

**The Saigon International
University**



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh – 2023

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị nhà hàng – khách sạn

Đề tài

Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận Bar
– Sheraton Saigon Hotel & Towers

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Cô Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Bùi Hoàng Phương

MSSV: 44011901811



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn
Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên **Bùi Hoàng Phương** xin cam đoan những số liệu và kết quả nghiên cứu được nêu ra trong bài khóa luận tốt nghiệp là hoàn toàn trung thực. Cam kết không xuất hiện tình trạng sao chép hay sử dụng kết quả nghiên cứu của một công trình nào khác đã được công bố trước đây. Những tài liệu tham khảo được trích dẫn một cách đầy đủ, đồng thời ghi rõ ràng về nguồn gốc theo quy định của nhà trường.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm với cam kết trên.

Sinh viên

(ký tên, ghi đầy đủ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép tôi được gửi lời cảm ơn đến cô **Trương Thị Hải Thuận** đã sát cánh và phụ trách giúp đỡ tôi trong quá trình thực tập.

Cảm ơn ban lãnh đạo khoa Quản trị Kinh Doanh trường đại học Đại Học Quốc Tế Sài Gòn Thành phố Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện cho tôi được đi thực tập tại Sheraton Saigon Hotel & Towers. Tiếp theo em muốn cảm ơn ban lãnh đạo của Sheraton Saigon Hotel & Tower đã cho tôi cơ hội được thực tập tại khách sạn. Cảm ơn các anh chị quản lý, trưởng bộ phận và các bạn buddy cùng toàn thể các anh chị nhân viên của khách sạn đã nhiệt tình giúp đỡ để tôi hoàn thành bài báo cáo tốt nhất.

Sau cùng tôi muốn gửi lời chúc tốt đẹp nhất đến tất cả thầy cô khoa Quản trị Kinh Doanh, chúc thầy cô luôn thật mạnh khỏe, yêu nghề và cống hiến hết mình cho sự nghiệp trồng người cao quý. Kính chúc ban lãnh đạo cùng toàn thể nhân viên của Sheraton Saigon Hotel & Tower sức khỏe, niềm vui để luôn mang đến những dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thành phố Hồ Chí Minh, Ngày.....Tháng.....Năm
Giáo viên hướng dẫn
(Họ và tên và Chữ ký)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG.....	viii
DANH SÁCH HÌNH ẢNH SỬ DỤNG.....	ix
DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ SỬ DỤNG	ix
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết cấu đề tài	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BAR TRONG KHÁCH SẠN	3
1.1 Các khái niệm cơ bản về Bar	3
1.1.1. Khái niệm Bar là gì.....	3
1.1.2. Phân loại Bar.....	4
1.2. Cơ cấu tổ chức của một quán Bar	5
1.3. Tổng quan về bộ phận Bar của nhà hàng, khách sạn	7
1.3.1. Khái niệm bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn	7
1.3.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận bar trong nhà hàng, khách sạn	7
1.3.3. Phân loại Bar trong nhà hàng, khách sạn.....	9
1.3.4. Quy trình phục vụ Bar trong nhà hàng – khách sạn.....	13

1.3.5. Ý nghĩa của bộ phận bar trong nhà hàng – khách sạn	19
Tóm tắt chương 1	20
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ BAR TẠI SHERATON SAIGON HOTEL & TOWER	21
2.1. Tổng quan về khách sạn Sheraton Saigon	21
2.1.1. Khái quát quá trình hình thành và phát triển của khách sạn	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và mô tả các bộ phận	24
2.1.3. Các tiện nghi và dịch vụ của khách sạn	28
2.2. Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận bar – Sheraton Saigon Hotel & Towers	38
2.2.1. Tổng quan về WineBar	38
2.2.2. Vai trò và trách nhiệm của WineBar	41
2.2.3. Cơ cấu tổ chức đội ngũ lao động của WineBar	44
2.2.4. Vai trò và trách nhiệm của mỗi vị trí.....	45
2.2.5. Phân tích các hoạt động khác trong WineBar	47
2.2.6. Tình hình doanh số của WineBar	49
2.2.7. Tình hình tài chính.....	49
2.2.8. Quy trình phục vụ tại WineBar	50
2.2.9. Phân tích thực trạng phục vụ hiện tại tại bộ phận bar của khách sạn Sheraton.....	59
2.3. Hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ	64
2.3.1. Tiếng nói của khách hàng (voice of the customer)	64
2.3.2. TripAdvisor:.....	64
2.4. Thành viên của Marriott – Marriott Bonvoy	66
2.5. Khả năng cạnh tranh của bộ phận bar trong nhà hàng – khách sạn	67
2.6. Kết luận chung về ưu và nhược điểm của nhà hàng và nhân tố tác động.....	71
2.7. Một số vấn đề trong quá trình thực tập sinh tại WineBar.....	76

