

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### I. THIẾT KẾ – TỔ CHỨC CÔNG VIỆC TRONG NHÀ HÀNG- BAR:

#### 1. **Khái Niệm Thiết Kế-tổ Chức Công Việc:**

- ✓ Là việc sắp xếp nguồn lực thành các bộ phận trong nhà hàng bar
- ✓ Phụ thuộc vào trình độ tay nghề nhân viên và trang thiết bị vật chất của nhà hàng bar
- ✓ Thiết lập vị trí, chức năng, quyền hạn và trách nhiệm cho từng bộ phận, từng thành viên. (TS. Nguyễn Văn Mạnh, Quản trị khách sạn Nhà hàng, 2004, trang 71, NXB Lao Động XH, HN)

## CHƯƠNG 6 TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 2. Các Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Việc Lựa Chọn Mô Hình-công Việc:

- ✓ Quy mô của Nhà Hàng – Bar
- ✓ Đối tượng khách của Nhà Hàng – Bar
- ✓ Khả năng kiểm soát của chủ đầu tư hay bộ phận quản lý.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 3. Cơ Sở Thiết Lập Mô Hình Công Việc:

- **Đặc điểm đội ngũ lao động của Nhà Hàng-Bar:**
  - ✓ Lao động dịch vụ
  - ✓ Tính đặc thù nên khó thay thế
  - ✓ Không thể dùng hoàn toàn tự động hoá hoặc cơ khí hoá
  - ✓ Thời gian làm việc khác với các ngành khác
  - ✓ Cường độ lao động không đồng đều
  - ✓ Độ tuổi, giới tính, nghiệp vụ và ngoại ngữ.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- **Khả năng tổ chức lao động trong Nhà Hàng-Bar:**
  - ✓ Khả năng chuyên môn hoá
  - ✓ Khả năng sử dụng quyền lực
  - ✓ Khả năng kiểm soát
  - ✓ Khả năng điều phối các hoạt động.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- **Cơ chế vận hành bộ máy tổ chức:**
  - ✓ Phải bảo đảm được tính bậc thang
  - ✓ Tính thống nhất
  - ✓ Tính uỷ quyền
  - ✓ Tính phối hợp giữa các bộ phận khi hoạt động.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 4. Mô Hình Tổ Chức Bộ Máy Tiêu Biểu:

#### ❖ Mô hình trực tuyến chức năng:

➤ Đặc điểm:

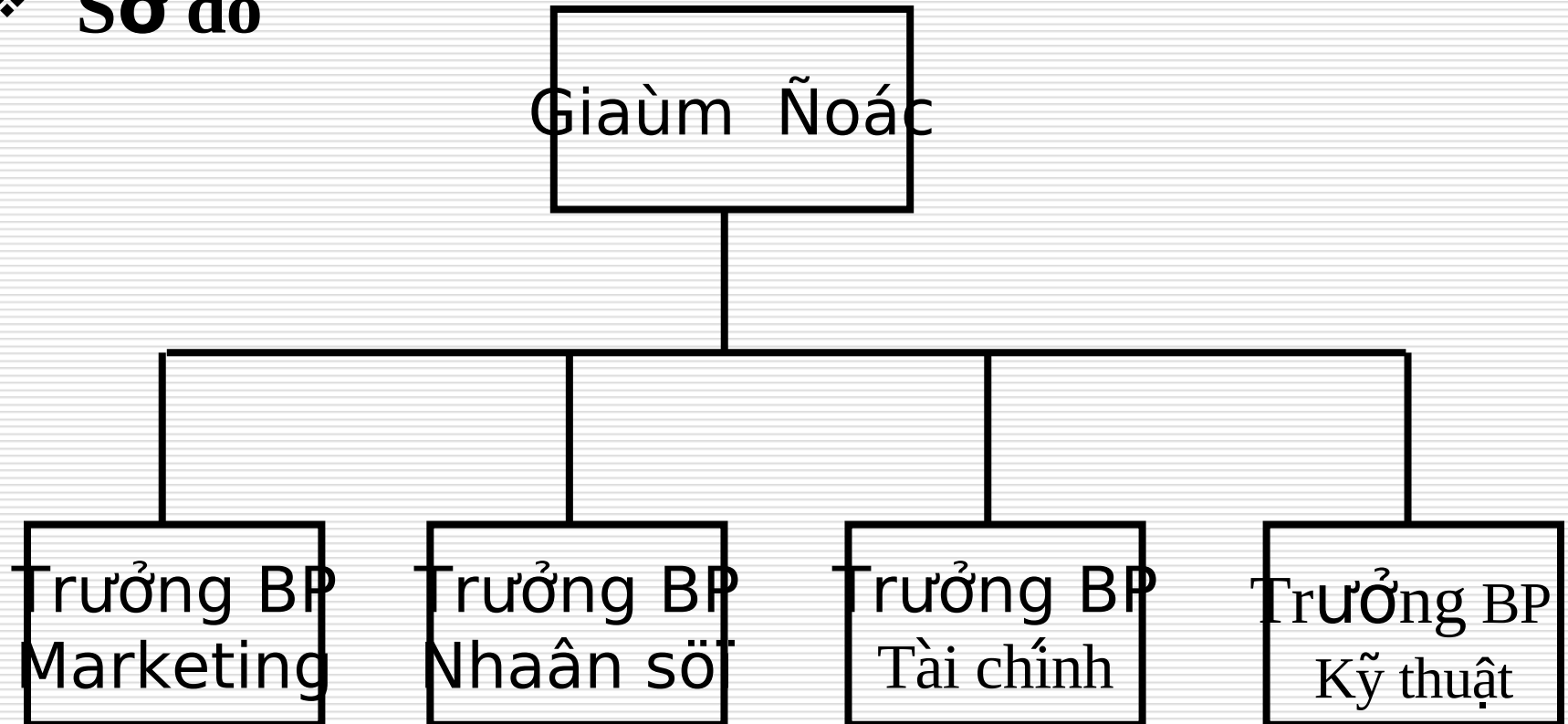
- ✓ Các nhân viên có chuyên môn giống nhau hoặc gần nhau thành 1 bộ phận
- ✓ Có người đứng đầu trực tiếp điều hành.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### ❖ Sơ đồ



