

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị khách sạn

Đề tài:

**Quy trình phục vụ ẩm thực tại phòng của khách sạn Sheraton
Saigon Hotel and Towers**

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Trương Thị Hải Thuận

Sinh viên

Phan Nhật Nam

MSSV: 44011901806



Lewis Campus

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

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĐỒ ĂN TẠI PHÒNG CỦA KHÁCH SẠN

1.1 Tổng quan tổ chức khách sạn

1.1.1 Khái niệm khách sạn.

Từ “khách sạn” có thể được hiểu theo nhiều cách khác nhau:

- Khách sạn là một loại hình doanh nghiệp, có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích kinh doanh thu lợi nhuận. (Nguồn: Quản trị khách sạn - Bùi Xuân Phong)
- Khách sạn là cơ sở kinh doanh lưu trú, đầy đủ tiện nghi, đáp ứng các yêu cầu về nghỉ ngơi, ăn uống, vui chơi, giải trí và nhiều dịch vụ khác trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn. (Nguồn: Quản trị khách sạn - Bùi Xuân Phong)
- Khách sạn là một công trình kiến trúc kiên cố, có nhiều phòng ngủ, nhiều tầng, được trang bị các thiết bị, đồ đạc chuyên dụng phục vụ cho mục đích kinh doanh dịch vụ lưu trú cùng với nhiều dịch vụ bổ sung khác. (Nguồn: Quản trị khách sạn - Bùi Xuân Phong)
- Nhà nghiên cứu về du lịch và khách sạn Morcel Gotie đã định nghĩa rằng: “Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách cùng với các buồng ngủ còn có nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau”.
- Theo Tổng cục du lịch Việt Nam (1997) thì “*Khách sạn du lịch là cơ sở kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế và trong nước đáp ứng nhu cầu về các mặt ăn , nghỉ, vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác trong phạm vi khách sạn*” (Hệ thống các văn bản hiện hành của quản lý du lịch – Tổng cục du lịch Việt Nam 1997).

“Dù được định nghĩa theo cách nào thì rõ ràng, khách sạn cũng là cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú tiện nghi, đáp khách - thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi và tận hưởng của khách hàng đồng thời mang lại doanh thu cho doanh nghiệp và tạo việc làm, thu nhập cho nhân viên.” (Nguồn: Hoteljob.vn)

1.1.2 Phân loại khách sạn

Khách sạn nhỏ: Mini hotel có quy mô từ 10 đến 49 buồng ngủ, phần lớn chỉ cung cấp dịch vụ lưu trú cho khách, còn các dịch vụ khác không phục. Loại khách sạn này có mức giá lưu trú thấp.

Khách sạn vừa: có quy mô từ 50 buồng đến 100 buồng, cung cấp phần lớn các dịch vụ cho khách như lưu trú, ăn uống, một số dịch vụ bổ trợ. Loại khách sạn này thường xây dựng ở các điểm du lịch, ở các thị xã, thị trấn và một số xây dựng ở các khu nghỉ mát. Loại khách sạn này thường có mức giá trung bình.

Khách sạn lớn: thường có từ 100 buồng ngủ trở lên, cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho khách, thường được trang bị các trang thiết bị văn minh, hiện đại và thường xây dựng cao tầng, loại này thường có mức giá cho thuê buồng cao.

Khách sạn thương mại (Commercial hotel)

Đây là loại hình khách sạn phổ biến trên toàn thế giới dành cho đối tượng chủ yếu là khách doanh nhân đi công tác hay người du lịch trong thời gian ngắn.

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel)

Loại hình khách sạn này thường được xây dựng ở sát các khu vực có tài nguyên thiên nhiên như: núi rừng, biển hồ... Khách đến với khách sạn nghỉ dưỡng chủ yếu là các nhóm khách với mục đích nghỉ ngơi, thư giãn.

Khách sạn sân bay (Airport hotel) Các khách sạn sân bay thường nằm gần các sân bay quốc tế chủ yếu dành cho đối tượng phi công, tiếp viên phi hành đoàn hoặc các khách chờ quá cảnh chuyến bay với thời gian lưu trú ngắn.

Khách sạn sòng bạc (Casino hotel) Đối với các khách sạn sòng bạc thì thường được thiết kế xây dựng rất quy mô, trang thiết bị nội thất cao cấp và có đầy đủ các loại hình

dịch vụ sòng bạc nhằm hướng đến đối tượng khách có nhu cầu vui chơi giải trí, chơi bài... Khách lưu trú ở các sòng bạc có thời gian tương đối ngắn.

Khách sạn bình dân (Hostel) Là các khách sạn có quy mô nhỏ với các trang thiết bị cơ bản thường dành cho các khách du lịch phượt hoặc người cần lưu trú qua đêm. Chúng thường nằm tại các vị trí nhà ga, bến xe, chợ...