2.7.1. Vấn đề liên quan đến nhân sự.....	76
2.7.2. Vấn đề liên quan đến trang thiết bị và cơ sở vật chất	77
Tóm tắt chương 2.....	78
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO QUY TRÌNH PHỤC VỤ BAR TẠI KHÁCH SẠN SHERATON SAIGON	79
3.1. Định hướng phát triển của khách sạn trong tiến trình hội nhập sắp tới.....	79
3.1.1. Đối với khách sạn	79
3.1.2. Đối với WineBar.....	79
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ tại bộ phận bar - Khách sạn Sheraton Saigon Hotel & Towers	80
3.2.1. Phương án thực hiện	80
3.2.2. Đánh giá hiệu quả của giải pháp.....	83
3.3. Kiến nghị đối với BGD bộ phận bar WineBar và một số bộ phận có liên quan.....	83
3.3.1 Kiến nghị đối với BGD bộ phận bar WineBar	83
3.3.2. Kiến nghị đối với một số bộ phận có liên quan	83
Tóm tắt chương 3.....	85
KẾT LUẬN.....	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt, ký hiệu	Ý nghĩa
1	BGD	Ban Giám Đốc
2	BOD	Board of Directors
3	&	Và
4	STT	Số thứ tự
5	SV	Sinh viên

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 2. 1. Thông tin về phòng của khách sạn Sheraton Saigon Hotel & Towers.....	28
Bảng 2.2. Thông tin về nhà hàng của khách sạn Sheraton Saigon Hotel & Towers	31
Bảng 2. 3. Thống kê số lượng khách của WineBar	49
Bảng 2. 4 Các chương trình ưu đãi của bộ phận bar.....	52
Bảng 2. 5. Phân tích điểm mạnh điểm yếu của khách sạn.....	68
Bảng 2. 6. Bảng tính điểm đánh giá của từng khách sạn.....	69

DANH SÁCH SƠ ĐỒ SỬ DỤNG

Sơ đồ 1. 1 Cơ cấu tổ chức của một quán Bar.....	5
Sơ đồ 1. 2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn	7
Sơ đồ 1. 3. Quy trình phục vụ Bar trong nhà hàng – khách sạn	13
Sơ đồ 2. 1. Cơ cấu nhân sự tại bộ phận bar	44
Sơ đồ 2. 2. Quy trình phục vụ tại bộ phận bar	50

DANH SÁCH HÌNH ẢNH SỬ DỤNG

Hình 1. 1 Service Bar.....	9
Hình 1. 2 Sky Bar	10
Hình 1. 3 Coffee Bar.....	11
Hình 1. 4. Pool Bar	11
Hình 1. 5. Lobby Bar	12
Hình 1. 6. Pub	13
Hình 2. 1 Logo Sheraton Saigon Hotel & Towers.....	21
Hình 2.2. Co Founder	22
Hình 2.3. Pocket card của Sherton Saigon Hotel & Towers.....	23
Hình 2.4. Cơ cấu tổ chức bộ phận của khách sạn Sheraton Saigon Hotel & Towers...	24
Hình 2.5. The Lobby Lounge.....	32
Hình 2.6. Sai Gon Café Restaurant.....	33
Hình 2.7. Li Bai Restaurant	33
Hình 2. 8. Sheraton Fitness Center	36
Hình 2. 9. Aqua Spa.....	37
Hình 2. 10. View Sài Gòn từ Winebar.....	38
Hình 2. 11. View Sài Gòn từ Winebar.....	39
Hình 2. 12. Không gian WineBar	40
Hình 2. 13. Không gian WineBar	40
Hình 2. 14. Nhân viên đang chuẩn bị quầy bar.....	42
Hình 2.15. Hóa chất vệ sinh.....	43

