

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị khách sạn

Đề tài:

**Hoàn thiện quy trình của chuyên viên hành chính bộ phận bếp tại
Khách sạn Pullman Saigon Centre**

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Vòng Chủ Nghĩa

MSSV: 44011901810



Lewis Campus

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

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN BẾP TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về khách sạn

1.1.1. Khái niệm

Thuật ngữ “Hotel” (Khách sạn) có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Từ khách sạn theo nghĩa hiện đại được dùng ở Pháp vào cuối thế kỷ XVII, mãi đến cuối thế kỷ XIX mới được phổ biến ở các nước khác. Cơ sở chính để phân biệt khách sạn là sự hiện diện của các buồng ngủ với đầy đủ tiện nghi bên trong so với các nhà trọ thời kì bấy giờ. Mỗi quốc gia đều có những định nghĩa khác nhau về khách sạn đó là dựa vào điều kiện và mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn của đất nước mình.

Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ trong đó phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay. (K. S. Chon (1995). *Welcome to Hospitality: An Introduction, Third Edition, South Western Publishing Company, California, USA.*)

Khách sạn – Hotel là cơ sở dịch vụ lưu trú có (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, vui chơi giải trí và các dịch vụ khác cần thiết cho khách lưu trú qua đêm và thường được xây dựng tại các điểm du lịch. (Sách *Quản Trị Kinh Doanh Khách Sạn*, TS. Nguyễn Quyết Thắng, TS. Nguyễn Quyết Thắng, Nhà xuất bản Tài Chính, Thành phố. Hồ Chí Minh, tháng 9 năm 2013, trang 13)

Đây là loại hình cơ sở kinh doanh phổ biến nhất trên thế giới hiện nay. Nó được các doanh nghiệp thành lập, đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật để sinh lời.

Khách sạn được phân hạng theo số lượng sao từ 1 đến 5 sao, tương ứng theo mức độ tiện nghi phục vụ thấp đến cao. Có thể phân loại khách sạn thành nhiều loại khác nhau như: khách sạn du lịch, hội nghị, khách sạn tạm trú,... tùy theo đối tượng và mục đích sử dụng.

Tại Việt Nam theo Thông tư số 01/202/TT – TCDL ngày 27/04/2001 của Tổng cục du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ – CP của Chính phủ về cơ sở lưu trú du

lịch ghi rõ: “Khách sạn (Hotels) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch.

1.1.2. Phân loại khách sạn

Do sự phát triển phong phú và đa dạng của các khách sạn nên các loại hình khách sạn được phân chia tùy vào các tiêu chí khác nhau:

❖ Theo vị trí địa lý:

+ *Khách sạn thành phố (khách sạn công vụ)*: được xây dựng ở trung tâm thành phố lớn, các trung tâm đô thị hoặc các trung tâm đông dân cư nhằm phục vụ các đối tượng khách đi vì các mục đích công vụ tham gia vào các hội nghị, thể thao, thăm người thân, mua sắm hoặc tham quan văn hóa.

+ *Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel)*: được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng dựa vào nguồn tài nguyên thiên nhiên như các khách sạn nghỉ biển, khách sạn núi. Khách đến đây với mục đích nghỉ ngơi thư giãn là chủ yếu và thường chịu sự phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu nên hoạt động theo thời vụ.

+ *Khách sạn ven đô (Suburban hotel)*: được xây dựng ở ven ngoại vi thành phố hoặc các trung tâm đô thị. Thị trường khách chính là khách đi nghỉ cuối tuần, đôi khi có cả khách công vụ có khả năng thanh toán trung bình hoặc thấp.

+ *Khách sạn ven đường (Highway hotel)*: được xây dựng ở ven dọc các đường quốc lộ nhằm phục vụ các đối tượng khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện vận chuyển là ô tô và mô tô.

+ *Khách sạn sân bay (Airport hotel)*: được xây dựng ở gần các sân bay quốc tế lớn. Đối tượng khách của loại khách sạn này là những hành khách của các hãng hàng không dừng chân quá cảnh tại các sân bay quốc tế do lịch trình bắt buộc hoặc vì bất kỳ lý do đột xuất nào khác. Giá phòng của đa số các khách sạn sân bay trên thế giới nằm ngay trong giá trọn gói của hãng hàng không.

+ *Khách sạn nổi*: với các tàu thuyền có kiến trúc không thua gì một khách sạn trên đất liền và ngoài dịch vụ phòng ở, ăn uống thì còn có các dịch vụ vui chơi giải trí, làm đẹp. Các khách sạn nổi thường không cố định 1 nơi mà chúng di chuyển từ vùng này sang vùng khác hoặc đi lại giữa các nước.

❖ Theo mức cung cấp dịch vụ:

+ *Khách sạn sang trọng (Luxury hotel)*: là khách sạn có thứ hạng cao nhất tương ứng với khách sạn hạng 5 sao ở Việt Nam, có quy mô lớn, được trang bị bởi những trang thiết bị tiện nghi, đắt tiền, sang trọng. Cung cấp mức độ cao nhất về các dịch vụ bổ sung đặc biệt là các dịch vụ bổ sung tại phòng, dịch vụ giải trí ngoài trời, dịch vụ thẩm mỹ, phòng họp ... Có diện tích của các khu vực sử dụng chung rất rộng rãi đồ lớn và bán sản phẩm của mình với mức giá cao nhất trong vùng.

+ *Khách sạn với dịch vụ đầy đủ (Full service hotel)*: bán sản phẩm ra với mức giá cao thứ hai trong vùng (thấp hơn giá của các khách sạn trong nhóm thứ nhất), tương ứng với các khách sạn thứ hạng 4 sao ở Việt Nam. Thị trường khách là đoàn thị trường có khả năng thanh toán tương đối cao. Ngoài ra các khách sạn cung cấp dịch vụ đầy đủ thường phải có bãi đỗ rộng cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng có nhà hàng và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế.