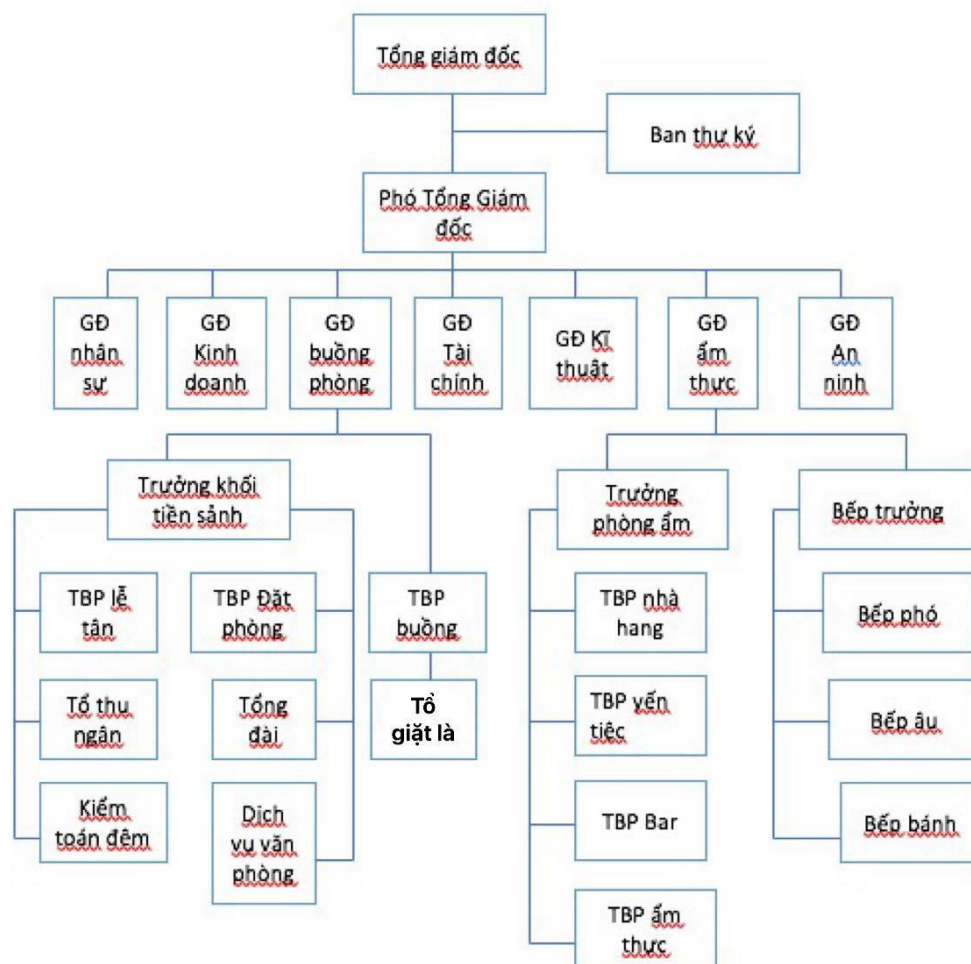
Nhà nghỉ ven đường (Motel) Đây là loại hình dịch vụ cung cấp chỗ ngủ nghỉ qua đêm tại ven đường dành cho đối tượng khách đi xe ô tô, mô tô... dừng chân trú qua đêm. Loại hình này bắt đầu xuất hiện ở nước ta trong vài năm trở lại đây.

Khách sạn nổi (Floating hotel) 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. Ở Việt Nam, chúng ta có thể thấy các khách sạn dạng này ở khu vực Vịnh Hạ Long hay các thành phố vùng biển với quy mô nhỏ hơn.

Khách sạn căn hộ (Codotel/ Residences/ Serviced Apartment) Là dạng căn hộ với đầy đủ các phòng chức năng: nhà tắm, nhà bếp, phòng khách... nhưng được cho thuê và kinh doanh như hình thức khách sạn. Đối tượng khách ưa thích loại hình này là các nhóm bạn bè, gia đình hoặc những khách có thời gian lưu trú dài hạn.

Khách sạn “buồng kén” (Pod hotel) Loại hình khách sạn này khá phổ biến ở các nước châu Á như Nhật Bản, Hồng Kông... là dạng kết hợp giữa hostel và homestay, bao gồm nhiều phòng ngủ nhỏ trong một diện tích nhất định. Các khách hàng lưu trú ngắn hạn, thường ra ngoài ban ngày nhưng vẫn muốn có sự riêng tư.