Hình 2.16. Kết quả kinh doanh của khách sạn Sheraton Saigon năm 2008 - 2019	50
Hình 2. 17. Logo Tripadvisor	64
Hình 2.18. Đánh giá của khách hàng trên Tripadvisor	65
Hình 2.19. Logo Marriott Bonvoy	66
Hình 2. 20. Trang web đào tạo trực tuyến	72
Hình 2. 21. Giải thích thuật ngữ LEARN	72
Hình 2. 22. Luật 15/5	74

DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ SỬ DỤNG

Sơ đồ 1. 1 Cơ cấu tổ chức của một quán Bar.....	5
Sơ đồ 1. 2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn	7
Sơ đồ 1. 3. Quy trình phục vụ Bar trong nhà hàng – khách sạn	13
Sơ đồ 2. 1. Cơ cấu nhân sự tại bộ phận bar	44
Sơ đồ 2. 2. Quy trình phục vụ tại bộ phận bar	50

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, đặc biệt là thời điểm sau đại dịch COVID-19, nền kinh tế của nước ta nói chung và ngành dịch vụ nói riêng đã và đang trên đà phục hồi lại. Có thể nói, đại dịch COVID-19 đã gây tổn thất rất lớn đối với ngành dịch vụ trong nước.. So với tiềm năng của đất nước Việt Nam thì ngành du lịch còn rất nhiều những vấn đề chưa được giải quyết triệt để, đặc biệt là các vấn đề về xây dựng và quản lý khai thác dịch vụ tại các khách sạn có quy mô lớn thuộc các tập đoàn khác nhau. Để có thể khai thác và đạt tối đa năng suất hiệu quả của các loại hình dịch vụ, đồng thời khôi phục lại kinh tế đất nước từ những loại hình dịch vụ thì các nhà kinh doanh, doanh nghiệp và toàn bộ cán bộ nhân viên trong ngành phải ý thức được việc nghiên cứu không ngừng, rút kinh nghiệm từ những bài học thực tiễn công tác của chính bản thân đồng thời phải nỗ lực, tích cực hơn trong việc học hỏi và trau dồi kinh nghiệm từ bạn bè khắp nơi trên toàn thế giới.

Trong khoảng thời gian thực tập tại bộ phận Bar của Sheraton Saigon Hotel & Towers , tôi đã nắm bắt được những ưu điểm cũng như những khuyết điểm còn tồn tại trong quy trình phục vụ Bar hiện nay mà nếu khắc phục được những hạn chế này, kết hợp với việc phát huy những ưu điểm sẵn có sẽ góp một phần nào đó giúp cho bộ phận Bar của khách sạn Sheraton hoàn thiện quy trình phục vụ Bar, hỗ trợ tích cực cho hoạt động khôi phục kinh tế của khách sạn, đồng thời có thể đủ sức để cạnh tranh với các khách sạn có quy mô lớn thuộc các tập đoàn khác nhau trên toàn thế giới.

Vì những lý do trên, tôi quyết định chọn đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình là: **“Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận Bar - Sheraton Saigon Hotel & Towers)”** với hy vọng vận dụng những kiến thức đã học và những trải nghiệm thực tế từ khoảng thời gian thực tập để có thể phân tích, đánh giá thực trạng quy trình phục vụ Bar tại bộ phận bar của khách sạn Sheraton hiện nay, từ đó đề xuất một số giải pháp giúp hoàn thiện quy trình này, góp phần thu hút khách hàng đến với khách sạn.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các lý luận khoa học về nghiệp vụ phục vụ bàn.
- Tìm hiểu tổng quan Sheraton Saigon Hotel & Towers và hoạt động của bộ phận bar WineBar. Qua đó, nhìn nhận ưu điểm và những hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ bàn hiện nay để làm cơ sở đề xuất giải pháp hoàn thiện.