+ *Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (Limited service hotel)*: đòi hỏi có quy mô trung bình và tương ứng với các khách sạn 3 sao ở Việt Nam, bán sản phẩm lưu trú với mức giá cao thứ ba trong vùng, nhắm vào đối tượng khách có khả năng thanh toán trung bình, thường chỉ cung cấp một số lượng rất hạn chế về dịch vụ trong đó dịch vụ bắt buộc phải có là dịch vụ ăn uống, một số dịch vụ bổ sung như dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin ... không nhất thiết phải có phòng họp và các dịch vụ ngoài trời.

+ *Khách sạn thứ hạng thấp (Economy hotel)*: có quy mô nhỏ, thứ hạng thấp 1 + 2 sao, có mức giá bù đắp bán ra ở mức độ thấp trên thị trường, không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống nhưng phải có một số dịch vụ bổ sung đơn giản đi kèm với dịch vụ lưu trú chính như dịch vụ đánh thức khách vào buổi sáng, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin.

❖ Theo mức giá bán sản phẩm lưu trú:

+ *Khách sạn có mức giá cao nhất (Luxury hotel)*: là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường nằm trong khoảng nửa thứ 80 năm trở lên trên thước đo.

+ *Khách sạn có mức giá cao (Upscale hotel)*: là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá tương đối cao nằm trong khoảng từ phần thứ 70 đến 85 trên thước đo.

+ *Khách sạn có mức giá trung bình (Mid price hotel)*: là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá trung bình nằm trong khoảng từ phần 40 đến 70 trên thước đo.

+ *Khách sạn có mức giá bình dân (Economy hotel)*: là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá bán tương đối thấp nằm trong khoảng từ phần thứ 20 đến 40 trên thước đo.

+ *Khách sạn có mức giá thấp nhất (Budget hotel)*: là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú ra thị trường ở mức giá thấp nhất nằm trong khoảng từ phần thứ 20 trở xuống trên thước đo.

❖ Theo quy mô của khách sạn:

+ *Khách sạn quy mô lớn*: là những khách sạn có thứ hạng 5 sao tương ứng với số buồng thiết kế từ 200 trở lên.

+ *Khách sạn quy mô trung bình*: là những khách sạn có từ 50 buồng thiết kế trở lên đến cận 200 buồng.

+ *Khách sạn quy mô nhỏ*: nằm ở giới hạn dưới của bảng phân loại theo tiêu chí này.

Theo hình thức sở hữu và quản lý:

+ *Khách sạn tư nhân*: có một chủ đầu tư là một cá nhân hay một công ty trách nhiệm hữu hạn chủ đầu tư tự điều hành quản lý kinh doanh khách sạn và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn.

+ *Khách sạn nhà nước*: có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm điều hành quản lý và trong quá trình kinh doanh phải tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn. Loại hình này sẽ dần dần phải được chuyển sang loại hình doanh nghiệp, hoặc chỉ có một chủ đầu tư hoặc có nhiều chủ đầu tư trong đó nhà nước có thể là một cổ đông.

+ *Khách sạn liên doanh*: do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ tiền ra xây dựng khách sạn mua sắm trang thiết bị. Về mặt quản lý có thể do hai hoặc nhiều đối tác tham gia điều hành quản lý khách sạn. Kết quả kinh doanh được phân chia theo tỷ lệ góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thỏa thuận trong hợp đồng liên doanh liên kết.