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- **Ưu điểm:**
- ✓ Phát huy được lợi điểm của chuyên môn hoá
- ✓ Thuận lợi cho việc đào tạo chuyên môn chuyên sâu
- ✓ Phân biệt rõ chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận.



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### ➤ **Nhược điểm:**

- ✓ Dễ gây mâu thuẫn giữa các bộ phận
- ✓ Thiếu thống nhất trong việc phối hợp hoạt động
- ✓ Khó phát huy năng lực của người lao động.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### II. CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÂN SỰ CHO NHÀ HÀNG-BAR:

#### 1. **Khái Niệm:**

- ✓ Là hoạt động quan trọng nhất trong các hoạt động của nhà hàng bar
- ✓ Là công tác sắp xếp con người, sự việc hiện tại trong nhà hàng bar
- ✓ Tạo ra bầu không khí làm việc tích cực giúp cho các hoạt động hiệu quả.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 2. Vai Trò Của Bộ Phận Quản Lý Nhân Sự:

- ✓ Là yếu tố tạo ra dịch vụ giữa nhà hàng bar và khách
- ✓ Góp phần đem lại thành công cho chủ đầu tư
- ✓ Lên kế hoạch thu hút các ứng viên ở các vị trí trong nhà hàng bar
- ✓ Xác định tiềm lực của nhà hàng bar trong tương lai.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 3. Mục Tiêu Của Quản Lý Nhân Sự Trong Nhà Hàng Bar:

- ✓ Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao hiệu quả kinh doanh
- ✓ Tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa năng lực của họ
- ✓ Đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa năng lực. Tạo sự trung thành, tận tâm đối với chủ đầu tư
- ✓ Xây dựng đội ngũ người lao động có chất lượng đáp ứng được tư tưởng quản lý và nhu cầu cao của ngành.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 4. Chức Năng Của Bộ Phận Quản Lý Nhân Sự Trong Nhà Hàng Bar:

- ❖ **Thực hiện 3 nhóm chức năng sau:**
  - Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực:
  - ✓ Chú trọng đến vấn đề về số lượng nhân viên với phẩm chất phù hợp với đặc điểm công việc của nhà hàng
  - ✓ Gồm những hoạt động sau:

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- Dự báo và hoạch định nguồn nhân lực
- Phân tích công việc
- Tuyển chọn nhân viên
- Thu thập lưu giữ và xử lý thông tin về nhân lực của ngành nhà hàng khách sạn.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- **Nhóm chức năng đào tạo và phát triển:**
- ✓ Chú trọng đến nâng cao năng lực của nhân viên nhằm đảm bảo cho nhân viên có đủ trình độ, kỹ năng để hoàn thành tốt công việc
- ✓ Tạo điều kiện cần thiết cho nhân viên phát triển tối đa năng lực cá nhân
- ✓ Các nhà hàng khách sạn cũng thường lập kế hoạch đào tạo, huấn luyện hoặc là đào tạo lại mỗi khi có sự thay đổi về nhu cầu sản xuất
- ✓ Nhóm chức năng này thường thực hiện các hoạt động như:

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- Hướng nghiệp
- Huấn luyện
- Đào tạo kỹ năng thực hành cho nhân viên
- Bồi dưỡng nâng cao trình độ tay nghề cho nhân viên
- Cập nhật kiến thức quản lý, kỹ thuật công nghệ cho cán bộ quản lý.



