
MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Ngày nay du lịch Việt Nam trở thành nhu cầu không thể thiếu trong đời sống xã hội của con người khi mà đời sống vật chất và tinh thần của con người càng nâng cao. Chính vì vậy hoạt động du lịch đang được phát triển mạnh mẽ trên toàn thế giới và trở thành ngành kinh tế chính và quan trọng của nhiều quốc gia. Trong quá trình lưu trú tại khách sạn thì nhu cầu về ăn uống là điều kiện không thể thiếu, nó đóng vai trò quan trọng trong việc thoả mãn nhu cầu của khách, thu hút khách đồng thời tạo ra ấn tượng không thể quên đối với khách khi họ được thưởng thức những món ăn đặc sản và độc đáo tại nhà hàng, khách sạn tại một vùng, địa phương hoặc quốc gia. Nhiều cơ sở lưu trú mọc lên đã tạo nên môi trường cạnh tranh gay gắt. Do đó vấn đề đặt ra cho mỗi nhà hàng trong khách sạn là làm thế nào đó để kinh doanh, gia tăng sức cạnh tranh cho nhà hàng thì việc hoàn thiện công tác tổ chức quản lý các hoạt động của bộ phận bàn trở nên rất quan trọng việc thu hút và giữ nguồn khách, cũng như nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên phục vụ để tạo sự uy tín cho khách sạn nói chung cũng như nhà hàng nói riêng. Vấn đề này cũng được rất nhiều khách sạn quan tâm trong đó có khách sạn SILVER SEA.

Vì vậy mà trong đợt thực tập tại nhà hàng của khách sạn SILVER SEA mà tôi đã lựa chọn đề tài “**Hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn**” để làm đề tài báo cáo thực tập cho mình. Mục đích chính của đề tài là tìm hiểu về Quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn của nhà hàng nhằm so sánh giữa lý thuyết và thực tiễn. Từ đó tìm ra một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn của nhà hàng.

Đề tài kết cấu gồm 3 phần:

Phần I: Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn

Phần II: Thực trạng đề tài cần nghiên cứu tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA

Phần III: Một số biện pháp hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn của nhà hàng khách sạn SILVER SEA

Vì thời gian thực tập tại nhà hàng có hạn, điều kiện thực tế còn hạn chế và kinh nghiệm bản thân chưa có nhiều nên dự có cố gắng nhưng luận văn sẽ không tránh những thiếu sót. Vì vậy tôi kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô giáo, các bạn lãnh đạo và toàn thể nhân viên khách sạn để luận văn được hoàn thiện và tốt hơn.

Tôi xin chân thành và cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của cô giáo Nguyễn Thị Huyền, cùng toàn thể ban lãnh đạo, nhân viên khách sạn SILVER SEA đã giúp đỡ tôi hoàn thiện luận văn này.

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 06 năm 2011

Học sinh thực tập

Nguyễn Thị Mỹ Nam

PHẦN I

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH PHỤC VỤ TRỰC TIẾP TẠI BÀN

I. Giới thiệu nhà hàng trong khách sạn.

1. Khái niệm nhà hàng trong khách sạn.

Ngày nay đời sống xã hội ngày càng được nâng cao, con người không còn chỉ yêu cầu ăn ngon nữa đẹp nữa mà việc ăn không chỉ đơn thuần là ăn bằng miệng mà còn ăn bằng mắt yêu cầu phục vụ với chất lượng càng cao. Chính vì điều này mà ngành kinh doanh khách sạn nhà hàng trở thành ngành kinh doanh có nhiều triển vọng nhất.

Nhà hàng là nơi để phục vụ ăn uống vui chơi giải trí của khách

Nhà hàng trong khách sạn là một bộ phận cấu thành của khách sạn nhằm bảo đảm các nhu cầu ăn uống trong quá trình khách lưu trú trong khách sạn, ngoài ra nhà hàng còn phục vụ một số lượng khách địa phương và khách từ bên ngoài vào.

Trong kinh doanh du lịch nhà hàng chiếm một vị trí quan trọng chỉ đứng sau dịch vụ lưu trú, vì vậy nhà hàng cần phải tổ chức phục vụ chu đáo, các trang thiết bị đầy đủ để việc kinh doanh có hiệu quả nhằm thu lợi nhuận đạt mức tối đa.