1.1.3 Cơ cấu tổ chức



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

Bộ phận quản lý cấp cao

- Các quản lý cấp cao trong khách sạn bao gồm: Tổng Giám đốc, Phó Tổng giám đốc và trợ lý Tổng Giám đốc. Đối với các khách sạn quy mô lớn thì sẽ có thêm các vị trí phụ hỗ trợ cho 2 vị trí này (như: Giám đốc Điều hành, Tổng thư kí, Trợ lý,...)
- Tổng Giám đốc (General Manager - GM): là người đứng đầu chịu mọi trách nhiệm về tất cả hoạt động và doanh thu của khách sạn. Người cùng với ban Giám đốc và

Hội đồng quản trị sẽ đưa ra định hướng, chiến lược phát triển. Tổng Giám đốc sẽ có nhân viên Thư ký riêng để hỗ trợ công việc.

- Phó Tổng Giám đốc (Assistant Manager - AM): là người hỗ trợ Tổng Giám đốc điều hành các hoạt động của khách sạn, thay mặt đưa ra các quyết định khi Tổng Giám đốc vắng mặt. Phó Tổng Giám đốc thường sẽ phụ trách các vấn đề liên quan đến các chính sách, phúc lợi, đưa ra các quyết định cuối cùng về khen thưởng, xử phạt nhân viên.

Giám đốc các khối/ Phòng ban

Các vị trí cụ thể tiêu biểu như: Giám đốc khối Dịch vụ phòng (Room Division Manager), Giám đốc khối Ẩm thực (Director Food & Beverage), Giám đốc khối Kinh doanh (Director Sales&Marketing).... Khái niệm này thường xuất hiện ở các khách sạn có quy mô lớn từ 4 sao trở lên dành cho những người quản lý một khối/ phòng ban/ lĩnh vực lớn.

Họ là những người đề ra các quy trình công việc, giải quyết các vấn đề xảy ra, đảm bảo mọi hoạt động xuyên suốt trong khối/ phòng ban của mình, chịu trách nhiệm và báo cáo cuối cùng đến các bậc quản lý cấp cao.

Trưởng/ Quản lý các bộ phận

Họ là những quản lý một bộ phận cụ thể ví dụ như: Trưởng bộ phận Nhà hàng (Restaurant Manager), Trưởng bộ phận Lễ tân (Front Office Manager), Trưởng bộ phận Buồng phòng (Housekeeping Manager),.... Ở các khách sạn lớn thì họ có trách nhiệm báo cáo công việc tới cấp Giám đốc khối/ phòng ban.

Các khối/ phòng ban trong khách sạn

Khối kinh doanh và tiếp thị (Sales & Marketing)

Có trách nhiệm kinh khai thác, tìm kiếm các nhóm khách hàng về cho khách sạn, là bộ phận thiết yếu mang lại doanh thu cho khách sạn.

Mỗi nhân viên kinh doanh thường sẽ chịu trách nhiệm một lĩnh vực riêng như: dịch vụ phòng ở (khách đoàn, khách lẻ), dịch vụ tiệc, hội nghị, họp hành, ăn uống trong và ngoài khách sạn.

Nhân viên tiếp thị có nhiệm vụ lên các kế hoạch liên quan đến việc quảng bá hình ảnh, sự kiện của khách sạn, thu nhập các thông tin về các nhóm đối tượng khách hàng, đối thủ cạnh tranh.

Khối dịch vụ Ẩm thực (Food & Beverage)

Bao gồm tất cả các bộ phận cung cấp các dịch vụ ăn uống đảm bảo chất lượng, vệ sinh trong toàn khách sạn từ các khu vực công cộng (sảnh, nhà hàng,...) bữa ăn tại phòng, đến các buổi tiệc, hội nghị, hội thảo. Ở các khách sạn lớn Ẩm thực được chia thành các bộ phận nhỏ hơn như Yến tiệc (Banquet), Nhà hàng (Restaurant), quầy Bar và Bếp (Kitchen) phối hợp với nhau cùng vận hành. Đây là bộ phận mang lại nguồn doanh thu lớn thứ 2 cho khách sạn sau buồng phòng.

Bộ phận Dịch vụ phòng

Gồm có 2 bộ phận nhỏ là Tiền sảnh và Quản gia chịu trách nhiệm cung cấp tất cả các dịch vụ liên quan đến việc ở của khách.

Tiền sảnh: ngoài việc đảm nhận các hoạt động ở tiền sảnh (nhận - trả khách, chào đón, giới thiệu, hân đặt phòng, tổng đài,...) nhân viên lễ tân còn là người kết nối, chuyển các yêu cầu của khách tới bộ phận có liên quan. Bên cạnh đó, hiện nay bộ phận Tiền sảnh còn được các bộ phận nhỏ hơn: Đặt phòng (Reservation), Lễ tân (Receptionist), Tổng đài (Operator), Hành lý và Trục cửa (Bellman, Doorman/Doorgirl),...