- Đưa ra một số kiến nghị với tập đoàn Marriott International, BGD Sheraton Saigon Hotel & Towers, WineBar để góp phần khắc phục hạn chế, phát huy tối đa các ưu điểm trong quy trình phục vụ tại bộ phận bar của nhà hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Tìm hiểu thực trạng của quy trình phục vụ bàn tại WineBar.
- Nêu ra những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ bàn tại bộ phận bar để đề xuất một số giải pháp hoàn thiện quy trình này.

- Thời gian tiến hành khảo sát là thời gian thực tập tại WineBar.

- Tư liệu dùng trong khóa luận được thu thập từ khách sạn, sách, báo, internet...

4. Phương pháp nghiên cứu

1) *Nghiên cứu sơ cấp*: Từ nhân viên khách sạn và quan sát thực tế trong thời gian thực tập.

2) *Nghiên cứu thứ cấp*: Các giáo trình, tài liệu về tổ chức hoạt động kinh doanh khách sạn và nghiệp vụ phục vụ bàn tại nhà hàng.”

5. Kết cấu đề tài

Kết cấu của đề tài “**Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận bar - Sheraton Saigon Hotel & Towers**” gồm 3 chương:

- 1) Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ ăn uống tại bộ phận bar trong khách sạn.
- 2) Chương 2: Thực trạng quy trình phục vụ tại bộ phận bar – Sheraton Saigon Hotel & Towers.
- 3) Chương 3: Giải pháp nâng cao quy trình phục vụ ăn uống tại bộ phận bar – Sheraton Saigon Hotel & Towers.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ BAR TRONG KHÁCH SẠN

1.1 Các khái niệm cơ bản về Bar

Nhu cầu của con người từ thời điểm xa xưa đến hiện tại là vô hạn. Từ đó, các loại hình dịch vụ vui chơi giải trí nghỉ dưỡng được mọc lên khắp mọi nơi nhằm đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người tiêu dùng. Nhất là khi xã hội ngày càng phát triển thì đó cũng là lúc nhu cầu của con người ngày càng được nâng cao. Ngày nay, con người không còn ăn chỉ để thấy no, không còn mặc để chỉ thấy ấm và thay vào đó họ thưởng thức các loại món ăn ngon, các loại đồ uống hấp dẫn đủ để làm bùng nổ vị giác của họ, tận hưởng những chuyến đi du lịch cùng bạn bè hoặc người thân gia đình vào những kỳ nghỉ cuối tuần hoặc bất cứ thời gian nào trong năm để có thể thưởng thức những món ăn ngon, thức uống của từng quốc gia, từng vùng miền khác nhau trên toàn thế giới.

Chính những yếu tố trên đã làm cho khả năng phát triển của nghề phục vụ Bar ở các khách sạn, nhà hàng ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn bao giờ hết. Hầu hết các khách sạn có quy mô lớn đều có dịch vụ Bar. Quầy Bar không chỉ là nơi giải trí, giải bày tâm sự, khám phá nghệ thuật ẩm thực của các khách sạn mà còn là nơi đáp ứng được tất cả nhu cầu thưởng thức các loại đồ uống đa dạng với các món nước có cồn hoặc không cồn. Đồng thời quầy Bar cũng góp phần đem lại một nguồn doanh thu đáng kể trong kế hoạch kinh doanh của các khách sạn, nhà hàng có quy mô lớn.

1.1.1. Khái niệm Bar là gì

Bar – hay còn được gọi là quầy bar có nghĩa là một cái bàn có chu vi hẹp với chiều ngang dài, đi đôi với nó là những chiếc ghế cao được thiết kế để có thể pha chế các loại đồ uống có cồn hoặc không cồn. Thời gian ban đầu thì chiều cao của chiếc bàn đó nằm ngang ngực chúng ta, đi kèm với nó là một thanh được làm bằng đồng chạy dài theo chiều ngang của bàn với mục đích là khi khách ngồi trên ghế có thể đặt chân lên nó trong thời gian thưởng thức các loại đồ uống. Thời gian sau này thì chiều cao của các thanh đó được hạ xuống những vẫn được sử dụng phổ biến cho tới hiện nay.