2. Chức năng và vai trò của nhà hàng trong khách sạn

a. Chức năng kinh doanh của nhà hàng trong khách sạn

Nhà hàng là nơi sản xuất và chế biến các sản phẩm ăn uống thông qua các bộ phận bếp và bar. Việc bán và tiêu thụ các sản phẩm này được thực hiện thông qua việc phục vụ bàn của nhân viên phục vụ bàn. Sự phối hợp nhịp nhàng của các bộ phận tạo nên hiệu quả lớn trong việc kinh doanh và mang lại danh thu cho nhà hàng.

b. Chức năng phục vụ của nhà hàng trong khách sạn.

Nhà hàng là nơi đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách thông qua việc phục vụ khách của nhân viên phục vụ.

Nhà hàng là nơi phục vụ nhu cầu ăn uống, vui chơi giải trí của khách như các bữa ăn hằng ngày, các bữa tiệc cưới, tiệc sinh nhật... với một cách văn minh và lịch sự.

3. Vai trò của nhà hàng trong khách sạn.

Trong hoạt động kinh doanh của khách sạn, nhà hàng là nơi cung cấp các món ăn đồ uống để đáp ứng nhu cầu của khách vì vậy. Nhà hàng cũng là nơi đóng góp một phần không nhỏ vào việc kinh doanh của khách sạn.

Nhà hàng là một trong những dịch vụ cần thiết của khách sạn nhằm lôi kéo khách đến với khách sạn.

Nhà hàng nơi giúp khách đáp ứng được các nhu cầu tất yếu hằng ngày, đây cũng là nơi giúp cho du khách vui chơi giải trí, phục hồi sức khỏe, nhà hàng cũng là nơi lý tưởng để cho các nhà kinh doanh tìm đối tác làm ăn, đàm phán ký hợp đồng.

4. Vị trí và chức năng nhiệm vụ của bộ phận bàn.

a. Vị trí

Trong kinh doanh nhà hàng bao giờ cũng có sự phối hợp của ba bộ phận nhằm đảm bảo phục vụ khách một cách tốt nhất.

+ Bộ phận bếp: Là nơi cung cấp các món ăn ngon cho nhà hàng

+ Bộ phận bar: Là nơi cung cấp và pha chế và đáp ứng các nhu cầu về thức uống cho khách.

+ Bộ phận phục vụ bàn: Là nơi phục vụ các bữa ăn thường và các bữa tiệc cho khách.

Tuy ba bộ phận hoạt động riêng rẽ nhưng để phục vụ khách tốt hơn thì đòi hỏi cả ba bộ phận phải phối hợp nhịp nhàng.

Qua đó ta thấy rằng bộ phận bàn là nơi trung gian của món ăn và đồ uống từ bộ phận bếp và bar để phục vụ khách.

Trong ba bộ phận bàn bếp và bar nếu biết cách kết hợp nhịp nhàng với nhau thì việc phục vụ khách trở nên thuận tiện hơn và có phong cách nề nếp.

b. Chức năng

Như chúng ta đã biết bộ phận phục vụ bàn là trung gian của các món ăn đồ uống từ bộ phận bếp và bar để phục vụ khách nên bộ phận phục vụ bàn thực hiện chức năng bán và tiêu thụ sản phẩm.

Chính vì điều này mà đòi hỏi các nhân viên trong nhà hàng phải có nghệ thuật bàn hàng và gợi ý các nhu cầu ăn uống cho khách tại nhà hàng.

Bộ phận phục vụ bàn thực hiện chức năng bán và tiêu thụ các sản phẩm của nhà hàng mang lại doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng và khách sạn.

c. Nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ bàn.

Thông thường nhà hàng được chia làm hai ca.

Ca 1: 6h00-14h00

Ca 2: 14h00-22h00

Chấp hành nghiêm chỉnh đường lối chính sách của đảng, nhà nước và pháp luật.

Thực hiện công việc vệ sinh: đảm bảo vệ sinh phòng ăn, phòng trà, các trang thiết bị dụng cụ và các khu vực trong nhà ăn...vệ sinh an toàn thực phẩm, môi trường và vệ sinh cá nhân.

Tổ chức sắp xếp và trang trí phòng ăn, chuẩn bị ánh sáng...tạo môi trường hấp dẫn và hài hòa thu hút khách ăn đến nhà hàng.