1.1.3. Sơ đồ và cơ cấu tổ chức trong khách sạn

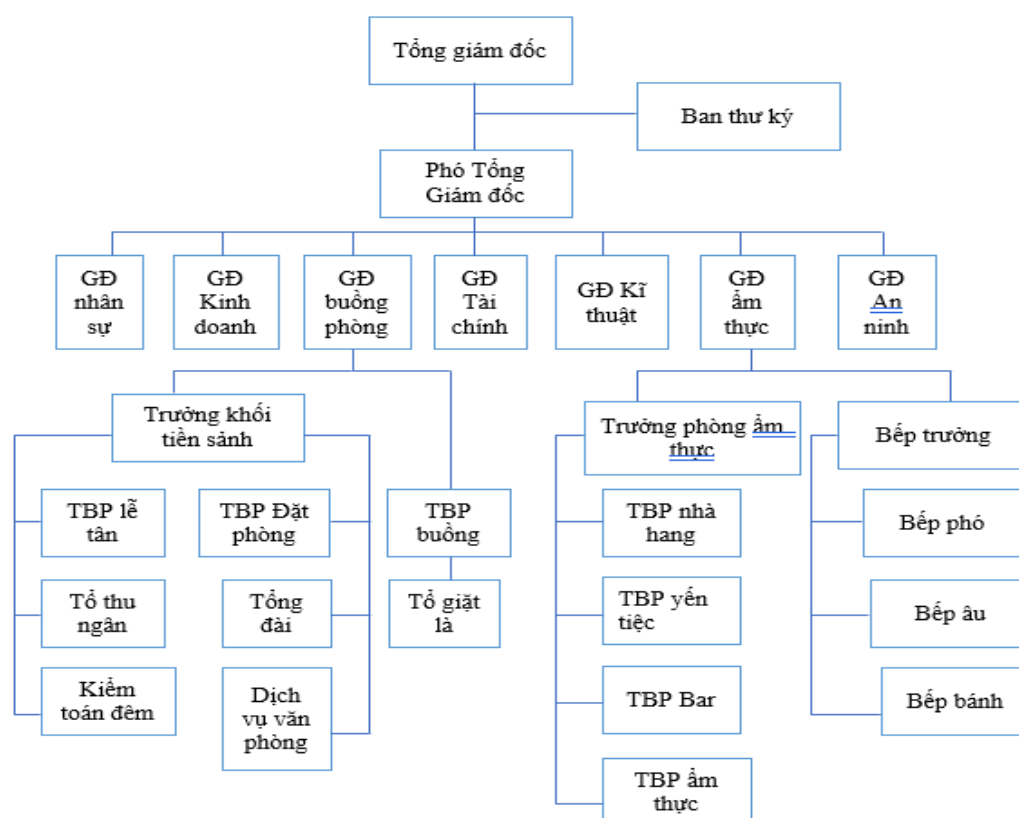
1.1.3.1 Sơ đồ tổ chức trong khách sạn

Xây dựng một mô hình cơ cấu tổ chức khoa học, linh hoạt, tối ưu và phù hợp với tình hình thực tế của doanh nghiệp đóng một vai trò rất quan trọng. Nó giúp doanh nghiệp sử dụng

tốt nguồn nhân lực, phát huy tính sáng tạo của mỗi cá nhân, từ đó tăng khả năng thực hiện các mục tiêu và nhiệm vụ đã đặt ra.

Cơ cấu tổ chức của khách sạn hoạt động theo mô hình trực tuyến – chức năng, mỗi bộ phận đều được phân định rõ chức năng, trách nhiệm và quyền hạn để đảm bảo hoạt động có hiệu quả, phối hợp thống nhất với nhau. Cơ cấu tổ chức gồm: Ban Tổng Giám đốc, Phòng Hành chính nhân sự, Phòng Kế toán, Phòng Kế hoạch đầu Tư và các bộ phận chức năng khác.

Sơ đồ 1.1. Sơ đồ tổ chức của khách sạn



(Nguồn: Giáo trình Tổng quan du lịch Cao Đẳng Thương Mại)

1.1.3.2. Cơ cấu, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận

❖ **Tổng giám đốc (General Manager):**

Người chịu trách nhiệm cao nhất trong việc điều hành khách sạn, đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất, nhân viên các bộ phận hoạt động hiệu quả, tối ưu chi phí, tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận. Hoàn thành mục tiêu cam kết với ban quản trị tập đoàn và chủ đầu tư.

❖ **Phó tổng giám đốc (Deputy General Manager/Executive Assistant Manager):**

Người trực tiếp hỗ trợ Tổng giám đốc quản lý, điều hành mọi hoạt động của khách sạn, làm việc trực tiếp với các trưởng bộ phận nhằm tối ưu năng suất lao động, nâng cao chất lượng dịch vụ, thực hiện các kế hoạch ngắn và trung hạn.

❖ *Thư ký GM (Assistant to General Manager):*

- + Tiếp nhận công văn, hồ sơ, tài liệu từ các phòng, ban trong khách sạn trình Tổng giám đốc phê duyệt.
- + Truyền đạt thông tin của Tổng giám đốc tới các phòng, ban liên quan và nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.
- + Lên lịch, sắp xếp và đăng ký lịch làm việc của Tổng giám đốc.
- + Ghi chép và sắp xếp các chương trình và thời gian họp của Tổng giám đốc với các đối tác.
- + Tổ chức và tham dự các buổi họp, hội nghị do Tổng giám đốc chủ trì Ghi chép các biên bản làm việc, cuộc họp.
- + Chuẩn bị tài liệu, phân phối tài liệu tới các thành viên cuộc họp của Tổng giám đốc.
- + Dịch và đánh máy các tài liệu văn bản bằng Tiếng Anh, Việt theo yêu cầu.
- + Tham gia thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của Tổng giám đốc.

❖ *Quản lý bộ phận Nhân sự (Human Resource Manager):*

- + Giám đốc nhân sự hay trưởng phòng nhân sự là người trực tiếp tham mưu, tư vấn cho Ban Giám Đốc chính sách, nguồn lực nhân sự bảo đảm chiến lược phát triển nguồn nhân lực của khách sạn. Thực hiện các chế độ chính sách nhân sự, giải quyết các công việc liên quan đến quan hệ, kỷ luật lao động thi đua khen thưởng.
- + Tiếp nhận và xử lý các công việc hành chính, pháp lý liên quan đến nội bộ khách sạn và với cơ quan đoàn thể bên ngoài. Xây dựng chương trình đào tạo, quản lý, kiểm tra và cải tiến chất lượng dịch vụ. Ngoài ra Giám đốc nhân sự còn chịu trách nhiệm quản lý, điều phối công việc của thư ký nhân sự, nhân viên tiền lương, bảo hiểm, nhân viên pháp lý.....

❖ *Giám đốc kinh doanh tiếp thị (Director of Sales & Marketing):*

Chịu trách nhiệm quản lý, giám sát công việc của:

- + Nhân viên phụ trách khách hàng công ty du lịch, khách hàng công ty, khách hàng trực tuyến,...

+ Nhân viên phụ trách mảng nhà hàng, sự kiện, tiệc .

+ Nhân viên Marketing Nhân viên quan hệ khách hàng.

+ Lập kế hoạch và triển khai các kế hoạch kinh doanh. Nghiên cứu thị trường, nghiên cứu xu hướng khách hàng, xu hướng tiêu dùng du lịch từ đó xây dựng chiến lược kinh doanh thích hợp cho từng thời kỳ, từng giai đoạn. Lập kế hoạch quản lý, quảng bá thương hiệu, quảng bá hình ảnh. Quản lý doanh số, thúc đẩy bán hàng. Báo cáo định kỳ cho Tổng giám đốc.