Quản gia: họ là những người đảm nhận việc đảm bảo chất lượng buồng phòng mà khách sạn cung cấp cho khách sạn, cũng như đảm bảo sự sạch sẽ trong khách sạn và các khu vực xung quanh.

Bộ phận Tài chính – Kế toán

Có trách nhiệm theo dõi, xử lý, giữ sự cân bằng trong tất cả các hoạt động tài chính của khách sạn; đảm bảo tuân thủ các quy định về tài chính của pháp luật và ban Giám đốc; phụ trách các vấn đề thu chi (tiền lương, hàng hoá...). Ngoài ra, bộ phận này còn đảm đương trách nhiệm thu mua, lưu giữ, cung cấp đầy đủ cho tất cả các hoạt động diễn ra hàng ngày trong khách sạn.

Bộ phận Hành chính – Nhân sự

Có trách nhiệm trong việc tuyển dụng nhân viên cũng như các chương trình đào tạo, định hướng đào tạo, mối quan hệ giữa các nhân viên, tiền lương, quan hệ lao động và phát triển nguồn nhân lực.

Bộ phận Kỹ thuật

Có trách nhiệm sửa chữa, bảo trì và bảo dưỡng tòa nhà Khách sạn và các phương tiện bên trong, thực hiện chương trình bảo dưỡng định kỳ. Chương trình này được thiết lập để đánh giá các hư hỏng có thể phát sinh đối với các trang thiết bị và máy móc để đảm bảo rằng chúng không bị hỏng hóc, bằng cách duy trì chúng trong tình trạng hoạt động tốt.

Bộ phận An ninh

Có trách nhiệm chính trong việc đảm bảo an ninh, an toàn cho khách lưu trú và cả khách đến thăm Khách sạn, nhân viên và toàn bộ tài sản của Khách sạn. Bộ phận này có thể bao gồm cả việc tuần tra xung quanh khách sạn và điều khiển các thiết bị giám sát.

Các khối/ bộ phận/ phòng ban tuy hoạt động độc lập theo chức năng công việc, vai trò và nhiệm vụ khác nhau nhưng khách sạn chỉ có thể hoạt động tốt khi tất cả phối hợp, hỗ trợ công việc với nhau.

1.1.4 Khái niệm buồng ngủ

Theo quy định tại Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015 về Khách sạn - Xếp hạng thì nội dung này được quy định như sau:

Buồng ngủ (hotel room)

Buồng của khách sạn có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) có thể có thêm phòng khách và phòng vệ sinh, bếp nhỏ, quầy bar.

1.1.5 Khái niệm kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh dựa trên cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của họ tại các điểm du lịch nhằm mục đích mang lại lợi nhuận.

Điều kiện kinh doanh khách sạn ?

Kinh doanh khách sạn là ngành kinh doanh có điều kiện. Nên khi muốn kinh doanh khách sạn thì phải đáp ứng được các điều kiện sau:

a) Có đăng ký kinh doanh lưu trú du lịch Đối với điều kiện này, quý doanh nghiệp chỉ cần có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, ngành nghề kinh doanh dịch vụ lưu trú ngắn ngày, với mã ngành là 5510.

b) Có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự

+ Doanh nghiệp cần có giấy chứng nhận về đủ điều kiện an ninh, trật tự;

+ Cơ quan cấp: Giấy chứng nhận để điều kiện an ninh trật tự do cơ quan công an có thẩm quyền cấp cho cơ sở đầu tư kinh doanh;

+ Điều kiện để được cấp: Người chịu trách nhiệm về an ninh, trật tự của cơ sở kinh doanh phải không thuộc một trong các trường hợp theo quy định pháp luật.

c) Có biện pháp bảo đảm vệ sinh môi trường

+ Giấy phép cam kết bảo vệ môi trường;

+ Thời gian thực hiện: 15 – 20 ngày cấp giấy chứng nhận;

+ Cơ quan cấp: Phòng Tài nguyên Môi trường địa phương.

d) Giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn vệ sinh thực phẩm

- + Doanh nghiệp cần có Giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn vệ sinh thực phẩm.
- + Cơ quan cấp: Ban quản lý an toàn thực phẩm cấp giấy chứng nhận (thuộc sở Y tế)
- + Doanh nghiệp phải tổ chức các khóa đào tạo, kiểm tra sức khỏe cho nhân viên.

d) Giấy chứng nhận an toàn, phòng cháy, chữa cháy theo quy định của pháp luật đối với cơ sở lưu trú du lịch.

e) Thông báo tới Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chậm nhất 15 ngày trước khi đi vào hoạt động.