Tìm hiểu và nắm vững các yêu cầu của khách, phối hợp với các bộ phận bếp, bar và các bộ phận khác đáp ứng yêu cầu về phục vụ khách.

Phục vụ ăn uống hằng ngày

Thực hiện các chế độ về quản lý: quản lý tài sản, vật tư hàng hóa....

5. Mối quan hệ của bộ phận bàn và các bộ phận khác

a. Bộ phận bàn với bộ phận lễ tân.

Lễ tân có nhiệm vụ giới thiệu các sản phẩm của nhà hàng cho khách.

Nhà hàng có nhiệm vụ nhận yêu cầu từ các bộ phận và tổ chức phục vụ khách một cách chu đáo.

Nhà hàng chuyển hóa đơn nợ của khách lưu trú tại khách sạn cho bộ phận lễ tân thanh toán hóa đơn gộp chung hóa đơn của hóa đơn lưu trú của khách tại khách sạn.

b. Bộ phận bàn với bộ phận buồng.

Buồng cung cấp các dụng cụ đồ: gỗ, giấy ...cho nhà hàng đồng thời chuyển các yêu cầu liên quan đến dịch vụ ăn uống của nhà hàng.

Phối hợp nhịp nhàng để phục vụ khách một cách tốt nhất.

c. Bộ phận bàn với bộ phận bếp và bộ phận bar.

*** Bộ phận bàn với bộ phận bếp.**

Nhân viên nhà hàng chuyển các yêu cầu của khách cho bộ phận bếp một cách rõ ràng cụ thể.

Bộ phận bếp tiếp nhận yêu cầu từ khách và bếp cung cấp các món ăn chất lượng và đảm bảo vệ sinh an toàn để phục vụ cho khách.

Bếp có nhiệm vụ cung cấp các thực đơn hằng ngày và tình hình thay đổi giá cả hằng ngày để bộ phận bàn thông báo cho khách.

Trường hợp nhà hàng có tiệc thì cả hai bộ phận cùng bắt tay nhau phối hợp chặt chẽ để thực hiện công tác chuẩn bị tốt hơn.

Bộ phận bàn phải có nhiệm vụ chuyển giao các ý kiến, phàn nàn của khách cho bộ phận bếp để bộ phận bếp điều chỉnh cách chế biến của mình.

*** Với bộ phận bar.**

Đảm bảo phục vụ khách với mọi đồ uống trên cơ sở phiếu yêu cầu mà bộ phận bàn đã chuyển giao.

Bộ phận nhà hàng có nhiệm vụ giới thiệu các sản phẩm của bộ phận bar cho khách hàng biết và để khách lựa chọn và chuyển giao các ý kiến phàn

nàng của khách cho bộ phận bar để bộ phận bar khắc phục và rút ra kinh nghiệm để phục vụ tốt hơn.

Phối hợp chuẩn bị khi có các tiệc lớn

Bộ phận ba phải cung cấp thực đơn và thay đổi về giá cả, thông tin đồ uống cho nhà hàng để nhà hàng kịp thời cung cấp cho khách.

d. Bộ phận bàn với bộ phận bảo vệ.

Phối hợp làm tốt nhiệm vụ bảo vệ tài sản và tính mạng cho khách.

Bộ phận bảo vệ còn có nhiệm vụ bảo vệ tính mạng và tài sản của nhân viên trong khách sạn nhà hàng.

e. Bộ phận bàn với bộ phận tài chính kế toán.

Bộ phận kế toán có nhiệm vụ trả lương cho nhân viên.

Nhà hàng cung cấp các số liệu về thu chi cho kế toán để kế toán làm tốt công tác của mình trong việc quản lý, kiểm kê các tài sản vật tư và hàng hóa của nhà hàng.

Phối hợp thực hiện tốt công tác thanh toán ăn uống cho khách.

Nhà hàng kết hợp với tài chính kế toán dự trù mua sắm tài sản, trang thiết bị hàng hóa.

f. Bộ phận bàn với bộ phận nhân sự.

Nhà hàng có nhiệm vụ thông báo cho phòng nhân sự về tình hình thiếu hụt của nhân viên nhà hàng.

Bộ phận nhân sự có nhiệm vụ tuyển dụng nhân viên cho nhà hàng.

g. Bộ phận bàn với bộ phận bảo dưỡng.