❖ Giám đốc dịch vụ phòng (*Room Division Manager*):

Trong sơ đồ tổ chức khách sạn 5 sao có thêm vị trí Giám đốc dịch vụ phòng, vị trí này ở một số khách sạn sẽ chịu trách nhiệm quản lý bộ phận lễ tân và bộ phận buồng phòng. Tại một số khách sạn, vị trí này được xếp ngang hàng với Giám đốc lễ tân và Giám đốc buồng phòng, giữ vai trò kiểm soát hơn là điều hành trực tiếp.

❖ Quản lý bộ phận tiền sảnh (*Front Office Manager*):

Giám đốc bộ phận lễ tân là người chịu trách nhiệm điều hành tất cả công việc thuộc bộ phận lễ tân của khách sạn. Chịu trách nhiệm đón tiếp khách VIP, khách đoàn, khách trung thành, khách ở dài hạn. Trực tiếp xử lý các yêu cầu, phàn nàn khi khách hoặc nhân viên yêu cầu. Chịu trách nhiệm tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng nhân sự phòng lễ tân. Thành viên bộ phận lễ tân khách sạn 5 sao có thể gồm:

❖ Trợ lý trưởng bộ phận lễ tân (*Assistant Front Office Manager*):

+ Nhân viên lễ tân

+ Quản lý ca trực

+ Nhân viên đặt phòng

+ Nhân viên trực tổng đài

+ Nhân viên thu ngân

+ Kiểm toán đêm

+ Nhân viên hành lý

+ Nhân viên hỗ trợ khách

+ Nhân viên lái xe

❖ Quản lý bộ phận buồng phòng (*Executive Housekeeper*):

Trưởng bộ phận buồng phòng là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động bộ phận buồng phòng, xây dựng tiêu chuẩn làm việc cho nhân viên, giải quyết yêu cầu, phàn nàn của khách hàng, tuyển chọn, đào tạo nhân viên buồng phòng. Ngoài ra còn có các vị trí phó bộ phận, giám sát, thư ký, trợ lý buồng phòng. Các vị trí nhân viên bộ phận buồng phòng:

- + Nhân viên buồng phòng
- + Nhân viên vệ sinh công cộng
- + Nhân viên phụ trách đồ vải và đồng phục
- + Nhân viên giặt là
- + Nhân viên điều phối

❖ Giám đốc bộ phận tài chính kế toán: (*Finance Director/ Chief Accountant*):

Chịu trách nhiệm giám sát và chỉ đạo mọi vấn đề kế toán và tài chính. Tư vấn chính sách tài chính, kế toán cho Tổng giám đốc, chủ đầu tư. Chịu trách nhiệm phân công nhiệm vụ, quản lý và đánh giá được khả năng làm việc của các vị trí kế toán trong phòng.

Kiểm soát và ký toàn bộ các hợp đồng kinh tế, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng cung cấp hàng hóa, hợp đồng bán phòng và dịch vụ trước khi chuyển Tổng giám đốc ký. Đảm bảo rằng tất cả các vấn đề về thuế đang được kiểm soát & xử lý một cách hợp lý và phù hợp với công ty và pháp luật..... Định kỳ báo cáo cho Tổng giám đốc, chủ đầu tư.

Phòng tài chính kế toán thường có các vị trí nhân viên sau:

- + Kế toán tổng hợp
- + Kế toán phải thu
- + Kế toán thanh toán
- + Kiểm soát chi phí
- + Kế toán nội bộ
- + Nhân viên thu ngân
- + Thủ quỹ khách sạn

+ Mua hàng

+ Thủ kho

❖ Giám đốc bộ phận tài chính kỹ thuật: (*Engineer Manager*):

Giám đốc bộ phận kỹ thuật, bảo trì là người chịu trách nhiệm đảm bảo các hệ thống, thiết bị hoạt động trong tình trạng tốt, không bị gián đoạn. Lập kế hoạch và thực hiện bảo trì định kỳ và bảo trì ngăn ngừa cho hệ thống kỹ thuật. Nhận biết và cảnh báo các rủi ro của đơn vị trong quá trình vận hành, đề xuất và thực hiện các biện pháp ngăn ngừa sự cố, giảm thiểu rủi ro.

Tổ chức, quản lý và điều hành toàn bộ các hoạt động của Bộ phận Kỹ thuật. Phân công, giao việc, điều động, hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên dưới quyền thực hiện nhiệm vụ chung của Bộ Phận Kỹ thuật.

Cán bộ nhân viên phòng kỹ thuật bao gồm: Điện, Nước, Mộc, Thợ sơn/ nề, Điện lạnh, Nồi hơi

❖ Giám đốc bộ phận ẩm thực (*Director of Food & Beverage*):

Bộ phận nhà hàng, tùy theo quy mô và cơ cấu tổ chức có thể gồm các chức danh quản lý nhà hàng và các giám sát, thư ký, tổ trưởng...:

+ Nhà hàng Âu

+ Nhà hàng Á

+ Nhà hàng Việt

+ Nhà hàng Hoa

+ Trưởng bộ phận Bar

+ Trưởng bộ phận dịch vụ phòng

Trong các nhà hàng có thể gồm các vị trí nhân viên sau:

+ Nhân viên chào khách

+ Nhân viên điểm món

+ Nhân viên tiếp thực

+ Nhân viên phục vụ

+ Nhân viên pha chế đồ uống

+ Nhân viên tiệc

❖ Bếp trưởng (*Executive Chef*):

+ Bếp trưởng bếp Âu

+ Bếp trưởng bếp Á

+ Bếp trưởng bếp Hoa/ Nhật....