Dịch vụ hỗ trợ của Luật Niềm Tin Việt (NTV) đến quý khách hàng

Khi bạn tin tưởng về thực hiện dịch vụ kinh doanh khách sạn của Luật Niềm Tin Việt (NTV) chúng tôi sẽ:

- Tư vấn cho bạn những thông tin pháp luật liên quan đến lĩnh vực kinh doanh khách sạn;
- Tư vấn để việc chuẩn bị hồ sơ nhanh chóng và hiệu quả;
- Trực tiếp thực hiện soạn hồ sơ cho bạn;
- Thay mặt bạn nộp hồ sơ và làm việc với cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Nhận kết quả và giao kết quả đến tận nơi cho bạn.

Cam kết: Không phát sinh chi phí trong thời gian làm việc.

1.2 Tổng quan bộ phận F&B

1.2.1 Khái niệm F&B

Theo Bùi Xuân Phong 2015 Sách Quản trị Kinh doanh “F&B là thuật ngữ viết tắt của từ Food and Beverage Service (Ẩm thực và đồ uống). Đây là dịch vụ cung cấp đồ ăn thức uống cho khách lưu trú tại khách sạn hoặc khách vắng lai. Ngoài đáp ứng nhu cầu về ăn uống (Room Service), F&B còn kinh doanh các dịch vụ kèm theo như: hội họp, tiệc, giải trí ... Có thể thấy, mô hình F&B ở khách sạn và của một nhà hàng riêng biệt bên ngoài có sự khác biệt rất lớn. Tùy theo cấp độ sao, số lượng phòng, diện tích... mà mỗi

khách sạn sẽ cơ cấu hình thành bộ phận F&B sao cho phù hợp nhất để vận hành.” Ví dụ như:

– Khách sạn 3 sao thường bao gồm 1 nhà hàng phục vụ giờ cố định, 1 quầy bar (thường ở khu vực tiền sảnh) và dịch vụ Room Service khi khách có yêu cầu.

– Khách sạn 4 sao thì có ít nhất 1 nhà hàng phục vụ các bữa trong ngày với bữa sáng được phục vụ với hình thức buffet (tự chọn) và quầy bar tại các khu vực công cộng như tiền sảnh, hồ bơi hay spa... và dịch vụ Room Service 24/24.

– Đối với khách sạn từ 5 sao trở lên luôn có ít nhất 2 nhà hàng sẵn sàng phục vụ ăn uống 24/24 với đa dạng hình thức như: buffet, A La Carte, Set Menu... từ các món ăn cao cấp Âu – Á và các món nước sang trọng.

Ngoài ra, bên cạnh các quầy bar tại các khu vực công cộng, các khách sạn ngày nay còn có vài khu vực riêng dành cho thực khách thưởng thức chuyên sâu về các loại đồ uống, cocktail như: Lounge, club, các quầy bar mở ở sân thượng hay ngoài bãi biển,... và dịch vụ Room Service 24/24 với chất lượng như bữa ăn tại nhà hàng.

1.2.2 Vai trò của F&B

Vai trò đầu tiên và cũng là quan trọng nhất của bộ phận F&B là thoả mãn nhu cầu ăn uống của khách hàng. Ngoài ra, đây không chỉ giúp mang lại nguồn doanh thu lớn mà còn là nơi để quảng bá văn hoá, giới thiệu thương hiệu của khách sạn rộng rãi đến với mọi đối tượng khách hàng. Bên cạnh đó, nếu bộ phận F&B của khách sạn được tổ chức và hoạt động tốt thì đây sẽ là đòn bẩy thúc đẩy nguồn thu từ các dịch vụ khác như hội họp, tiệc...

Nhà hàng là bộ phận cấu thành của khách sạn, không có nhà hàng khách sạn khó có thể hoạt động trơn tru, hoàn thiện và hiệu quả.

Đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách hàng tại khách sạn.

Mở rộng quan hệ hữu nghị và hợp tác, siết chặt tính đoàn kết giữa các quốc gia, các dân tộc trên mọi miền đất nước và trên thế giới

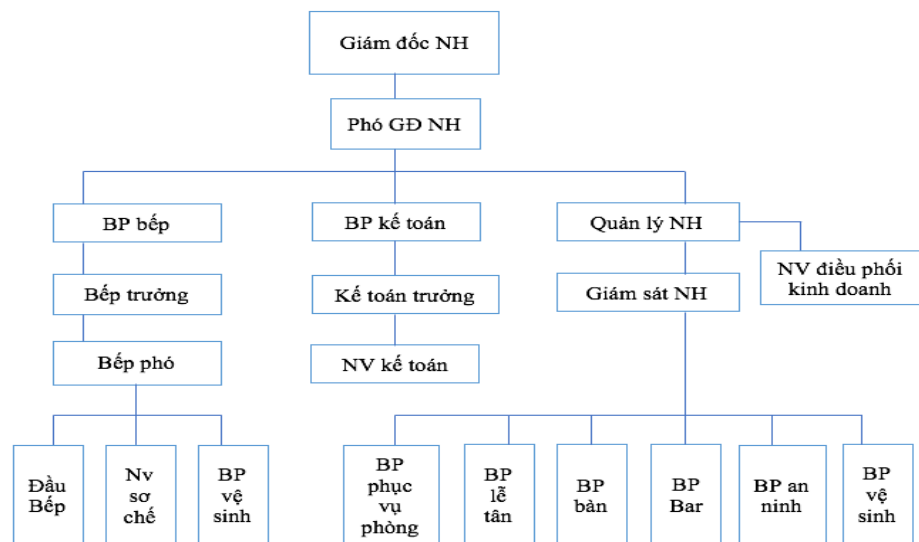
Tạo cơ hội tìm hiểu văn hoá, đời sống dân cư cộng đồng, tìm kiếm bạn mới.

