

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2023

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Đề tài

**Thực trạng chất lượng dịch vụ
Alacarte của nhà hàng Canvas của
khách sạn Lotte Hotel Saigon**

Giảng viên hướng dẫn

Th.S Hoàng Ngọc Hiến

Sinh viên

Trần Văn Mơ

MSSV: 44011901800



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Em tên Trần Văn Mơ xin cam đoan các số liệu, thông tin sử dụng trong bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này được thu thập tại nguồn thực tế tại Đơn vị thực tập và các kênh chính thống, trên sách báo khoa học chuyên ngành.

Nội dung trong báo cáo này do kinh nghiệm của bản thân rút ra từ nghiên cứu trong suốt quá trình thực tập tại Khách sạn Lotte Hotel & Resort.

Nếu sai sót em xin chịu trách nhiệm theo quy định của nhà trường.

TP.HCM, ngày.....tháng.....năm 2023

Sinh viên

Trần Văn Mơ

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt khoảng thời gian học đại học, em cảm thấy mình thật may mắn khi đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của quý thầy cô, gia đình và bạn bè. Cảm ơn các thầy cô đã dồn hết tâm huyết của mình để truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho chúng em, luôn động viên chúng em trong quá trình học tập. Để hoàn thành được bài báo cáo thực tập này, em rất biết ơn các thầy cô của trường Đại học Quốc tế Sài Gòn, đặc biệt là thầy Hoàng Ngọc Hiền. Vì thầy đã tận tình, hết lòng hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện bài báo cáo này.

Qua đây em cũng vô cùng cảm ơn Ban giám đốc và các bạn bè đồng nghiệp tại bộ phận Room Service của khách sạn Lotte Hotel & Resort. Ngoài ra, em vô cùng cảm ơn anh Nguyễn Ngọc Minh – Assistant Manager vì đã luôn tận hỗ trợ, chỉ dạy cho em trong suốt quá trình làm việc. Cảm ơn mọi người vì đã tạo điều kiện để em hoàn thành kì thực tập tốt nghiệp một cách hoàn thiện nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

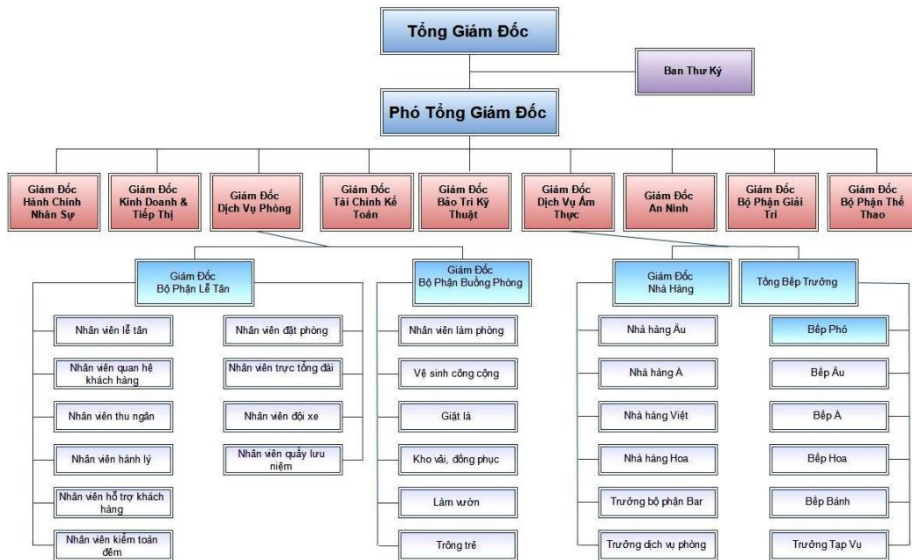
MỤC LỤC

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 2.2.6: Tình hình up selling- khách phòng có ăn sáng (Nguồn: Lotte Hotel Saigon)

DAY	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Note
BREAKFAST	4 Nov- 22	5 Nov- 22	6 Nov- 22	7 Nov- 22	8 Nov- 22	9 Nov- 22	10Nov- 22	Special Request
Room	210	229	65	109	170	169	147	
Pax	343	401	84	145	194	188	165	