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- **Nhóm chức năng duy trì nguồn nhân lực:**
- ✓ Chú trọng tới việc duy trì và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực khách sạn
- ✓ Nhóm chức năng này gồm hai chức năng nhỏ là:
  - Kích thích động viên nhân viên
  - Duy trì phát triển mối quan hệ lao động tốt đẹp trong nhà hàng bar.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 5. Các Nguyên Tắc Quản Lý Nhân Sự Trong Nhà Hàng Bar:

- ✓ Nguyên tắc bậc thang
- ✓ Nguyên tắc thống nhất trong quản lý
- ✓ Nguyên tắc uỷ quyền
- ✓ Nguyên tắc tạo cơ hội công bằng
- ✓ Nguyên tắc đào thải.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 6. Nhiệm Vụ Của Bộ Phận Quản Lý Nhân Sự:

- ✓ Xác định mô hình tổ chức của nhà hàng và định biên lao động ở các bộ phận trong nhà hàng bar
- ✓ Lập kế hoạch và thực hiện việc tuyển dụng người lao động
- ✓ Phối hợp với các bộ phận khác xây dựng chức trách từng chức danh, quy định chuẩn hóa quy trình và thao tác kỹ thuật, các mối quan hệ cho từng bộ phận trong nhà hàng bar
- ✓ Quy định chế độ và thực hiện đánh giá từng công việc cho các chức danh.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ✓ Đề ra chế độ quản lý người lao động.
- ✓ Tham gia biên soạn và sửa chữa quy chế, điều lệ của nhà hàng
- ✓ Thực hiện công tác lao động tiền lương, phúc lợi, bảo hiểm, bảo hộ lao động, quản lý công tác bồi dưỡng và đào tạo người lao động
- ✓ Thực hiện công tác quản lý hành chính.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### III. CÁC CHÍNH SÁCH TUYỂN DỤNG NHÂN VIÊN CHO NHÀ HÀNG BAR:

#### 1. Các Loại Quy Chế Quản Lý Của Bộ Phận Nhân Sự:

- ✓ Quy chế tuyển dụng:
- ✓ Quy chế duyệt, điều động và thăng tiến
- ✓ Quy chế duyệt, biện pháp xử lý kỷ luật
- ✓ Quy chế về chấm dứt hoặc huỷ bỏ hợp đồng.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ✓ Quy chế quản lý hồ sơ cán bộ
- ✓ Quy chế về việc chấm công cho người lao động
- ✓ Quy chế làm việc thêm giờ
- ✓ Quy chế nghỉ hưu
- ✓ Quy chế tiền lương, tiền thưởng
- ✓ Quy chế thi đua, khen thưởng.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 2. Nội Dung Quản Lý Nguồn Nhân Sự Của Nhà Hàng Bar:

- ✓ Phân tích nhiệm vụ
- ✓ Mô tả công việc
- ✓ Tuyển chọn
- ✓ Bổ nhiệm và giao việc
- ✓ Xác định tiêu chuẩn đánh giá
- ✓ Huấn luyện.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