Tạo công ăn việc làm cho người lao động, tạo dấu ấn riêng cho khách sạn, thu hút và làm thoả mãn nhu cầu ẩm thực của du khách.

Tạo doanh thu góp phần vào tổng doanh thu hàng hoá tháng cho khách sạn

1.2.3 Cơ cấu tổ chức của F&B

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)

Lobby bar – Lobby bar:

Là quầy bar cần thiết phải có tại khu vực tiền sảnh của khách sạn từ 3 – 5 sao. Đây là khu vực dành cho khách lưu trú tại khách sạn có thể thưởng thức những món café thơm ngon hay những ly cocktail hương vị hảo hạng vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Bên cạnh đó, Lobby bar sẽ phụ trách các món nước Welcome drink để khách có thể thưởng thức trong thời gian chờ làm các thủ tục check-in. Ngày nay quầy Lobby bar tại các khách

sạn thường mở rộng thêm nhiều chương trình như High Tea, Happy Hours... để thu hút cả thêm cả đối tượng khách vắng lai.

Restaurant – Restaurant:

Là nơi cung cấp tất cả các bữa ăn trong ngày dành cho thực khách. Ngoài ra, nhà hàng thường là nơi chịu trách nhiệm phục vụ ăn uống dành cho khách đến tham dự các hội nghị, hội thảo và họp hành tại khách sạn; cũng như tổ chức các loại hình tiệc (theo yêu cầu) của khách vắng lai. Doanh thu của nhà hàng so với các bộ phận khác thuộc F&B thường không đồng đều mà có sự chênh lệch qua các tháng, biến chuyển theo nhu cầu ăn uống thực tế của khách hàng.

Room Service – Room Service:

Là dịch vụ phục vụ ăn uống tại phòng theo yêu cầu của khách. Đối với khách sạn từ 4 sao trở lên thì Room Service luôn hoạt động 24/24. Ngoài ra, bộ phận này còn phụ trách đặt các phần trái cây, bánh bên trong phòng để chào đón các vị khách VIP, quan trọng; cũng như chịu trách nhiệm kiểm soát và bổ sung Minibar trước và sau thời gian khách lưu trú. Hầu hết ở các khách sạn thì Room Service hoạt động như một bộ phận độc lập của F&B nhưng một số khác thì được bao gộp trong nhà hàng.

Banquet – Banquet (bộ phận Yến tiệc):

Là nơi cung cấp các dịch vụ liên quan đến hội họp, các sự kiện, tiệc cưới, tiệc công ty... với đa dạng loại hình tiệc theo yêu cầu từ phía khách hàng. Hầu hết ở tất cả các khách sạn 4 – 5 sao thì Banquet mang lại doanh thu, lợi nhuận chiếm phần lớn tổng nguồn thu từ F&B. Executive Lounge –

Executive Lounge:

Thường chỉ có ở các khách sạn từ 4 sao trở lên, đây là khu vực chỉ dành riêng cho khách đang lưu trú (đặc biệt là khách VIP) tại khách sạn. Giống với nhà hàng, tại đây cũng sẽ phục vụ các bữa ăn nhưng số lượng món ăn thức uống ở đây được hạn chế và lựa chọn,

chế biến kỹ lưỡng đạt chất lượng rất cao. Ngoài chất lượng của đồ ăn đồ uống thì khách khi đến các lounge ở khách sạn được phục vụ ở mức chuyên nghiệp cao, chu đáo.

Kitchen – Kitchen (Bếp):

Đội ngũ đầu bếp chuyên nghiệp sẽ phụ trách chế biến tất cả các món ăn được phục vụ trong toàn khách sạn, ngoài ra chịu trách nhiệm vệ sinh an toàn thực phẩm cũng như sáng tạo ra các món ăn mang đậm dấu ấn, phong cách, văn hoá tại địa phương góp phần thu hút thực khách lui tới. Ngoài ra, như đã đề cập bên trên thì tùy theo quy mô và nhu cầu thực tế mà bộ phận F&B sẽ còn mở rộng thêm các hình thức F&B khác như: Rooftop bar, Club, ...