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH



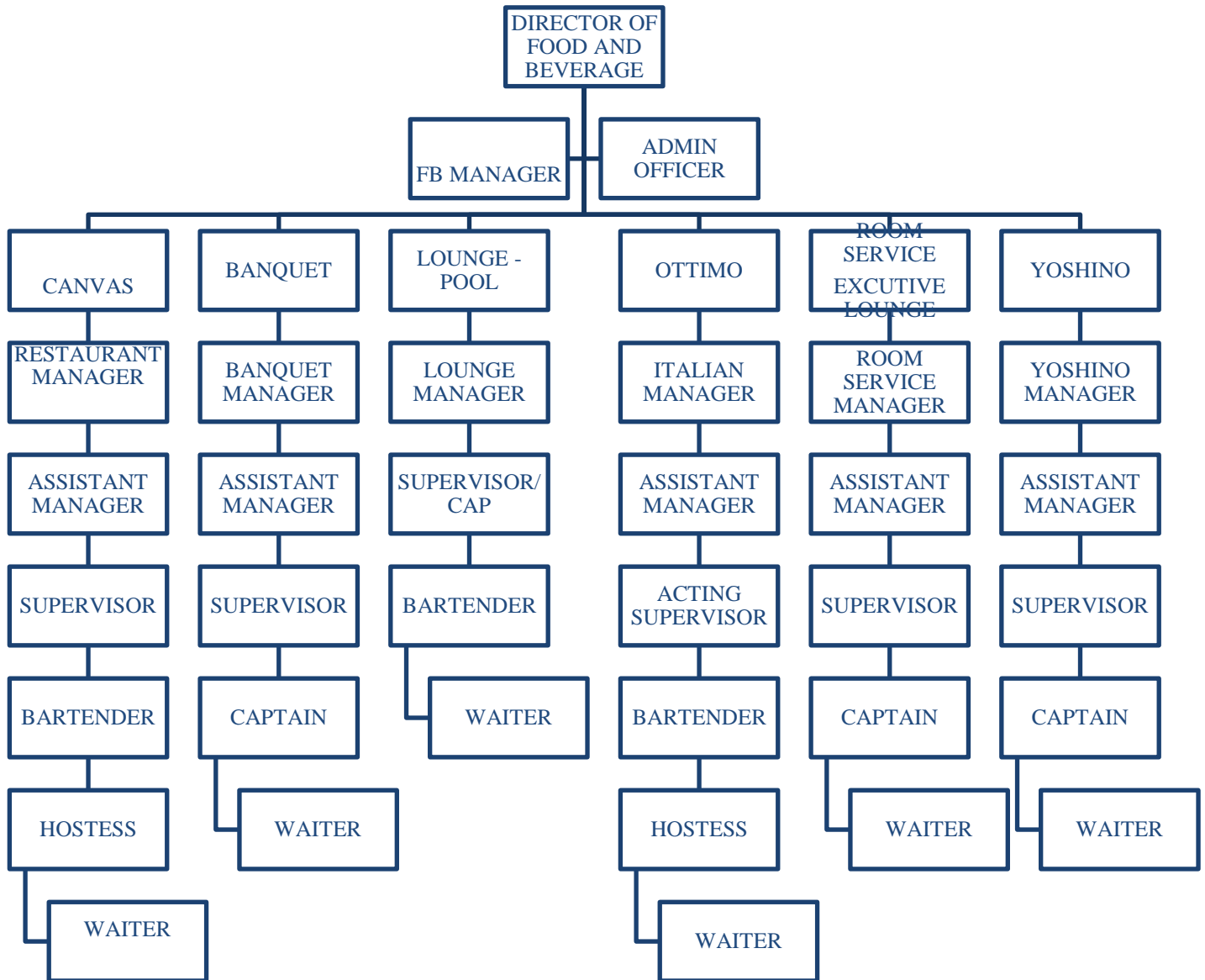
Sơ đồ 1.1.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn (Nguồn: Hotelcareers)



Sơ đồ 1.2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B (Nguồn: Hotelcareers)

Sơ đồ 2.3.2: Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B Khách sạn Lotte Hotel Saigon

(Nguồn: Lotte Hotel Saigon)



Hình 2.1: Tập đoàn Lotte (Nguồn: lotte.co.kr)



Hình 2.2.2: Khách sạn Lotte Hotel Saigon (Nguồn: Lotte Hotel Saigon)



Hình 2.1.2: Tập đoàn Lotte Hotels & Resorts (Nguồn: lottehotel)



LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Trong những năm qua, du lịch nước ta đã và đang có những bước phát triển rất mạnh, đóng góp một phần GDP đáng kể cho đất nước. Để có được kết quả như ngày hôm nay là nhờ một phần đóng góp to lớn của ngành kinh doanh khách sạn.