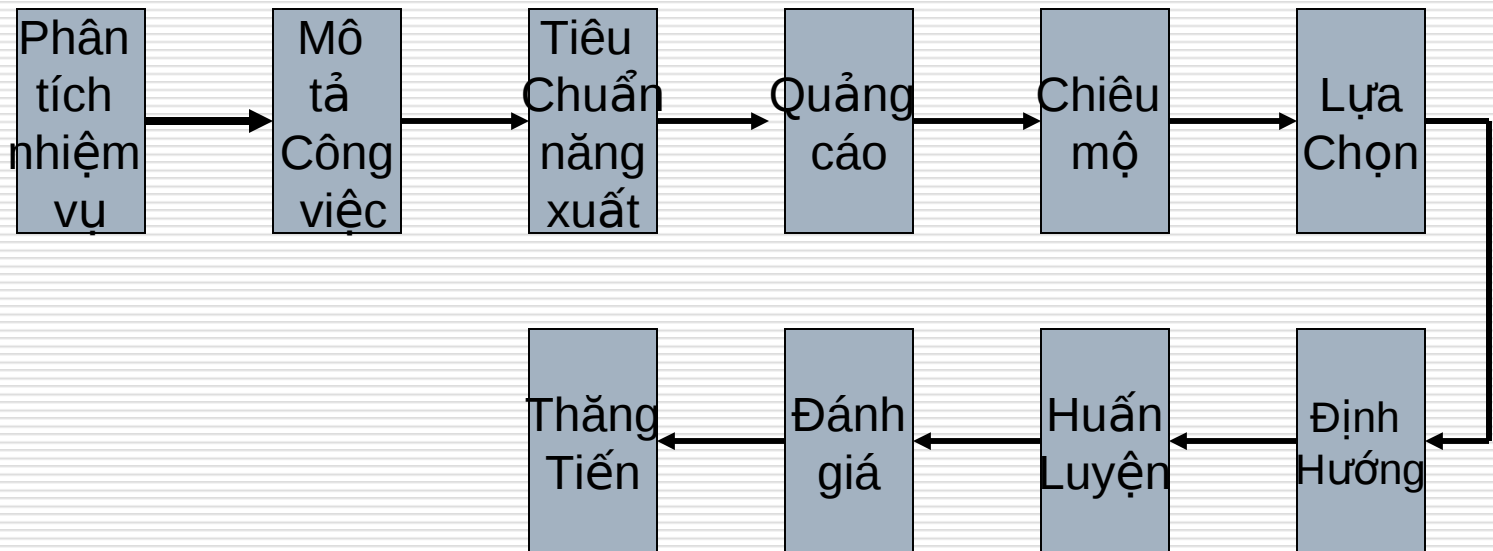
- ✓ Quản lý phân phối thu nhập của người lao động.
- ✓ Nghiên cứu thực hiện luật lao động
- ✓ Chi phí lao động và năng suất
- ✓ Quản lý con người.



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

- ❖ **Quá trình quản trị nguồn nhân lực trong khách sạn:**



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 3. Phân Tích Nhiệm Vụ:

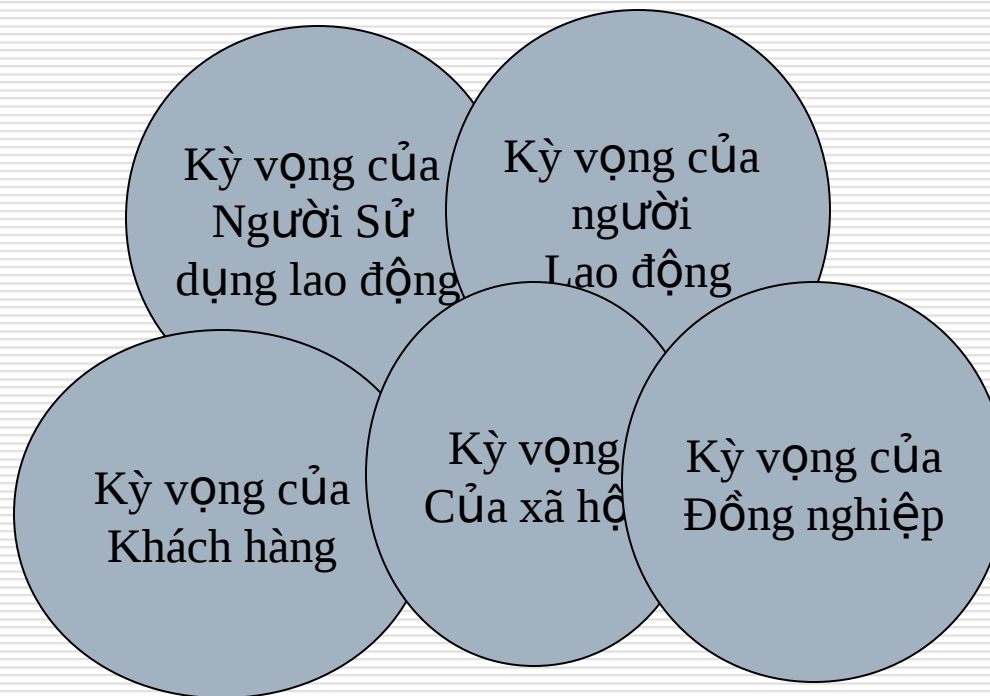
- Nguyên tắc của việc phân tích nhiệm vụ của từng chức danh phải có sự liên kết kỳ vọng đảm bảo được sự thống nhất của năm thành phần đó là:
  - ✓ Kỳ vọng của người quản lý
  - ✓ Kỳ vọng của người lao động
  - ✓ Kỳ vọng của đồng nghiệp
  - ✓ Kỳ vọng của khách hàng
  - ✓ Kỳ vọng của xã hội.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

