngừng tăng lên.
* Bộ phận nhà hàng đã tuyển chọn lao động chủ yếu là hợp đồng ngắn hạn, sau một thời gian làm việc. Nếu xét thấy người có năng lực thì sẽ kí hợp đồng dài hạn đây là một biện pháp hợp lý vì nó có thể giảm chi phí đào tạo lại lao động và đội ngũ lao động có năng lực thực sự.
* Thấy được cách làm việc của khách sạn đúng giờ, chính xác và có những thái độ cư xử ân cần lịch sự và luôn có lòng yêu nghề.
* Có một môi trường làm việc đầy năng động, sáng tạo, nhiệt tình thực sự làm tôi thấy cần học tập
* Linh hoạt nắm bắt nhu cầu khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu mà họ đang cần, năng động hiểu tâm lí hướng khách hàng lựa chọn sản phẩm của mình.
* Bộ phận phục vụ đồ ăn nước uống của nhà hàng thức sự phát triển và đóng góp nhiều cho sự phát triển của xã hội.
* Thái độ của các nhân viên rất ân cần, thân thiện nhiệt tình chỉ bảo đó là những tấm gương giúp tôi phải noi theo.
* Nhược điểm:
* Riêng nhà hàng của khách sạn Gold Luxury bộ phận tiếp đón, chào khách rất đông nên gây lộn xộn giữa khách hàng và nhân viên.
* Nhà hàng chưa bố trí công việc cho nhân viên một cách hợp lý. Một số nhân viên trì trệ trong nhận thức và công việc, nên dẫn ra không hiệu quả, trong nhà hàng gold luxury vẫn có những sinh viên ra trường không đúng nghành nhà hàng, du lịch,vì vậy phải cần mở lớp đào tạo.
* Cách bố trí công việc của nhân viên không đồng đều dẫn đến người làm ít việc người làm nhiều việc nên hiệu quả không cao.
* Một số nhân viên nhà hàng vẫn còn hạn chế về mặt ngoại ngữ dẫn đến tình huống khó khan trong quá trình phục vụ khách nước ngoài.
* Những kiến nghị sau:
* Yếu tố ngoại ngữ của nhân viên, quản lí phải được nâng cao, nhìn chung tại bộ phận tôi thực tập nhân viên còn yếu về mặt ngoại ngữ, khả năng giao tiếp còn hạn chế.
* Trình độ nhân viên còn nhiều thiếu sót, kỹ năng tay nghề chưa cao, cần phải đào tạo chuyên môn hơn để đạt chất lượng phục vụ tốt nhất có thể.
* Các công tác quản lý chất lượng dịch vụ của nhà hàng chưa được quan tâm theo đúng nghĩa và tầm quan trọng của nó. Nên công việc đầu tiên của nhà hàng nên làm là cần có một ban quản lý gồm: Giám đốc, phó giám đốc, trợ lý giảm đốc trưởng bộ phân các tôt trưởng thường xuyên theo dõi giám sat họp định kỳ hàng tuần hàng tháng nhằm thu nhập thông tin khách quan các khối, tôt chức các phòng để kịp thời xử lý thông tin phản hồi, kiến nghị của nhà hàng như thế nào thỏa mãn nhu cầu của khách về số lượng chủng loại chất lượng ra sao.

# PHẦN 2: TỰ ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC TẬP

## 1. Những thuận lợi và khó khăn khi thực tập

### *Những thuận lợi khi thực tập*

- Được thực tập tại khách sạn Gold Luxury là một trong những khách sạn chuyên nghiệp, có danh tiếng tại Đà Nẵng.

- Là nơi thực tập tạo điều kiện tốt nhất trong quá trình thực tập tại khách sạn.

- Là một khách sạn vừa nên việc quan sát cũng dễ dàng hơn. Nhân viên phục vụ rất thân thiện.

- Được quan sát và học hỏi, lắng nghe từ các anh chị trong bộ phận nhà hàng.