Dịch vụ ăn uống là một yếu tố vô cùng quan trọng trong mỗi đơn vị khách sạn. không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ ở khách sạn mà nó còn là yếu tố giúp cho vị thế của khách sạn lên cao cũng như cũng góp phần làm tăng doanh thu cho khách sạn. Trong các khách sạn thì dịch vụ ăn uống được coi là yếu tố quan trọng góp phần thành công hay thất bại của doanh nghiệp. Đó là lý do mà việc đáp ứng các nhu cầu ăn uống ngày một nâng cao của khách hàng là vai trò hàng đầu của những người làm dịch vụ khách sạn.

Lotte Hotel Saigon là một trong những khách sạn tiêu chuẩn mang đẳng cấp 5 sao đầu tiên của thành phố Hồ Chí Minh. Khách sạn nằm tại vị trí ngay trung tâm của thành phố, trên con đường Tôn Đức Thắng xinh đẹp, đông đúc và soi bóng bên con sông Sài Gòn thơ mộng. Khi lưu trú tại đây, du khách có thể thuận tiện di chuyển đến các địa điểm du lịch, những nơi vui chơi nổi tiếng của thành phố chỉ trong vòng có vài phút đi bộ. Và ngay tại đây du khách có thể tận hưởng quy trình phục vụ Alacarte và sau khi khảo sát của những trang đánh giá uy tín về khách sạn thì quy trình phục vụ Alacarte của khách sạn Lotte Hotel Saigon luôn được đánh giá năm sao từ các khách hàng đã và đang lưu trú tại khách sạn. Chính vì sự độc đáo này khiến cho nhiều khách hàng đã tìm đến khách sạn Lotte Hotel Saigon và vì thế khách sạn cần nâng cao thêm chất lượng của quy trình phục vụ Alacarte tại đây để có thể giữ chân khách quen và có thể thu hút khách hàng tiềm năng cho khách sạn.

Bên cạnh đó trong quá trình đang thực tập tại khách sạn Lotte Hotel Saigon em đã nhận thấy thấy được chất lượng phục vụ Alacarte ở đây có những bất cập nhất định. Nhận định được tầm quan trọng của chất lượng phục vụ Alacarte tại đây nên em đã quyết định lựa chọn đề tài: “Thực trạng phục vụ Alacarte của bộ phận F&B Room Service.”

2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài

- Kiểm tra lại bằng thực nghiệm những kiến thức mà mình đã được học tập và trau dồi trong quá trình ngồi ghế nhà trường.
- Tìm hiểu thực trạng về chất lượng phục vụ của nhà hàng Canvas.
- Đề xuất giải pháp từ những ưu điểm và nhược điểm của cho việc phục vụ Alacarte.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

- Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng chất lượng phục vụ Alacarte của bộ phận F&B Room Service.
- Phạm vi nghiên cứu: khách sạn Lotte Hotel Saigon.việc phục vụ Alacarte.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận tốt nghiệp của em có sử dụng những phương pháp sau:

- Phương pháp khảo sát thực địa: làm việc tại bộ phận Room Services với vai trò là Waiter.
- Phương pháp thu thập số liệu:
 - Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Đọc, tìm kiếm tài liệu đã được nghiên cứu sẵn có và có sự liên quan.
 - Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Quan sát, thu thập và ghi chép lại những số liệu trong quá trình làm việc tại bộ phận Room Services.

5. Kết cấu đề tài

Gồm phần mở đầu và 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương 2: Thực trạng về quy trình phục vụ của nhà hàng Canvas tại khách sạn Lotte Hotel Saigon

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng Canvas tại khách sạn Lotte Hotel Saigon

NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn

Thuật ngữ “Hotel”- khách sạn có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Vào thời trung cổ, nó được dùng chỉ những ngôi nhà sang trọng của các lãnh chúa. Từ khách sạn theo nghĩa hiện đại được dùng ở Pháp vào cuối thế kỷ thứ XVII, mãi đến cuối thế kỷ XIX mới được phổ biến ở các nước khác. Cơ sở chính để phân biệt khách sạn và nhà trọ thời kỳ bấy giờ là sự hiện diện của các buồng ngủ riêng với đầy đủ tiện nghi bên trong hơn.(NGUYỄN VĂN MẠNH VÀ HOÀNG THỊ LAN HƯƠNG, HÀ NỘI,2008).