Tên gọi Bar bắt đầu trở nên đồng nhất với công việc kinh doanh, trở thành một cơ sở kinh doanh bán lẻ phục vụ đồ uống có cồn như rượu, bia,... và đồ uống không cồn như các loại nước ép, nước trái cây, nước ngọt, nước khoáng,... Nhìn chung, các quán bar ngày nay đều bán

các loại đồ ăn nhẹ để khách hàng có thể nhâm nhi trong thời gian thưởng thức đồ uống như các loại đậu, hạt, snack, khoai tây chiên hoặc đậu phộng để có thể phục vụ cho những khách hàng có nhu cầu sử dụng.

Một số quán bar chẳng hạn như quán rượu hoặc những quầy bar có trong nhà hàng – khách sạn cũng có thể phục vụ thức ăn chính từ thực đơn của nhà hàng – khách sạn. Thuật ngữ “bar” được xuất phát từ thanh kim loại hoặc thanh gỗ chạy theo chiều dài của quầy bar và hiện nay được dùng để ám chỉ đó là khu vực phục vụ đồ uống.

1.1.2. Phân loại Bar

Tại nước ngoài, đặc biệt là các quốc gia lớn như châu Mỹ, châu Âu thì mô hình Bar đã và đang phát triển rất mạnh mẽ và mô hình này cũng nhanh chóng phổ biến ra toàn thế giới hiện nay. Ở Việt Nam, hiện tại thì mô hình Bar cũng đang được săn đón khá nhiều vì đó được coi là điểm hẹn lý tưởng của nhiều người, đặc biệt là giới trẻ - thế hệ của những con người yêu thích sự sôi động, náo nhiệt, nhộn nhịp đầy thoải mái.

Nhìn chung, tính đến thời điểm hiện tại đang có khá nhiều mô hình Bar nổi lên với các mô hình đa dạng khác nhau cũng như về mặt kiến trúc. Nhưng chung quy lại thì mô hình Bar gồm có các loại hình cơ bản sau:

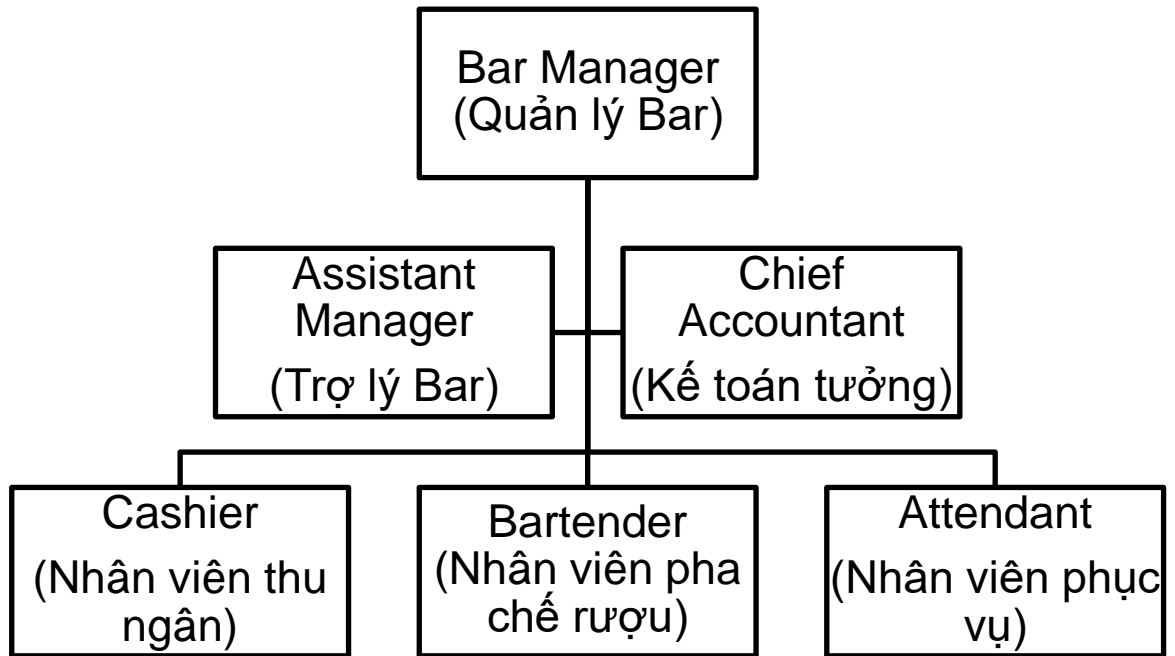
- Bar bình dân: Có thể hiểu loại hình này chính là đặc trưng của những quán rượu chủ yếu chỉ phục vụ cho các khách hàng thân thiết và người dân sống gần khu vực đó. Nhờ mối quan hệ giữa các thành viên trong cùng một cộng đồng mà các quán rượu này mới có thêm danh tiếng để được biết đến nhiều hơn. Đa phần khách hàng ở đây đến với quán rượu với mục đích là để gặp gỡ bạn bè, trò chuyện cùng với nhau. Ngoài ra, một đặc điểm để có thể nhận dạng loại hình Bar này đó là được bố trí một hoặc hai bàn bida và các loại bảng dùng để phóng phi tiêu nhằm đáp ứng nhu cầu giải trí của khách hàng.