Bộ phận bàn thông báo cho bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng tình hình trang thiết bị trong nhà hàng có hư hỏng hay không để bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng sửa chữa và thay đổi trang thiết bị mới.

Bộ phận kỹ thuật bảo dưỡng có trách nhiệm sửa chữa và bảo dưỡng các trang thiết bị và máy móc cho nhà hàng và thay mới nếu cần thiết.

h. Bộ phận bàn với bộ phận kinh doanh tổng hợp.

Bộ phận bàn và bộ phận kinh doanh tổng hợp phối hợp với nhau đẩy mạnh hoạt động kinh doanh và tiếp nhận các yêu cầu đặt tiệc.

Trên cơ sở và tư liệu ăn uống do bộ phận bàn cung cấp để quảng cáo và in bảng thực đơn, đẩy mạnh và tuyên truyền về nhà hàng khách sạn.

Bộ phận kinh doanh tổng hợp phải phản ánh kịp thời với bộ phận phục vụ các yêu cầu và ý kiến của khách cho bộ phận bàn để nâng cao chất lượng.

II. Cơ sở lý luận về quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn.

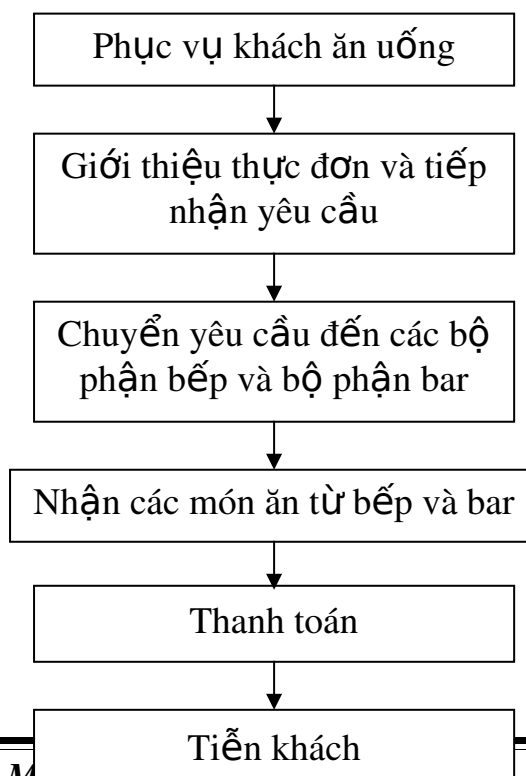
1. Khái niệm quy trình.

Quy trình phục vụ khách ăn uống được hiểu là một quy trình tổ chức phục vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách theo một trình tự nhất định.

2. Ý nghĩa của việc hoàn thiện quy trình

Việc hoàn thiện giúp cho việc phục vụ khách một cách tốt nhất, nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng, thu hút khách đến với khách sạn, tăng doanh thu và lợi nhuận cho nhà hàng khách sạn.

3. Quy trình.



***Giới thiệu thực đơn**

Sau khi nhân viên đón tiếp giới thiệu nhân viên phục vụ trực tiếp xong thì nhân viên phục vụ sẽ đến bên khách chào đón khách và giới thiệu tên của mình với khách với thái độ tươi cười khi phục vụ khách. Tiếp theo nhân viên đưa thực đơn và giới thiệu thực đơn cho khách. Đưa thực đơn phục vụ cho khách theo nguyên tắc nữ trước nam sau, nếu bàn cố nhiều người có thể dựng nhiều thực đơn để đưa cho khách lựa chọn thức ăn để cho đỡ tốn thời gian. Đưa thực đơn xong thì nhân viên đứng xa khách khoảng 2m và đợi yêu cầu của khách và thực hiện công việc nhận yêu cầu và những thông tin từ khách để điền vào phiếu order, nếu khách có yêu cầu riêng thì cần phải ghi rõ ràng và đầy đủ thông tin, nếu đợi lâu mà chưa thấy yêu cầu của khách thì nhân viên phục vụ có thể tới bên cạnh khách và gợi ý và giới thiệu thực đơn để khách chọn món ăn mới, đặt biệt giới thiệu các chương trình khuyến mãi của nhà hàng cho khách có nhiều sự lựa chọn, kiên nhẫn chờ đợi khách yêu cầu không nên khó chịu.