Từ giữa thế kỷ XIX đến đầu thế kỷ XX, sự phát triển của khách sạn thay đổi cả về số lượng và chất lượng. Tại thủ đô của các nước cũng như các thành phố lớn ở Châu Âu, những khách sạn sang trọng (Palas) được xây dựng chủ yếu là để phục vụ tầng lớp thượng lưu. Song song với các khách sạn lớn thì một hệ thống các khách sạn nhỏ được trang bị rất khiêm tốn cũng được hình thành. Do vậy có sự khác nhau trong phong cách phục vụ và cấp độ cung cấp dịch vụ trong các khách sạn . Sự khác nhau còn tùy thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở mỗi quốc gia. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến sự tồn tại nhiều khái niệm khác nhau về khách sạn. Chẳng hạn, khi đưa ra các khái niệm về khách sạn, một số nước đã đưa ra những điều kiện rất riêng về số lượng buồng và yêu cầu về các trang thiết bị tiện nghi trong đó:

Lấy ví dụ: ở Vương quốc Bỉ định nghĩa: Khách sạn phải có ít nhất từ 10 đến 15 buồng ngủ với các tiện nghi tối thiểu như phòng vệ sinh, máy điện thoại,...Hay ở Nam Tư cũ đã khẳng định: khách sạn là toà nhà độc lập có ít nhất 15 buồng ngủ để cho thuê. Còn ở Cộng hoà Pháp lại định nghĩa: khách sạn là cơ sở lưu trú được xếp hạng, có các buồng và căn hộ với các trang thiết bị tiện nghi nhằm thoả mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong một khoản thời gian dài. Khách sạn sạn có thể hoạt động quanh năm hoặc theo mùa

Thực tế trong thời kỳ này, các quốc gia khi đưa ra các qui định về khái niệm khách sạn là dựa trên điều kiện và mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh của khách sạn ở quốc gia mình.

Sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động du lịch từ sau đại chiến thế giới lần thứ hai càng tạo ra nhiều sự khác biệt trong nội dung của khái niệm khách sạn. Nhà nghiên cứu về du lịch và khách sạn Morcel Gotie (2009) đã định nghĩa:

“Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách. Cùng với các buồng ngủ còn có các nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau”.

Trong thông tư số 01/2002/TT-TCDL ngày 27/4/2001 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 đã ghi rõ:

“Khách sạn (Hotel) 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”.

Cùng với sự phát triển kinh tế và đời sống của con người ngày một được nâng cao thì hoạt động du lịch và trong đó có hoạt động kinh doanh khách sạn cũng không ngừng phát triển cả về chiều sâu lẫn chiều rộng. Các khái niệm về khách sạn cũng ngày một được hoàn thiện và phản ánh trình độ và mức độ phát triển của nó.

Theo nhóm tác giả nghiên cứu của Mỹ trong cuốn sách “Welcom to Hospitality” xuất bản năm 1995 thì:

“Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ cho thuê bên trong 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 thêm các dịch vụ khác như: dịch vụ vận chuyển hành lý, 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”.

Khái niệm trên về khách sạn đã giúp phân biệt khá cụ thể khách sạn với những loại hình cơ sở lưu trú khác trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Nó cũng phù hợp với xu hướng phát triển của các khách sạn trong giai đoạn hiện nay.

Như vậy, bằng việc tìm hiểu khái niệm về khách sạn đã giúp chúng ta hiểu sâu sắc hơn cơ sở vật chất kỹ thuật của một doanh nghiệp khách sạn.

Tóm lại, khách sạn là cơ sở kinh doanh lưu trú phổ biến trên Thế giới, đảm bảo chất lượng và tiện nghi cần thiết phục vụ kinh doanh lưu trú, đáp ứng một số yêu cầu về nghỉ

ngoi, ăn uống, vui chơi giải trí và các dịch vụ khác trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn, phù hợp với động cơ, mục đích chuyến đi.

1.1.2. Phân loại khách sạn

1.1.2.1. Phân loại theo tiêu chuẩn “Sao”

"Sao" là một thuật ngữ quen thuộc trong ngành khách sạn. Nó biểu tượng cho cấp độ xếp hạng khách sạn, càng nhiều sao càng cho thấy mức độ đẳng cấp, sang trọng và dịch vụ tốt hơn nữa.

Việc xếp hạng khách sạn theo số lượng sao cũng nhằm giới thiệu cho khách hàng biết được số lượng và chất lượng dịch vụ mà khách sạn có thể cung cấp. Khách hàng có thể lựa chọn địa điểm dừng chân ưa thích tùy theo mức tài chính quy định.