- Học được các kỹ năng trải khăn napkin, cách bưng bê, và phục vụ các món ăn tại nhà hàng.

- Học được thái độ và phong cách phục vụ khách một cách tận tình và nhanh nhẹn.

- Qua đó tôi còn được học các kỹ năng setup dao nĩa, cốc ly… theo các kiểu tiệc.

- Và học được cách ngâm và tẩy ố dao nĩa, cách vệ sinh và vị trí xếp đặt các đồ trong station.

- Học được kỹ năng giải quyết tình huống khi over booking.

- Được các anh chị trong bộ phận nhà hàng giúp đỡ về thông tin và cách để viết báo cáo.

### 1.2 *Những khó khăn khi thực tập.*

- Trình độ tiếng anh còn hạn chế nên việc giao tiếp hơi khó khăn.

- Chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc phục vụ hội nghị và tiệc.

- Khó khăn trong việc xử lý các tình huống bất ngờ trong nhà hàng.

- Nơi ở cách xa khách sạn thực tập nên khó khăn trong việc đi lại.

- Vì là khách sạn 3 sao chỗ nhà hàng hơi nhỏ nên mỗi lần di chuyển phục vụ khách hơi khó khăn.

## 2. Kinh nghiệm và kết quả đạt được sau thực tập.

### *2.1 Kinh nghiệm rút ra sau đợt thực tập.*

- Tự tin hơn trong việc giao tiếp với mọi người xung quanh.

- Tự làm việc nên phải phát huy tinh thần tự giác hơn

-Luôn phải có thái độ nghiêm túc, tận tình trong công việc hơn.

- Phải chủ động quan sát, lắng nghe từ các anh chị trong nhà hàng.

- Giữ thái độ vui vẻ, nhiệt tình khi chào đón khách.

- Sau đợt thực tập này em rút ra được nhiều bài học hơn dù có làm ở đâu em vẫn có thể làm tốt được khách sạn khác.

### *2.2Kết quả đạt được sau đợt thực tập.*

- Nâng cao và hoàn thiện các kỹ năng mềm như giao tiếp, ứng xử và lắng nghe.

- Rút ra được bài học quý giá để sau này làm việc ở một môi trường mới tốt hơn.

- Học hỏi được nhiều kinh nghiệm hơn trong việc phục vụ khách hàng.

- Bài học về sự chủ động và tự tin.

**KẾT LUẬN**

Bản báo cáo thực tập của tôi với tiêu đề “hoạt động tổ chức phục vụ bộ phận nhà hàng, khách sạn Gold Luxury” khái quát tổ chức khách sạn, và của bộ phận nhà hàng với các hình thức kinh doanh và quy trình phục vụ của nhà hàng. Qua đó giới thiệu trình bày về những công việc mình đã làm tại khách sạn và đưa ra những nhận xét, đánh giá về công việc và những kiến nghị cho khách sạn. Qua đây tôi xin chân thành cảm ơn đến khác sạn Gold Luxury và nhân viên ở bộ phận nhà hàng đã giúp tôi hoàn thành thời hạn một cách tốt đẹp và đã cung cấp cho tôi những thông tin, cùng những thắc mắc về khách sạn nhà hàng.để tôi có thể viết được báo cáo. Và cũng chân thành cảm ơn cô giáo đã hướng dẫn giúp tôi để hoàn thành nên bản báo cáo này. Bài báo cáo còn nhìều thiếu sót mong nhận được sự giúp đỡ và góp ý cô giáo để tôi có thể hoàn thiện hơn trong phần báo cáo của mình. Tôi xin chân thành cảm ơn.

**DANH MỤC THAM KHẢO**

1. Các website

<https://www.agoda.com/vi-vn/gold-hotel-iii/hotel/da-nang-vn.html?cid=1844104>

2. Ts Trịnh Xuân Dũng Giáo trình quản trị khách sạn   
xuất bản Hà Nội - 2016