❖ **Sơ đồ mối quan hệ của các kỳ vọng:**



# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ❖ **Thực chất của việc phân tích nhiệm vụ là một tiến trình nhằm:**
  - ✓ Xác định một cách có hệ thống các nhiệm vụ cụ thể và kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc trong nhà hàng
  - ✓ Tóm tắt trách nhiệm và quyền hạn của một chức danh cụ thể
  - ✓ Xác định mối tương quan của công việc mà chức danh đó đảm nhiệm với các công việc khác
  - ✓ Cho biết các kiến thức, kỹ năng và điều kiện cần thiết của công việc.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ❖ **Việc phân tích dựa vào các yếu tố sau:**
- ✓ Năng lực xử lý trong quá trình thực hiện công việc
- ✓ Chức vụ, nội dung
- ✓ Theo các cấp bậc kỹ thuật.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 4. Mô Tả Công Việc:

- Cấu trúc của bản mô tả công việc:
  - ✓ Chức danh
  - ✓ Bộ phận
  - ✓ Người lãnh đạo trực tiếp
  - ✓ Trách nhiệm chính
  - ✓ Trách nhiệm phụ
  - ✓ Khả năng, kỹ năng và kiến thức
  - ✓ Tiêu chuẩn đào tạo
  - ✓ Thời gian và điều kiện làm việc.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ❖ **Ví dụ: Bản mô tả công việc của giám đốc F & B ở một khách sạn quốc tế:**
  - ✓ Chức danh: giám đốc
  - ✓ Bộ phận: F & B
  - ✓ Người lãnh đạo trực tiếp: Tổng giám đốc
  - ✓ Chức năng: lập và thực hiện công việc, quản lý và điều hành hoạt động bộ phận F & B, hoàn thành các công việc và chỉ tiêu được giao.

## CHƯƠNG 6

### TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ✓ Chức trách chính: Chịu trách nhiệm về doanh thu, lãi, lỗ, chi phí, nội quy, quy chế, điều lệ và quy trình phục vụ tại nhà hàng
  - ✓ Mô tả công việc của các cấp nhân viên của mình
  - ✓ Lập danh mục sản phẩm ăn uống của nhà hàng
  - ✓ Đưa ra chiến lược kinh doanh cụ thể của nhà hàng nhằm đạt được doanh thu và lợi nhuận.
-



## CHƯƠNG 6

### TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

- ✓ Yêu cầu: Có chuyên môn, kiến thức, năng lực, kinh nghiệm, trình độ ngoại ngữ, vi tính và ngoại hình...
- ✓ Tiêu chuẩn: Tốt nghiệp đại học các ngành có liên quan
- ✓ Yêu cầu khác: Phương tiện đi lại.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 5. Chiêu Mộ Và Tuyển Chọn:

- ✓ Có kế hoạch cụ thể rõ ràng
- ✓ Dự kiến các nguồn cung cấp lao động
- ✓ Lựa chọn hình thức phương tiện và nội dung quảng cáo
- ✓ Thời gian, hình thức, thủ tục tiếp nhận hồ sơ
- ✓ Tuyển chọn chính thức.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### **6. Bổ Nhiệm Và Giao Việc:**

- ✓ Gửi thư mời đến người trúng tuyển
- ✓ Trao quyết định bổ nhiệm
- ✓ Giới thiệu nội quy và công việc.

## CHƯƠNG 6

### TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

#### 7. Đánh Giá Việc Thực Hiện Công Việc:

- ✓ So sách kết quả thực hiện với kế hoạch
- ✓ Ghi nhận các Ưu và nhược điểm
- ✓ Đưa ra nhận xét kèm theo thông báo về lương, khả năng thăng tiến cũng như hướng đào tạo lại.

# CHƯƠNG 6

## TỔ CHỨC NHÂN SỰ TRONG NHÀ HÀNG - BAR

---

### 8. Kế Hoạch Đào Tạo Nghề Nghiệp.

- ✓ Mục tiêu đào tạo
- ✓ Nội dung đào tạo
- ✓ Hình thức đào tạo.