***Tiếp nhận yêu cầu :**

Tay phải cầm bút tay trái cầm phiếu yêu cầu đứng bên tay trái của khách để nhận yêu cầu của khách hoặc đứng trước mặt của khách, sau khi khách lựa chọn thực đơn xong thì viết rõ ràng và phiếu order.

Chú ý bản yêu cầu gọi món được in sẵn có ghi rõ số bàn, số lượng khách, tên người phục vụ và ngày tháng năm.

Nghệ thuật tiếp nhận thực đơn của khách

- Nếu khách còn đắn đo khi lựa chọn thức ăn thì nhân viên cần phải đến bên khách để lựa chọn cho khách.

- Tôn trọng khách hàng và thể hiện mong muốn giúp họ hài lòng về bữa ăn.

- Nhân viên phục vụ nên tiếp nhận yêu cầu của phụ nữ trước nam giới và chủ tịch là người nhận yêu cầu cuối cùng.

- Không hứa hẹn những gì mà mình không làm được

- Nhặt lại yêu cầu của khách một lần nữa để khẳng định sự lựa chọn của khách để chính xác.

*** Chuyển yêu cầu xuống bộ phận bếp và bar.**

Khi ghi xong phiếu yêu cầu nhân viên phục vụ chuyển bản chính xuống bộ phận thu ngân để tính tiền còn bản sao chuyển cho bộ phận bếp và bar.

Chú ý rằng khi chuyển yêu cầu của khách cần phải đúng thời gian theo thứ tự món ăn, đảm bảo tốc độ và thời gian phục vụ, sao cho khoảng thời gian phục vụ là ngắn nhất nếu món ăn chế biến lâu thì phải nói rõ ràng cho khách biết.

*** Phục vụ ăn uống:**

Đây là khoảng thời gian tiếp xúc với khách nhiều nhất do yêu cầu người phục vụ phải tập trung quan tâm chu đáo và chăm sóc khách hàng.

Sau khi chuyển phiếu yêu cầu đó cho bộ phận có liên quan, nhân viên phục vụ cần điều chỉnh lại việc bày bàn sao cho phù hợp với yêu cầu của thực đơn mà khách vừa gọi, bổ sung những dịch vụ thích hợp cho phù hợp với yêu cầu của thực đơn.

Trong lúc thay thế và bổ sung dịch vụ nhân viên cần tránh sự làm phiền đến khách.

Sau khi các món ăn được chế biến xong thì trình tự phục vụ khách ăn uống theo sơ đồ: Trãi khăn ăn – phục vụ khách dựng đồ uống – phục vụ khách các món ăn.

Quá trình phục vụ khách thực chất là quá trình chuyển các món ăn đồ uống và phục vụ các nhu cầu ăn uống của khách trong bữa ăn. Chính vì vậy

đòi hỏi người phục vụ phải có kỹ năng và thành thạo các thao tác kỹ thuật và kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh nhanh chóng, khéo léo.

Trong khi phục vụ khách: nhân viên phục vụ cần có thể điều chỉnh và khống chế tốc độ các món ăn sao cho các món ăn phục vụ không để khách đợi lâu hoặc một lúc nhiều món, các món ăn phải đặt vào khay có lót khăn để bê.

Nhân viên phục vụ phải thành thạo các thao tác bưng, bê, cách đưa thức ăn và cách gấp thức ăn để phục vụ trước mặt khách... cũng như thu dọn trực tiếp phục vụ khách.

Chú ý không nên chằng ngang khách hoặc đứng giữa khách khi khách đang nói chuyện.

Khi phục vụ khách các món ăn đồ uống nhân viên phục vụ cần chú ý đến công việc trải khăn ăn cho khách thông thường khăn ăn được trải lên đùi cho khách. Trước khi trải khăn ăn cho khách cần phải xin ý kiến của khách vì có một số khách tự mình trải khăn ăn cho mình.

Thức ăn cần phải phục vụ theo đúng trình tự: khai vị - món chính - món tráng miệng.

Quy tắc phục vụ là phục vụ đồ uống trước khi phục vụ thức ăn.

Món khai vị được phục vụ khách trong bữa ăn Âu bao gồm khai vị nóng- nguội.

Khai vị nóng tuy nhiên ở một số nhà hàng Việt Nam được phục vụ trước tiên.