Theo quy định, khách sạn sẽ được xếp hạng phổ biến từ 1 đến 5 sao. Hiện nay đã có những khách sạn lên tới mức 6 sao vô cùng sang trọng,

Dưới đây là một trong số những tiêu chí cơ bản dựa theo số sao:

- 1 sao: 100% phòng ngủ có phòng tắm, tivi, điều hoà và nhà vệ sinh. .. có dịch vụ dọn dẹp phòng mỗi ngày.
- 2 sao: Có ăn sáng buffet, internet và ghế đọc sách báo gần phòng nghỉ. Các sản phẩm vệ sinh như bàn chải đánh răng, dầu gội và dao cạo râu. ..
- 3 sao: Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi 24/7 có nhân sự giỏi ngoại ngữ và có các dịch vụ theo ý muốn.
- 4 sao: Có thêm bar mini, dịch vụ nước uống và khăn tắm. .. theo nhu cầu.
- 5 sao: Là hình thức dịch vụ trong khách sạn 5 sao khá sang trọng và có thêm dịch vụ gửi đồ và tiếp đón khách với trái cây và quà tặng, dịch vụ bán lưu niệm. ..

1.1.2.2. Phân loại theo quy mô phòng

Ngoài phân loại khách sạn theo số sao, còn có thể phân theo quy mô lớn nhỏ dựa trên tổng số phòng mà khách sạn có như:

- Khách sạn nhỏ: Có quy mô khoảng 10 đến 49 buồng ngủ và chủ yếu cung cấp dịch vụ lưu trú và không cung cấp các dịch vụ ăn uống. Loại khách sạn nhỏ có mức giá lưu trú thấp.
- Khách sạn vừa: Có quy mô khoảng 50 buồng đến 100 buồng, cung cấp hầu hết những dịch vụ cho du khách bao gồm lưu trú, ẩm thực và cùng một số dịch vụ

bổ sung khác. Loại khách sạn này có mức giá trung bình và hay được sử dụng tại những địa điểm tham quan như thành phố hoặc thị xã.

- Khách sạn lớn: Thông thường có quy mô trên 100 buồng ngủ trở lên và cung cấp tất cả những dịch vụ cho du khách. Loại khách sạn có mức giá cho thuê buồng cao và luôn có trang trí nội thất cao cấp và tiện nghi.

1.1.2.3. Phân loại theo đặc thù

- Khách sạn thương mại (Commercial hotel): Đây là loại hình khách sạn phổ biến trên toàn thế giới giành cho đối tượng chính là khách doanh nhân đi nước ngoài hay là người đi du lịch trong thời gian ngắn.
- Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort hotel): Loại hình khách sạn này thường được đặt tại ven các khu vực có tài nguyên thiên nhiên như: Núi rừng, biển, hồ. .. Khách đến với khách sạn thường hay là từng nhóm khách với mục đích du lịch hoặc nghỉ ngơi.
- Khách sạn sân bay (Airport hotel): Loại khách sạn này cũng khá sát khu vực sân bay quốc tế và chỉ dành cho đối tượng phi công, tiếp viên phi hành đoàn hoặc đối tượng khách chờ trên chuyến bay với thời gian lưu trú hạn chế.
- Khách sạn sòng bạc (Casino hotel): Loại khách sạn này thường được thiết kế và xây dựng khá hoành tráng, trang thiết bị nội thất sang trọng. Với đầy đủ các loại hình dịch vụ sòng bạc, loại hình này hướng đến đối tượng khách có nhu cầu vui chơi giải trí, chơi bài. .. Khách lưu trú ở những sòng bạc có thời gian lưu trú khá ngắn.
- Khách sạn bình dân (Hostel): Là những khách sạn quy mô nhỏ với những trang thiết bị đơn giản. Loại hình khách sạn này chủ yếu dành cho những khách du lịch phượt hoặc người muốn nghỉ qua đêm. Chúng thường nằm tại những vị trí nhà ga, bến xe, chợ. ..
- Nhà nghỉ ven đường (Motel): Đây là loại hình dịch vụ cung cấp chỗ nghỉ ngơi qua đêm nằm ở ven đường phục vụ các đối tượng khách đi xe ô tô, mô tô,...
- Khách sạn ngầm (Floating hotel): Các tàu thuyền ngầm với nội thất và kiến trúc hiện đại, tiện nghi không thua gì một khách sạn trên đất liền. Ngoài dịch vụ phòng nghỉ lưu trú và ẩm thực, còn có các dịch vụ vui chơi thể thao và spa. Các khách sạn ngầm cũng không cố định 1 nơi mà có thể dịch chuyển từ vùng nọ qua

vùng kia hoặc di chuyển giữa các nước. Ở Việt Nam, chúng ta dễ dàng bắt gặp những khách sạn dạng tương tự tại khu vực Vịnh Hạ Long hay những thành phố có biển.