+ Bếp trưởng bếp bánh

+ Quản lý tạp vụ

Dưới các bếp trưởng có các vị trí nhân viên:

+ Bếp bánh

+ Nhân viên bếp

+ Chuyên viên hành chính Bếp

+ Phụ bếp

+ Rửa bát

❖ Giám đốc bộ phận an ninh (*Chief Security*):

Giám đốc bộ phận An ninh sẽ chịu trách nhiệm điều hành hoạt động tại bộ phận nhằm đảm bảo an toàn cho người và tài sản khách sạn, khách hàng và nhân viên. Đại diện cho Khách sạn làm việc với cơ quan chức năng theo đúng quyền hạn và chức năng của bộ phận An ninh, an toàn như: Công an khu vực, Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy.... Các vị trí trong bộ phận an ninh:

+ Trưởng bộ phận an ninh

+ Nhân viên an ninh

+ Nhân viên cứu hộ

❖ Giám đốc bộ phận IT (*IT Manager*):

Chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động liên quan đến công nghệ thông tin của khách. Dưới giám đốc IT có thêm các vị trí như: Trợ lý, nhân viên IT, nhân viên thiết kế, nhân viên quản trị web

1.1.4. Ý nghĩa hoạt động kinh doanh trong khách sạn

❖ Ý nghĩa kinh tế:

Kinh doanh khách sạn góp phần tăng GDP cho các vùng và các quốc gia thông qua việc tiêu xài của du khách cho các chi phí khi ở khách sạn và việc huy động tiền nhàn rỗi trong quỹ tiêu dùng của người dân được sử dụng cho việc tiêu thụ hàng hóa của doanh nghiệp khách sạn.

Ngành công nghiệp khách sạn phát triển đã thúc đẩy các ngành công nghiệp khác cùng phát triển như: ngành kiến trúc, ngành công nghiệp thực phẩm, ngành đồ họa, ngành bưu chính viễn thông, ngành may mặc, ngành thủ công mỹ nghệ v.v... vì khách sạn luôn tiêu thụ một lượng sản phẩm khá lớn của các ngành trên hàng ngày nhằm phục vụ cho hoạt động kinh doanh.

Kinh doanh khách sạn góp phần giải quyết công ăn việc làm cho người lao động vì đây là ngành công nghiệp đòi hỏi lượng lao động lớn.

Kinh doanh khách sạn là một trong những hoạt động chính và thực hiện những nhiệm vụ quan trọng của ngành. Có mối quan hệ hai chiều và hỗ trợ ngành du lịch đồng thời là nhân tố không thể thiếu trong sự phát triển chung của xã hội.

Kinh doanh khách sạn góp phần thu hút nguồn vốn đầu tư trong và ngoài nước; song song còn có sự hỗ trợ của nhà nước nên nguồn vốn đầu tư trong lĩnh vực này càng tăng.

❖ Ý nghĩa xã hội:

Kinh doanh khách sạn thỏa mãn nhu cầu tham quan, nghỉ ngơi đã góp phần nâng cao về vật chất và tinh thần cho nhân dân; song song việc tạo cơ sở cho khách nghỉ ngơi ngoài nơi lưu trú thường xuyên, kinh doanh khách sạn góp phần giữ gìn và phục hồi khả năng lao động cùng với sức sản xuất của người lao động.

Kinh doanh khách sạn còn tạo điều kiện thuận lợi cho sự gặp gỡ giao lưu của mọi người từ khắp nơi, từ các quốc gia, các châu lục trên thế giới tới Việt Nam. Điều đó làm tăng ý nghĩa vì mục đích hòa bình, hữu nghị vì tình đoàn kết giữa các dân tộc của kinh doanh du lịch nói chung và kinh khách sạn nói riêng.

Hoạt động kinh doanh khách sạn còn làm tăng nhu cầu tìm hiểu di tích lịch sử, văn hóa của đất nước và các thành tựu trong công cuộc xây dựng và bảo vệ đất nước, góp phần giáo dục lòng yêu nước và lòng tự hào dân tộc cho thế hệ trẻ.

Kinh doanh khách sạn là nơi chứng kiến những sự kiện ký kết các văn bản chính trị, kinh tế quan trọng trong nước và thế giới. Vì vậy, kinh doanh khách sạn đóng góp tích cực cho sự giao lưu giữa các quốc gia và dân tộc trên thế giới trên nhiều phương diện khác nhau.

1.2. Tổng quan về nhà hàng

1.2.1. Khái niệm nhà hàng

Nhà hàng là một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác nhằm mục đích thu lợi nhuận. Nhà hàng phục vụ nhiều đối tượng khác nhau, có thể nguồn khách tại chỗ hay khách địa phương, khách từ nơi khác đến hay là khách du lịch, khách vắng lai...như vậy đối tượng phục vụ rất đa dạng và phong phú, tùy theo khả năng, tùy theo mục đích kinh doanh, tùy theo đoạn thị trường khách nhắm vào mà doanh nghiệp thiết lập mục tiêu kinh doanh và phục vụ đối tượng khách đó. Vì đối tượng khách đa dạng như vậy nên nhà hàng có thể là một bộ phận của khách sạn hoặc cũng có thể là một đơn vị kinh doanh độc lập.

Nhà hàng là nơi mà thực khách đến để ăn uống, thưởng thức ẩm thực, thưởng thức các dịch vụ đi kèm khác. Theo Thông tư số 09/2006/TT+ BTMM ngày 25/5/2006 của bộ thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn bình dân thì: “Nhà hàng ăn uống là cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng nhà hàng.”

Nhà hàng là loại hình kinh doanh các sản phẩm ăn uống nhằm thu hút lợi nhuận, phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau và phục vụ theo nhu cầu của khách với nhiều loại hình khác nhau. (*Giáo trình Quản lý kinh doanh nhà hàng – Trường ĐH Kinh Doanh và Công Nghệ Hà Nội, 2009*)

Nhà hàng là một cơ sở chuyên kinh doanh về việc nấu nướng và phục dịch các món ăn và đồ uống cho khách hàng đến mua và chủ yếu dùng ngay ở đó. Ngoài ra nhiều nhà hàng cũng có thêm dịch vụ gói món ăn lại để khách tiện "mang đi" thay vì dùng bữa ngay tại quán.