- Bar thể thao: Đây là loại hình cao cấp hơn Bar bình dân. Khách hàng của loại hình Bar này hướng đến chủ yếu là khách hàng thượng lưu, những con người có điều kiện kinh tế dư giả. Ngoài ra loại hình Bar này cũng được bố trí với nội thất sang trọng, tạo cảm giác sang trọng cho khách hàng khi đến sử dụng các loại dịch vụ tại đây. Đặc điểm để nhận biết loại hình Bar này đó chính là trong Bar có lắp đặt khá nhiều màn hình tivi to với mục đích cho khách hàng có thể vừa thưởng thức đồ uống, vừa xem những kênh truyền hình mà mình yêu thích như các trận đá bóng, các trận bóng rổ,... Ngoài ra thực đơn của loại hình Bar này khá đa dạng và phong phú với thức uống chủ đạo là bia.

- Bar đặc biệt: Cuối cùng, đây là loại hình Bar cao cấp nhất chuyên phục vụ duy nhất một loại rượu hoặc một món đồ uống nào đó. Cách trang trí cũng như sắp xếp các dụng cụ hoặc tử rượu đều toát lên vẻ vô cùng sang trọng với các chai rượu vô cùng đắt tiền. Ví dụ như Martini Bar thì món đồ uống đại diện đó chính là các loại cocktail liên quan đến Martini. Vị trí của loại hình Bar này thường tọa lạc ở các khu dân cư cao cấp cùng với diện tích nhỏ.

1.2. Cơ cấu tổ chức của một quán Bar

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của một quán Bar



Chức năng và nhiệm vụ của các chức danh :

- Bar Manager (Quản lý Bar)*

Bar manager là tên vị trí quản lý bar trong khách sạn tiêu chuẩn 4-5 sao hiện nay. Vị trí này đặc biệt quan trọng trong cơ cấu tổ chức của bất kỳ khách sạn nào bởi người đảm nhận sẽ trực tiếp định hướng sự phát triển của các mô hình quầy bar trong khách sạn. Họ sẽ là người quyết định chất lượng đồ uống, định hình cung cách phục vụ và quản lý toàn bộ hoạt động của nhân viên cấp dưới. Đồng thời, quản lý bar còn đưa ra cách chiến lược cạnh tranh để hấp dẫn, thu hút khách hàng bền vững.

- Assistant Manager (Trợ lý Bar)*

Họ là các nhà quản trị cấp cao nhất tại bộ phận Bar. Tùy theo phân công mà mỗi trợ lý giám đốc chịu trách nhiệm về một số công việc nhất định như: xếp lịch làm việc, huấn luyện

nhân viên, lập kế hoạch kinh doanh, xây dựng các chương trình khuyến mãi, lập kế hoạch tổ chức các sự kiện, phân công nhân viên thực hiện công việc chuẩn bị cho các sự kiện,... Họ quan sát và đốc thúc nhân viên hoạt động, hỗ trợ nhân viên khi cần thiết để đảm bảo hoạt động của bộ phận bar diễn ra suôn sẻ và giảm thiểu sự cố. Cuối mỗi ngày làm việc, người quản lý của ca tối sẽ tổng kết doanh thu trong ngày với các chi tiết như: số lượng khách, doanh thu từ thức ăn, doanh thu từ nước uống, số doanh thu từ việc giảm giá, số trường hợp được giảm giá,....