- Khách sạn căn hộ (Condotel/Residences/Service Apartment): Là dạng căn hộ với đầy đủ những phòng chức năng như: Nhà tắm, nhà bếp, phòng khách. .. nhưng có thể cho thuê và sử dụng dưới hình thức khách sạn. Đối tượng khách ưa chuộng loại hình này là những nhóm bạn bè, gia đình hoặc nhóm khách có thời gian nghỉ dài hạn.
- Khách sạn "buồng kén" (Pod hotel): Kiểu khách sạn này rất thịnh hành tại các quốc gia châu Á như Nhật Bản, Hồng Kông. .. là sự pha trộn của hostel và homestay, gồm nhiều phòng ngủ nằm cùng một diện tích cố định. Các khách du lịch ngắn có thể thường xuyên ra vào ban ngày nhưng lại thích có cảm giác thoải mái.

1.1.3. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ chức năng cơ bản của các bộ phận trong khách sạn

Tổng Giám Đốc: chịu trách nhiệm quản lý hiệu quả toàn bộ khách sạn, lập kế hoạch kinh doanh, điều phối các bộ phận trong khách sạn một cách có hệ thống và đồng bộ, chỉ đạo công việc của Phó Tổng Giám đốc và các bộ phận khác.

Phó Tổng Giám Đốc: thực hiện kế hoạch công việc do Tổng Giám Đốc đề ra, thay mặt Tổng Giám Đốc giải quyết các công việc của bộ phận, triển khai kế hoạch đào tạo, chiến lược kinh doanh hay giải quyết khiếu nại của khách hàng.

Ban thư ký: giám sát và giải quyết các vấn đề nhỏ, sắp xếp công việc theo quy trình nghiệp vụ của công ty và báo cáo thường xuyên cho cấp trên.

Giám Đốc Hành Chính Nhân Sự: thực hiện các công việc văn thư liên quan đến công tác tổ chức nhân sự và quan hệ công chúng của tổ chức quản lý. Quản lý các quy tắc và kỷ luật làm việc. Bộ phận nhân sự chịu trách nhiệm quản lý các cấp nhân viên của khách sạn và thuê nhân viên khi bộ phận khách sạn cần thêm nguồn nhân lực.

Giám Đốc Kinh Doanh và Tiếp Thị: chịu trách nhiệm về các hoạt động bán hàng, tiếp thị, nghiên cứu thị trường và đối thủ cạnh tranh. Thực hiện công việc thống kê, phân tích và đánh giá hiệu quả công việc.

Giám Đốc Dịch Vụ Phòng: quản lí và kiểm tra Giám Đốc Bộ Phận Lễ Tân và Giám Đốc Bộ Phận Buồng Phòng.

- **Giám Đốc Bộ Phận Lễ Tân:** chịu trách nhiệm quản lý mọi hoạt động tại bộ phận tiền sảnh của khách sạn. Nếu có bất kỳ yêu cầu đặc biệt hay khiếu nại nào, FOM sẽ có trách nhiệm trực tiếp giải đáp các thắc mắc, khiếu nại không chỉ của khách hàng mà còn của nhân viên. Chịu trách nhiệm tuyển chọn và đào tạo nhân viên lễ tân.
- **Giám Đốc Bộ Phận Buồng Phòng:** chịu trách nhiệm quản lý và điều hành mọi hoạt động của bộ phận buồng phòng, thiết lập các tiêu chuẩn, quy trình và tiêu chuẩn hoàn thành công việc của nhân viên. Họ cũng chịu trách nhiệm giải quyết các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng liên quan đến phòng và các tiện nghi trong phòng, tuyển chọn nhân viên vệ sinh và đào tạo họ theo tiêu chuẩn của khách sạn.

Giám Đốc Tài Chính Kế Toán: chịu trách nhiệm theo dõi và quản lý về công tác kế toán và tài chính. Tư vấn kế hoạch quản lý tài chính kế toán cho Tổng giám đốc và chủ đầu tư. Chịu trách nhiệm giao nhiệm vụ, theo dõi và quản lý về năng lực hoạt động của từng chức danh kế toán tại công ty. Kiểm soát việc ký kết tất cả những hợp đồng tài chính, hợp đồng dịch vụ và hợp đồng cung ứng sản phẩm, hợp đồng bán phòng và khách sạn trước lúc chuyển giao Tổng giám đốc kí. Đảm bảo rằng toàn bộ những việc liên quan thuế đang được xem xét & giải quyết hoàn toàn phù hợp và đúng với quy định và luật pháp. Định kỳ thông báo đến Tổng giám đốc và chủ dự án.