Kinh doanh nhà hàng là một trong những hình thức kinh doanh mang lại lợi nhuận cao. Tuy nhiên, để đạt được điều đó, đòi hỏi cần phải có sự đầu tư về cả cơ sở vật chất, đội ngũ

nhân viên và kế hoạch kinh doanh, mục tiêu là mang đến cho thực khách sự hài lòng cao nhất, từ đó làm gia tăng doanh thu của Nhà hàng. Kinh doanh nhà hàng cao cấp (fine dining) không chỉ là mô hình kinh doanh độc lập, mà còn được tích hợp trong các Khách sạn theo tiêu chuẩn quốc tế (cơ sở lưu trú du lịch).

Kinh doanh nhà hàng thực hiện nhiệm vụ bán các sản phẩm thuộc ngành và lĩnh vực khác của nền kinh tế quốc dân như nông nghiệp, công nghiệp chế biến, viễn thông, ngân hàng... Bản chất ngành kinh doanh nhà hàng luôn tồn tại song hành 2 quá trình: sản xuất và tiêu thụ dịch vụ. Góp phần thúc đẩy nền kinh tế quốc gia và nền kinh tế thế giới phát triển.

Việc sản xuất và cung ứng dịch vụ ăn uống là hoạt động cơ bản nhất trong tổ chức kinh doanh nhà hàng. Các nhà kinh doanh tìm mọi biện pháp để thu hút khách, kéo dài thời gian khách lưu lại nhà hàng để có thể tiêu thụ một khối lượng hàng hóa lớn nhất, một mặt nâng cao doanh thu, mặt khác tăng cường danh tiếng, uy tín của nhà hàng, tăng lợi nhuận. Từ hoạt động này, thực hiện xuất khẩu tại chỗ các sản phẩm mang lại hiệu quả kinh tế cao.

1.2.2. Phân loại nhà hàng

❖ Dựa vào trang thiết bị dụng cụ:

- + Nhà hàng hảo hạng
- + Nhà hàng đặc biệt
- + Nhà hàng bình dân

❖ Dựa vào món ăn đồ uống nhà hàng phục vụ:

- + Nhà hàng phục vụ món ăn Âu
- + Nhà hàng phục vụ món ăn Á
- + Nhà hàng phục vụ món ăn đặc sản dân tộc: Kiểu nhà hàng này chuyên sản xuất và phục vụ các món ăn dân tộc, và nhân viên phục vụ cũng mang trang phục độc đáo thể hiện bản sắc dân tộc. Kiến trúc bên ngoài và bên trong đều mang nét đặc trưng của dân tộc.

❖ Dựa vào cách thức phục vụ của nhà hàng:

- + Tự phục vụ: Khách hàng tự phục vụ, và nhân viên nhà hàng chỉ hỗ trợ khi được yêu cầu để làm cho khách có cảm giác thoải mái và tự nhiên.
- + Phục vụ bán trọn vẹn: Là nhà hàng phục vụ trọn vẹn những nhu cầu về ăn uống của khách.

+ Phục vụ trọn vẹn: Là nhà hàng phục vụ cả những dịch vụ vui chơi, ăn uống giải trí cho khách.

❖ Dựa vào chất lượng phục vụ:

+ Nhà hàng hảo hạng

+ Nhà hàng ngoại hạng

+ Nhà hàng hạng nhất

❖ Dựa vào đặc điểm kiến trúc:

+ Kiểu kiến trúc đương đại: Phù hợp với tiệm ăn nhanh chuyên phục vụ đồ uống.

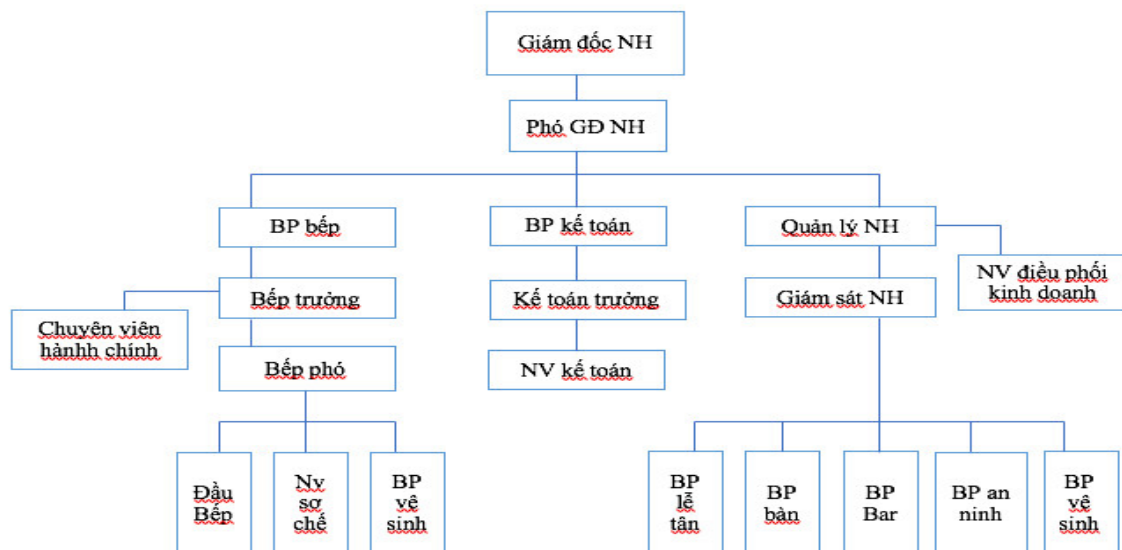
+ Kiểu dân dã: Thích hợp với kinh doanh nghỉ mát gần thiên nhiên, các dụng cụ dân dã.