Ban Giám đốc

Có trách nhiệm và quyền hạn điều hành, quản lý, giám sát chung toàn bộ hoạt động kinh doanh bao gồm: nhà hàng, lưu trú, vui chơi giải trí; tham gia xây dựng kế hoạch kinh doanh, chiến lược, tuyển dụng nhân viên, giải quyết các công việc mang tính nghiêm trọng, đột xuất, bất thường.

Phó giám đốc

Có trách nhiệm trước giám đốc nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc liên quan đến quản lý, giám sát theo sự chỉ đạo và phân công của giám đốc nhà hàng, thay mặt giám đốc khi giám đốc vắng mặt.

Quản lý nhà hàng

Có trách nhiệm quản lý toàn bộ tất cả hoạt động kinh doanh của nhà hàng như kiểm soát chất lượng dịch vụ, đào tạo, quản lý đội ngũ lao động, tư vấn cho khách hàng, giải quyết các sự cố, tình huống xảy ra trong quá trình làm việc và hoạt động dưới sự chỉ đạo trực tiếp của ban giám đốc.

Giám sát nhà hàng.

Có trách nhiệm giám sát các hoạt động kinh doanh của nhà hàng tại khu vực phân công dưới sự chỉ đạo của quản lý nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc như: phân ca, chia khu vực làm việc cho nhân viên cấp dưới vào đầu mỗi ca, đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới, giải quyết các tình huống tại chỗ trong phạm vi quyền hạn và các công việc khác theo quy định.

Bộ phận lễ tân

- Chào đón, hướng dẫn và tiễn khách
- Chịu trách nhiệm về vấn đề đặt chỗ của khách hàng, sắp xếp chỗ ngồi
- Luôn có tác phong làm việc chuyên nghiệp
- Ghi nhận các ý kiến phản hồi của khách, giải quyết trong phạm vi quyền hạn và báo lại cho giám sát.
- Nắm rõ menu nhà hàng, kết cấu sơ đồ nhà hàng
- Hỗ trợ giám sát, thực hiện các công việc khác theo sự phân công của cấp trên.

Bộ phận bàn

- Đảm bảo thực hiện đầy đủ và chính xác các công việc chuẩn bị sẵn sàng phục vụ khách.
- Phục vụ tận tình, chu đáo, thái độ lịch sự niềm nở.
- Thu dọn vệ sinh sạch sẽ khi khách về và tiến hành setup lại.
- Phối hợp hoạt động với các bộ phận khác để hoàn thành nhiệm vụ.

Bộ phận Bar:

- Chịu trách nhiệm pha chế thức uống theo yêu cầu của khách
- Bảo quản thực phẩm, vật dụng, trang thiết bị tại khu vực
- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ khu vực quầy bar
- Lập các báo cáo liên quan theo quy định
- Thực hiện các công việc khác theo phân công

Bộ phận an ninh:

- Chịu trách nhiệm về vấn đề an ninh, trật tự.
- Thực hiện các công việc khác theo phân công
- Đảm bảo an toàn cho nhân sự và khách hàng

Bộ phận vệ sinh:

- Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ cho toàn bộ khu vực nhà hàng
- Lau dọn, rửa chén Thực hiện các công việc khác theo phân công

Bộ phận kế toán

- Chịu trách nhiệm về mặt tài chính của nhà hàng
- Chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện nhiệm vụ
- Lập báo cáo tài chính, các phiếu thu - chi của nhà hàng
- Nộp tiền và báo cáo doanh thu
- Nhập dữ liệu vào sổ, lưu hoá đơn

Bộ phận bếp:

- Quản lý, điều hành, tổ chức và hướng dẫn các nhân viên bếp
- Chế biến các món ăn khi có yêu cầu "
- Chịu trách nhiệm kiểm tra chất lượng, nguyên liệu thực phẩm
- Chịu trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm toàn khu vực bếp

1.3 Tổng quan Room service

1.3.1 Khái niệm Room service

Nhiều khách lưu trú, hoặc những nhân sự mới trong ngành Nhà hàng – Khách sạn chưa biết rõ room service là gì. Room service là hình thức phục vụ ẩm thực tại phòng cho khách lưu trú. Khi khách yêu cầu, thức ăn sẽ được vận chuyển bằng xe đẩy/khay lên phòng. (Nguồn: Hướng nghiệp Á-Âu)

1.3.2 Vai trò của Room service

Room service là phục vụ phòng, người có trách nhiệm mang các khay đựng thức ăn cho khách hàng hàng ngày giúp cho khách tiết kiệm được thời gian ăn uống khi có công việc cần được hoàn thành gấp hoặc một số vấn đề về thời gian đồng thời có trách nhiệm thông báo cho nhân viên buồng trong thời gian thích hợp để làm sạch một số phòng của khách.