Giám Đốc Bảo Trì Kỹ Thuật: chịu trách nhiệm duy trì cho máy móc và trang thiết bị vận hành trong trạng thái ổn định và không gây sự cố. Lập kế hoạch và thực hiện kiểm tra thường xuyên và bảo dưỡng sửa chữa các thiết bị liên quan. Nhận biết và đánh giá mức độ an toàn của hệ thống trong thời gian hoạt động để quyết định và thực hiện những giải pháp phòng ngừa kịp thời và hạn chế sự cố. Tổ chức, chỉ đạo và điều phối tất cả các công việc của Bộ phận Kỹ thuật. Phân công, trao quyền, chỉ đạo, giám sát và giúp đỡ cán bộ dưới quyền thực hiện công việc chung của Phòng Kỹ thuật.

Giám Đốc Dịch Vụ Ẩm thực: chịu sự chỉ đạo, kiểm soát bộ phận nhà hàng và bộ phận bếp. Trên thế giới, ở nhiều khách sạn 5 sao, người giám đốc thường nghiêng sang kiểm

soát phần ăn trong mỗi nhà hàng, nhưng bộ phận bếp gần như tách biệt và dưới quyền kiểm soát hoàn toàn bởi Giám đốc hoặc phó giám đốc điều hành.

Giám Đốc An Ninh: chịu trách nhiệm giám sát các hoạt động tại bộ phận để bảo đảm an toàn về con người và tài sản của khách sạn, cho khách hàng và nhân viên. Đại diện cho Khách sạn làm việc với cơ quan chức năng theo đúng thẩm quyền và nhiệm vụ của bộ phận An ninh, an toàn bao gồm: Công an khu vực, Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy. ...

1.2. Bộ phận F&B

1.2.1. Khái niệm về bộ phận F&B

F&B (Food and Beverage Service) là bộ phận nhà hàng và quầy uống trong khách sạn, chịu trách nhiệm cung cấp thức ăn và đồ uống cho thực khách và cả đội ngũ nhân viên làm việc tại khách sạn (đặc biệt khách sạn 4 – 5 sao), đồng thời cung ứng dịch vụ tổ chức tiệc sinh nhật, tiệc cưới, buffet cho hội thảo, liên hoan cuối năm... Bộ phận F&B trong khách sạn khác với bếp ăn ở nhà nghỉ, khách sạn quy mô nhỏ hoặc các loại hình kinh doanh F&B độc lập bên ngoài. Đó có thể là quầy bar nhỏ bên hồ bơi khách sạn, quầy rượu ở khu vực tiền sảnh, nhà hàng sang trọng nằm trong khuôn viên khách sạn (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, Hà Nội, 2008).

1.2.2. Vai trò của bộ phận F&B

- Đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách: ăn uống là nhu cầu không thể thiếu của khách du lịch. Bất kỳ du khách nào đi du lịch cũng muốn trải nghiệm dịch vụ ẩm thực tốt nhất, do đó khách sạn không thể thiếu đi bộ phận F&B. Bộ phận F&B không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, làm tăng vị thế khách sạn mà còn góp phần thúc đẩy doanh thu.
- Gia tăng doanh thu: theo như các bản thống kê, báo cáo của nhiều khách sạn, F&B mang về nguồn lợi nhuận cao thứ hai, chỉ sau dịch vụ buồng phòng. Bên cạnh thuê phòng để nghỉ ngơi thì khách chắc chắn sẽ bỏ tiền ra để ăn uống trong khách sạn, không nhiều thì ít. Có thể sẽ là một buổi tối buffet thịnh soạn, hoặc có thể đơn giản là ly cocktail tại quầy bar. Dù khách có nhu cầu gì thì cũng sẽ giúp tăng doanh thu cho khách sạn.
- Tăng nhận diện thương hiệu: chức năng thứ 3 của F&B trong khách sạn là gì? Một bữa ăn ngon, nhân viên phục vụ niềm nở, không gian sang trọng, giá cả hợp

lý chắc chắn sẽ khiến khách hài lòng và quay trở lại, đồng thời “lôi kéo” thêm bạn bè, người thân trong lần đến tiếp theo. Khách sạn cung cấp dịch vụ ẩm thực tốt sẽ nhận được feedback, review tích cực, giúp bạn trở thành lựa chọn số 1 trong mắt khách, góp phần đưa thương hiệu của khách sạn khắc sâu vào tâm trí khách hàng (Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, Hà Nội, 2008).

1.2.3. Cơ cấu tổ chức của bộ phận F&B

Giám Đốc F&B (F&B Manager): chịu trách nhiệm thực hiện chính sách, quy định và đáp ứng các mục tiêu của khách sạn; đảm bảo lợi nhuận đối với từng khu vực phục vụ ăn uống trong phạm vi quản lý.