+ Kiểu cổ điển: Là kiểu kiến trúc xa xưa, xây dựng ở trung tâm thành phố lớn hoặc nhà hàng trong nhà hàng cấp hạng cao.

+ Kiểu cổ đại: Là rập khuôn một phần mẫu kiến trúc lâu đài thành quách phong kiến.

1.2.3. Cơ cấu và sơ đồ tổ chức của nhà hàng

Sơ đồ 1.2: Sơ đồ cơ cấu nhân sự của F&B



(Nguồn: Giáo trình tổng hợp Quản trị nhà hàng, Th. S Trần Thu Hương năm 2015)

Tùy vào quy mô của nhà hàng mà cơ cấu tổ chức sẽ có sự khác nhau. Mặc dù nhà hàng có quy mô lớn hay nhỏ thì cơ cấu tổ chức đầy đủ cũng cần phải có những bộ phận sau:

❖ Ban Giám Đốc

+ Vai trò của Ban Giám đốc trong nhà hàng là đưa ra quyết định cuối cùng liên quan đến các vấn đề quan trọng của nhà hàng như xét duyệt chi phí, ký các hợp đồng như quảng cáo, thuê mướn, thu mua nguyên vật liệu, công cụ dụng cụ khách sạn...; lên chiến lược kinh doanh, định hướng phát triển cho khách sạn của mình. Ngoài ra, Ban Giám đốc cũng là bộ mặt đại diện của khách sạn tham gia các sự kiện, hội họp, thương thảo các hợp đồng lớn.

❖ *Quản lý nhà hàng*

+ Quản lý nhà hàng là cánh tay hỗ trợ đắc lực cho Ban Giám Đốc, họ đảm đương xử lý các công việc cần thiết trong cơ cấu tổ chức nhà hàng như:

+ Tiến hành phân công công việc cho nhân viên dưới quyền.

+ Giám sát các công việc, tác phong phục vụ của nhân viên nhằm góp phần đem đến chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Đưa ra quyết định khen thưởng hoặc làm văn bản cảnh cáo nhân viên thuộc bộ phận mình quản lý.

+ Phối hợp với Bếp trưởng xét duyệt, nâng cấp hoặc thay đổi thực đơn của nhà hàng theo mùa, theo đơn đặt của khách hàng.

❖ *Giám sát nhà hàng*

+ Sắp xếp ca làm việc, phân công nhiệm vụ cho mỗi nhân viên thuộc cấp mình quản lý.

+ Giám sát quá trình làm việc của nhân viên, đốc thúc tăng động lực làm việc.

+ Báo cáo các vấn đề phát sinh trong ca làm việc cho quản lý.

+ Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của cấp trên giao phó.

❖ *Bộ phận Lễ tân nhà hàng*

+ Lễ tân được xem là hình ảnh đại diện cho nhà hàng, giữ vị trí quan trọng trong cơ cấu tổ chức nhà hàng. Bởi vì đây là những người sẽ tiếp xúc với khách đầu tiên ngay khi khách bước chân vào nhà hàng. Công việc chính của bộ phận này là chào đón, tiễn khách, hướng dẫn khách vào bàn ăn, kiểm tra tình trạng còn bàn ăn hay hết. Ngoài ra lễ tân còn có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, phàn nàn từ khách hàng.

❖ *Bộ phận Phục vụ*

+ Cùng với Lễ tân, bộ phận Phục vụ có trách nhiệm đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi cho khách, trình lên menu và gợi ý cho khách chọn món, phục vụ các nhu cầu của khách trong suốt

quá trình khách dùng bữa tại nhà hàng. Sau khi khách thưởng thức xong và rời khỏi, nhân viên Phục vụ hướng khách đến quầy tính tiền, dọn dẹp sạch sẽ và sắp xếp lại bố cục bàn ăn.

❖ *Bộ phận quầy Bar*

+ Đây là bộ phận trong cơ cấu tổ chức nhà hàng cung cấp những đồ uống thơm ngon, giải khát cho thực khách. Nhiệm vụ chính của nhân viên quầy bar là pha chế theo bill order. Ngoài ra họ còn chịu trách nhiệm bảo quản nguyên vật liệu, giữ gìn công cụ thiết bị pha chế, giữ vệ sinh quầy bar và sàn sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh.

❖ *Bộ phận Bếp*

+ Có thể nói đây chính là bộ phận quan trọng bậc nhất trong cơ cấu tổ chức nhà hàng. Nhà bếp có trách nhiệm chế biến các món ăn hương vị tươi ngon, không những thế còn phải đảm bảo hình thức đẹp và bắt mắt, mang đến trải nghiệm ẩm thực tuyệt vời nhất cho thực khách.

+ Trong khu vực Bếp sẽ có Bếp trưởng, Bếp phó, Ca trưởng, Đầu bếp, Phụ bếp,... mỗi người sẽ được phân công công việc cụ thể và bài bản, tay nghề làm bếp đòi hỏi trình độ cao và điều luyện.

❖ *Bộ phận vệ sinh*

+ Đảm bảo dọn dẹp vệ sinh sạch sẽ cho toàn bộ khu vực được phân công

+ Lau dọn, rửa chén, thu gom rác thải

+ Thực hiện các công việc khác nếu được cấp trên phân công

❖ *Bộ phận kế toán/ thu ngân*

+ Bộ phận kế toán trong cơ cấu tổ chức nhà hàng chịu trách nhiệm về các khoản thu chi của khách hàng, đảm bảo tiền kết ca khớp với hệ thống, thanh toán công nợ cho các nhà cung cấp.

❖ *Kế toán trưởng*

+ Phân chia công việc cho các kế toán viên, giám sát đốc thúc nhân viên làm việc để đảm bảo tiến độ báo cáo.