1.3.3 Cơ cấu tổ chức của Room service

Supervisor

Công việc của một supervisor trong khách sạn bao gồm những hạng mục sau:

- Chia ca , phân công nhiệm vụ cho nhân viên thuộc bộ phận.
- Giám sát quá trình làm việc của nhân viên, đảm bảo đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, điều phối nhân viên và khối lượng công việc hợp lý để phục vụ khách hàng tốt nhất.
- Giải quyết các vấn đề phát sinh trong ca làm việc như phàn nàn của khách, mâu thuẫn giữa nhân viên với nhau...
- Giải quyết những sai sót, bất thường trong quyền hạn của một supervisor. Lên kế hoạch và phối hợp bộ phận liên quan nhằm thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị, máy móc phục vụ công việc của bộ phận.
- Lập kế hoạch mua dụng cụ, trang thiết bị phục vụ cần thiết cho bộ phận.
- Phối hợp với các supervisor khác và manager để lập kế hoạch hoạt động của bộ phận theo định kỳ.
- Training nhân viên mới, lên kế hoạch đào tạo chéo.
- Thống kê, ghi chép dữ liệu trong ca làm việc để chuyển cho ca sau.
- Điều hành các cuộc họp giao ca của bộ phận nếu quản lý vắng mặt. Báo cáo công việc theo quy định.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của cấp trên.

Captain

- Chuẩn bị các công việc trước khi vào ca
- Quản lý các nhân viên tại khu vực phụ trách
- Quản lý tài sản
- Trực tiếp thực hiện công việc phục vụ nếu cần
- Tiến hành công việc kết thúc ca và báo cáo

1.3.4 Thực đơn có trong Room service

- Phần lớn room service sử dụng một loại thực đơn cố định là à la carte và một loại thực đơn chuyên dùng cho ăn sáng (doorknob menu). Khách hàng có thể yêu cầu món ăn, thức uống qua điện thoại trong phòng khách.
- Đặc điểm của thực đơn à la carte trong room service là các món được phân loại rõ ràng, có trình tự. Ví dụ, món khai vị, món chính, món tráng miệng, món ăn kèm, món đặc trưng của địa phương...
- Ngoài ra, room service còn có thực đơn thức uống bao gồm nước, nước ngọt, bia... và các loại thức uống được pha chế khác.

1.3.5 Môi quan hệ của Room service với các bộ phận khác

Khi khách cần đặt bàn ăn tại nhà hàng của khách sạn hay muốn sử dụng dịch vụ Room service, lễ tân sẽ tiếp nhận yêu cầu và thông báo cho bộ phận F&B thực hiện.

Ở chiều ngược lại, bộ phận F&B sẽ chuyển giao các hóa đơn, chứng từ, phiếu ký nợ hoặc những khoản tiền thu được từ khách cho lễ tân, phục vụ yêu cầu cập nhật hồ sơ thanh toán cho khách.

1.3.6 Quy trình phục vụ của Room service

Bước 1: Nhận Yêu Cầu

Chuẩn Bị

- Luôn có sẵn bản sao thực đơn, bút, phiếu ghi yêu cầu và danh mục các phòng khách (nếu cần).

Bước 2: Tiếp Nhận Thông Tin

- Nhắc điện thoại sau ba hồi chuông, chào khách bằng tên khách, xưng danh bộ phận.
- Ghi lại thời gian của cuộc gọi vào phiếu yêu cầu.
- Lắng nghe yêu cầu của khách và ghi lại vào phiếu yêu cầu.
- Nhắc lại, bổ sung thông tin.
- Đọc lại cho khách nghe nội dung của phiếu yêu cầu và gợi ý thêm món khác cho khách nếu phù hợp.
- Xin thêm thông tin khác từ khách nếu cần thiết.
- Đảm bảo đã ghi nhận số phòng của khách.
- Cảm ơn khách đã gọi món, thông báo thời gian chuẩn bị món và mang đến phòng, ghi lại vào cuối phiếu yêu cầu.
- Gác máy sau khi khách gác máy.
- Chuyển yêu cầu đến bếp.

Bước 3: Phục Vụ Tại Phòng

- Mang Thức Ăn Đến Phòng Khách
- Đẽ các đĩa thức ăn lên khay phục vụ hoặc xe đẩy, đảm bảo nhiệt độ phục vụ.
- Chuẩn bị hóa đơn, đầy đủ món ăn, dao nĩa, gia vị, khăn ăn, hoa (nếu thích hợp)...

Vào Phòng Khách

- Gõ cửa, thông báo cho khách biết bạn đã đến.
- Mỉm cười, chào khách.
- Trình Món Ăn Cho Khách Xem