- Tìm hiểu xu hướng, thị hiếu khách hàng để cập nhật và lên danh sách món ăn 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 cấp thực phẩm, so sánh và lên chính sách giá.
- Định giá suất/món ăn sao cho đạt lợi nhuận tốt nhất.
- Đào tạo/ đề bạt/ tuyển dụng hoặc sa thải nhân viên.
- Quản lý hoạt động chung của nhà hàng, đảm bảo tiến độ và có sự phối hợp hoạt động giữa các bộ phận với nhau.

Quản Lý Nhà Hàng (Restaurant Manager): chịu trách nhiệm theo dõi chặt chẽ các khu vực gồm phòng chờ đại sảnh, các tầng, các quầy buffet, phòng tiệc riêng biệt...; đặt ra tiêu chuẩn phục vụ, tuyển dụng/ đào tạo nhân viên; lên lịch làm việc, lịch nghỉ để các khu vực phục vụ hoạt động trôi chảy và hiệu quả...

Trưởng Nhóm Phục Vụ (Head Waiter): quản lý các nhân viên phục vụ trong phòng ăn, quan sát và chỉ dẫn để quy trình phục vụ không gặp sai sót; hỗ trợ trưởng nhóm đặt bàn và ghi một số yêu cầu gọi món của khách; lên lịch làm việc và lịch nghỉ; có thể thay thế giám đốc nhà hàng hoặc trưởng nhóm đặt bàn khi họ vắng mặt.

Nhân Viên Trục Bàn (Commis De Rang/Commis Waiter): công việc của nhân viên trục bàn là đứng phục vụ trực tiếp trong khi khách sử dụng dịch vụ nhà hàng nhằm đáp ứng nhu cầu kịp thời và phối hợp với bộ phận bếp để bữa ăn của khách không bị gián đoạn.

Nhân Viên Đón Tiếp (Host/Hostess): vai trò của nhân viên đón tiếp là tiếp đón, chào hỏi và mời khách ngồi vào bàn. Trong thời gian khách ăn, họ phải thông tin tới nhóm

trường để đảm bảo rằng nhu cầu của khách luôn được đáp ứng. Thông thường nhân viên đón tiếp là đầu mối giao tiếp cuối cùng với khách hàng, đó chính là cơ hội bán hàng.

Nhân Viên Pha Chế (Bartender, Barista): nhân viên pha chế thông thạo về những thành phần cần thiết để pha chế các thức uống có cồn, cà phê...

Nhân Viên Phụ Trách Đồ Ăn Tự Chọn (Chef De Buffet): nhân viên này chịu trách nhiệm các món ăn tự chọn từ cách bài trí, chia món đến tính khẩu phần món ăn, cách phục vụ món ăn. Nhân viên này thường là nhân viên bếp.

Nhân Viên Tiệc (Banquet Staff): trong khách sạn lớn thường có một lượng cố định nhân viên tiệc, bao gồm quản lý bộ phận tiệc, trợ lý quản lý bộ phận tiệc, trưởng nhóm nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên pha chế đồ uống... Thông thường các nhân viên khác của bộ phận tiệc được tuyển vào làm theo thời vụ.

Bên cạnh đó, F&B trong khách sạn còn có nhân viên phục vụ rượu vang (Wine waiter), nhân viên chia đồ ăn (Carver hoặc Trancheur), nhân viên trực tầng (Chef d'Etage hoặc Floor waiter)...(Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, Hà Nội, 2008).

1.3. Quy trình phục vụ Alacarte

1.3.1. Khái niệm về Alacarte

Alacarte hay còn có tên gọi là À la carte với tiếng Pháp, là một trong những loại hình, cũng như kiểu đặt món theo một thực đơn sẵn có tại các chuỗi nhà hàng. Khách hàng có thể thoải mái và tự do chọn lựa bất kỳ món ăn nào đã được note trong thực đơn của nhà hàng. Từ đó lựa chọn phù hợp nhất với sở thích, nhu cầu và với số lượng các thành viên ở bàn ăn. Nguồn gốc của từ Alacarte được cho là xuất phát ở phương Tây và rất phổ biến tại các nhà hàng Âu. Tuy nhiên trước sự hội nhập và giao thoa không ngừng giữa các nền văn hóa ẩm thực thế giới hiện nay. Các món Á vẫn có thể sử dụng hình thức đặc điểm thực đơn Alacarte. Các món Á thường có các điểm lớn như là trình bày trong các khẩu phần ăn lớn, mỗi món sẽ được tập trung đáp ứng cho dao động từ 2 - 4 người. Đó là lý do thực khách trước khi lựa món nên tự định lượng trước về số người ăn sao cho phù hợp.)...(Nguyễn Văn Mạnh và Hoàng Thị Lan Hương, 2008).