+ Chịu trách nhiệm giải trình trước cơ quan thuế, ban giám đốc.

+ Lập các báo cáo tài chính, báo cáo lãi lỗ, báo cáo thuế

+ Giải quyết các công việc đòi hỏi nghiệp vụ kế toán liên quan.

❖ *Nhân viên kế toán*

- + Kiểm tra tiền vào ngân hàng có khớp với bill bán hàng không, thực hiện đối chiếu số liệu trên hệ thống với thực tế thu được.
- + Xuất hóa đơn bán hàng, dịch vụ ăn uống cho khách.
- + Nhập dữ liệu vào sổ, lưu trữ chứng từ.
- + Nộp tiền doanh thu vào tài khoản ngân hàng của công ty và báo cáo doanh thu cho Kế toán trưởng.

1.3. Tổng quan bộ phận Bếp:

1.3.1. Khái quát chung về tổ chức Bếp trong khách sạn

1.3.1.1. Khái niệm bộ phận Bếp:

Là bộ phận trong nhà hàng phụ trách trực tiếp chế biến các món ăn theo yêu cầu của khách hàng hoặc như trong menu đã định. Ngoài ra, thường xuyên nghiên cứu, lên ý tưởng sáng tạo món ăn, lên thực đơn. Món ăn tại nhà hàng khách sạn không chỉ đảm bảo yếu tố no bụng, ngon miệng và còn đảm bảo về hình thức như tính thẩm mỹ, mang lại cho khách hàng sự trải nghiệm thú vị.

Bộ phận bếp là người chế biến các món ăn theo thực đơn có sẵn hoặc theo yêu cầu của khách hàng cho doanh nghiệp, tổ chức, nhà hàng hay khách sạn nào đó. Đôi khi, họ cũng là người lên thực đơn và sáng tạo ra các món ăn mới, đảm bảo đủ các yếu tố như thơm ngon, no bụng, đảm bảo chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm, cũng như đảm bảo thẩm mỹ và giúp khách hàng có những trải nghiệm mới mẻ, thú vị. (*Nguyễn Quyết Thắng, (2013), Quản trị kinh doanh khách sạn, NXB Tài Chính, TP.HCM*)

1.3.1.2. Vai trò của bộ phận Bếp trong khách sạn:

Bộ phận bếp đóng vai trò vô cùng quan trọng, chế biến món ăn và lên thực đơn theo yêu cầu của trưởng bộ phận hoặc khách hàng. Mỗi vị trí, chức danh trong bếp sẽ đảm nhiệm công việc, trách nhiệm và thực hiện các vai trò khác nhau. Cùng nhau kết hợp để tạo nên những món ăn hấp dẫn, ngon miệng và hợp vệ sinh, cũng như hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

Với các quán ăn, nhà hàng, khách sạn, bộ phận bếp chính là bộ phận đem đến doanh thu trực tiếp và ảnh hưởng tới hình ảnh, uy tín và chất lượng của nơi đó. Đối với các công ty, doanh

nghiệp nấu ăn cho công nhân viên hoặc theo thực đơn có sẵn để làm cỗ, tiệc thì cũng đóng vai trò tương tự, cung cấp cho người lao động hay khách hàng những món ăn đủ dinh dưỡng, thơm ngon và chất lượng.

1.3.1.3. Phân loại bộ phận Bếp trong khách sạn:

❖ *Bếp Breakfast:*

Bếp buổi sáng thông thường sẽ cố định ca làm, đôi khi sẽ linh hoạt tùy theo tính chất công việc. Bếp buổi sáng sẽ chủ yếu đảm nhiệm các món cho buffet sáng, đa số khách dung bữa là khách có lưu trú tại khách sạn. Bếp buổi sáng sẽ chế biến hỗn hợp các món ăn từ Âu đến Á nhưng sẽ không có quá nhiều món cầu kì như các bếp Á, Âu riêng biệt. Tuy nhiên, việc kiểm soát nguyên liệu của bếp buổi sáng sẽ khó khăn hơn các bếp khác do bếp buổi sáng dung rất nhiều nguyên liệu tương đồng của Âu và Á.

❖ *Bếp Á:*

Bếp Á sẽ đi sâu vào hướng dẫn học viên bí quyết chế biến các món Á nói chung như điềm tâm, món súp, các món tráng miệng được nhiều thực khách ưa thích; thực hành các chuyên đề cụ thể cho từng nền ẩm thực như chuyên đề các món Hàn, món Nhật, chuyên đề món ăn Thái, món Hoa, Singapore, Ấn Độ...

❖ *Bếp Âu:*

Bếp Âu sẽ bám sát vào việc cung cấp cho học viên những kỹ năng bắt buộc phải có đối với một đầu bếp Âu như sử dụng dao – chảo – thớt Âu; kỹ thuật chế biến các món khai vị – món chính – tráng miệng, thực hành trên từng món ăn cụ thể phổ biến và nổi tiếng như súp và salad, thịt và hải sản; học về kỹ thuật làm xốt...

❖ *Bếp Bánh:*

Những nhà hàng, khách sạn có bếp bánh hoạt động chuyên biệt thì Bếp trưởng bếp bánh (Pastry Chef) chịu trách nhiệm chính về toàn bộ các hoạt động liên quan đến bộ phận bếp bánh, từ phân công công việc cho nhân viên đến điều phối hoạt động của khu vực này. Bếp trưởng bếp bánh chịu trách nhiệm báo cáo trực tiếp công việc với Bếp trưởng điều hành.

❖ *Bếp bữa sáng*

Hiện nay, buffet sáng là hình thức được phục vụ phổ biến ở hầu hết các khách sạn lớn ở Việt Nam. Tương tự như bất kỳ hình thức tiệc khác trong nhà hàng, khách sạn, buffet sáng