- *Chief Accountant (Kế toán trưởng)*

Chức năng chính của kế toán trưởng là quản lý và điều hành các hoạt động kế toán của quầy Bar, đảm bảo rằng các hoạt động này tuân thủ các quy định liên quan đến kế toán và thuế. Nhiệm vụ của kế toán trưởng bao gồm tổ chức và quản lý các hoạt động kế toán, đảm bảo tính chính xác và minh bạch của dữ liệu tài chính, lập kế hoạch tài chính và dự báo nguồn tài chính, cung cấp thông tin tài chính cho các bên liên quan của quầy Bar và thực hiện các nhiệm vụ khác liên quan đến kế toán.

- *Cashier (Nhân viên thu ngân)*

Nhân viên thu ngân là người xử lý công việc tính toán, thu nhận tiền/thẻ card/ voucher,.. thanh toán của khách hàng khi họ mua và sử dụng sản phẩm, dịch vụ tại quầy bar. Bên cạnh đó, thu ngân sẽ thực hiện các công việc liên quan như sổ sách, thống kê tiền hàng thanh toán bằng máy tính tiền hay các thiết bị hỗ trợ khác. Ngoài ra, họ còn phải có trách nhiệm bảo đảm các thiết bị, máy móc được giao trong quá trình làm việc.

- *Bartender (Nhân viên pha chế rượu)*

Họ là những người chịu trách nhiệm cho mảng pha chế, chuẩn bị và phục vụ các loại thức ăn, đồ uống có cồn tại các nhà hàng khách sạn. Bartender thực hiện các nhiệm vụ kết hợp và pha trộn các loại nguyên liệu thành các loại cocktail và nước uống có cồn hoặc không có cồn để phục vụ các thực khách một cách chuyên nghiệp. Khách hàng có thể yêu cầu đồ uống có trong menu hoặc đưa ra các yêu cầu riêng để phù hợp với ý thích của mình. Bartender hay Nhân viên Pha Chế Rượu còn có thể sáng tạo ra những công thức mới khác nhau để phù hợp với nhu cầu của mỗi khách hàng.

- *Attendant (Nhân viên phục vụ)*

Đây là những người trực tiếp phục vụ khách. Họ phải làm hài lòng khách bằng sự phục vụ chu đáo, tận tình, luôn vui vẻ nhận yêu cầu của khách và nhận những phản hồi, đóng góp từ khách rồi chuyển giao cho cấp trên. Mọi thành viên đều có trách nhiệm huấn luyện và hỗ trợ nhân viên mới khi cần thiết. Khi một nhân viên cần sự trợ giúp, các nhân viên nào rảnh hoặc có khả năng giúp đỡ nên hỗ trợ đồng nghiệp của mình dù đó không phải là công việc được phân công; nhưng phải thông báo với cấp trên của mình.

1.3. Tổng quan về bộ phận Bar của nhà hàng, khách sạn

1.3.1. Khái niệm bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn

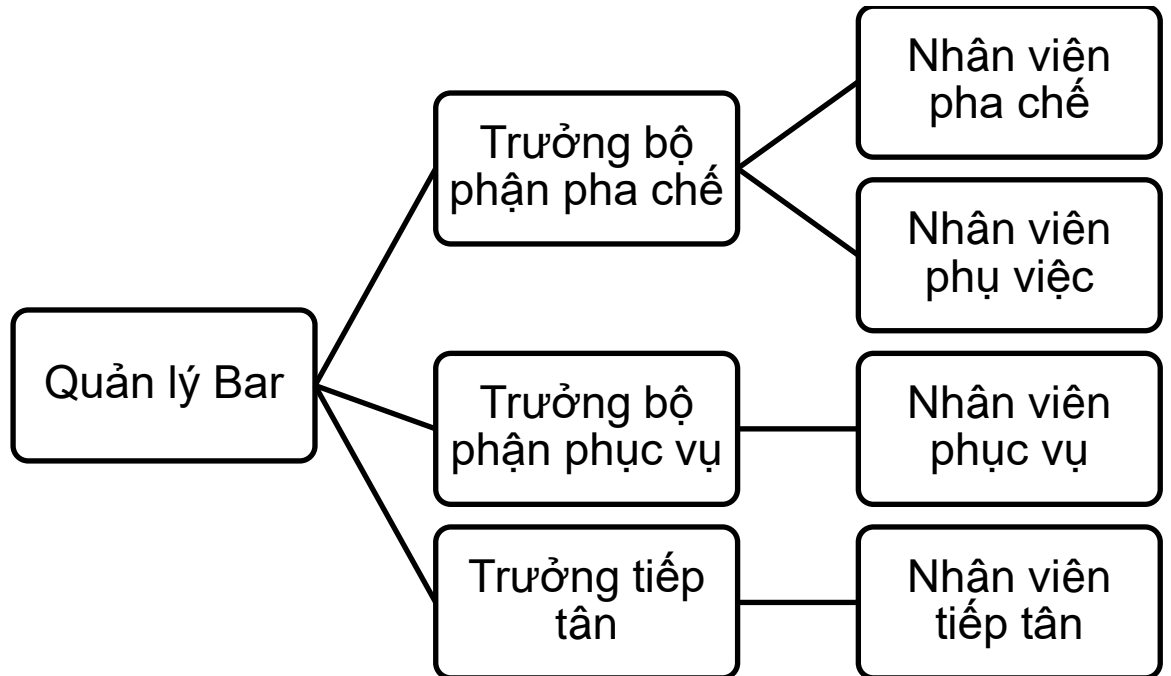
Mỗi một bộ phận Bar trong nhà hàng – khách sạn thường sẽ giữ một vị trí khá quan trọng, có vai trò chính là đảm nhận thiết kế menu thức uống và các món ăn nhẹ dành cho khách hàng. Bộ phận Bar sẽ có trách nhiệm làm những thức uống có hương vị theo yêu cầu của khách hàng để khách hàng có được không gian thoải mái và chill nhất, bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn sẽ gồm các bộ phận chính sau đây:

- Bộ phận tiếp nhận menu của khách hàng: Ở bộ phận này, sẽ do trưởng ban của bộ phận Bar hay những người được ủy quyền của trưởng ban sẽ phụ trách tiếp nhận menu thức uống và đồ ăn nhẹ đảm bảo đúng và đủ số lượng lẫn chất lượng.

- Bộ phận pha chế và chuẩn bị các công đoạn khác: Bộ phận pha chế sẽ đảm nhận trực tiếp pha chế đồ uống sau khi nhận được phiếu in từ bộ phận thu ngân.

1.3.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận bar trong nhà hàng, khách sạn

Sơ đồ 1. 2 Cơ cấu tổ chức của bộ phận Bar trong nhà hàng, khách sạn



Nhiệm vụ của các chức danh:

- *Quản lý bar*

- Quản lý bar là người có vai trò quan trọng nhất trong bar, có trách nhiệm điều hành chung mọi hoạt động trong bar bao gồm: hoạt động kinh doanh, hoạt động phục vụ, quản lý nhân sự trong bar, quan hệ khách hàng.

- *Trưởng bộ phận pha chế*

- Quản lý và giám sát nhân viên pha chế trong việc thực hiện kế hoạch làm việc, thực hiện các nội quy, qui định của quầy bar. Giám sát thái độ phục vụ của nhân viên pha chế.

- Kiểm tra việc chuẩn bị các phương tiện, dụng cụ phục vụ cho pha chế.

- Chào khách và giám sát sự thoả mãn của khách với các dịch vụ trong bar.

- Giám sát hoạt động pha chế: đo lường, trang trí trình bày đồ uống, đặc biệt là trang trí ly Cocktail.

- Khi cần thiết phải giải quyết những phàn nàn của khách.

- Tùy theo quy định của bar hoặc của nhà hàng, khách sạn, trưởng bộ phận pha chế có nhiệm vụ quản lý kho đồ uống và lập kế hoạch làm việc cho nhân viên trong bar.

- *Nhân viên pha chế*

- Có trách nhiệm giám sát các nhân viên phụ việc

- Kiểm tra và thực hiện các công việc chuẩn bị pha chế: chuẩn bị cá nhân, phương tiện, dụng cụ, nguyên vật liệu...