Tiếp theo đó là phục vụ món chính, theo quy tắc thủy sản tôm và cá trước tiếp đến là các món thịt sau.

Khi phục vụ thức ăn không chỉ là quy tắc phục vụ thức ăn mà cần phải chú ý đến sự trình bày thức ăn trong nhà hàng sao cho đẹp mắt và hợp lý.

Thường xuyên cần phải quan sát để rút thêm đồ uống cho khách đảm bảo về tốc độ uống của khách cần phải quan tâm và đáp ứng mọi yêu cầu của khách khi khách cần thiết.

Cách phục vụ món tráng miệng: trước khi phục vụ món tráng miệng nhân viên cần phải thu bớt các dụng cụ không cần thiết trên bàn xuống để tạo cho khoảng trống trên bàn tạo cho khách có cảm giác ngon miệng hơn, hầu hết các món tráng miệng là bánh ngọt hoặc trái cây.

Chú ý khi phục vụ khách ăn uống nhân viên phục vụ thường xuyên điều chỉnh dụng cụ và tuân thủ theo các quy định trong phục vụ bàn. Trong ăn Âu mỗi dụng cụ đi với mỗi món ăn vì vậy cần chuẩn bị sẵn các dụng cụ đó trước trên bàn khách khi phục vụ món ăn, thường xuyên thay gạt tàn và gia vị khác cho các món ăn cho phù hợp.

*** Thanh toán và xin ý kiến khách:**

Sau khi khách ăn xong mà khách không có yêu cầu gì thêm và có tín hiệu dụng xong bữa và khách có tín hiệu tính tiền thì nhân viên đến bên quầy thu ngân lấy hóa đơn chuyển cho khách, trước khi chuyển hóa đơn cho khách thì nhân viên cần nên kiểm tra kỹ hóa đơn để tránh nhầm lẫn.

Khi thanh toán xong thì nhân viên phục vụ cần đến bên khách và xin ý kiến của khách về bữa ăn về bữa ăn vừa phục vụ có chất lượng không, các tiện nghi và các thức tổ chức để rút ra kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ ăn uống trong nhà hàng khách sạn.

*** Tiễn khách**

Khi khách ra về nhân viên phục vụ cần kéo ghế giúp khách, lấy áo khoác và mũ nón giúp khách, chúc khách và mong rằng được phục vụ khách lần sau.

PHẦN II

**THỰC TRẠNG QUY TRÌNH PHỤC VỤ TRỰC TIẾP TẠI BÀN TRONG
NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN SILVER SEA**

I. Tổng quan về doanh nghiệp

1. Quá trình hoạt động của SILVER SEA.



Khách sạn SILVER SEA Hotel

My khe beach, Son Tra Dien Ngoc street, Da Nang city, Viet Nam

Tel: (84) 511.3848 665 – 3848 666

Fax: (84) 511.3848 663

Khách sạn SILVER SEA đi vào hoạt động năm 2010 thuộc công ty cổ phần xuyên Đông Dương. Trước khi công ty cổ phần xuyên Đông Dương mua lại khách sạn này có tên là T18 do Quân Đội quản lý sau này được công ty cổ phần xuyên Đông Dương mua lại và đổi tên thành khách sạn SILVER SEA. Khách sạn được trang bị lại và sửa chữa bắt đầu hoạt động vào ngày 27/03/2010. Thời điểm này cũng chính là thời điểm diễn ra sự kiện lớn ở Đà Nẵng đó là những ngày bắn pháo hoa quốc tế.

Khách sạn SILVER SEA đạt tiêu chuẩn 3 sao với chiều cao 4 tầng gồm có 60 phòng được trang bị đầy đủ các tiện nghi cần thiết. Nội thất ấm cúng,

trang nhã cùng các dịch vụ phong phú, chất lượng cao sẵn sàng phục vụ quý khách.

Trong các phòng ngủ đều được trang bị các thiết bị tiện nghi như: Bàn làm việc, điều hòa nhiệt độ, máy sấy tóc, mạng internet không dây, tivi LCD, vòi hoa sen, mini bar, ban công/sân thượng trong từng phòng của khách sạn. Các điểm đặc biệt khác ở khách sạn là hệ thống hai thang máy tốc độ cao, dịch vụ giặt là/giặt khô, nhà hàng hướng biển, két an toàn, salon.

Bên cạnh quý khách có thể thư giãn, giải trí với các môn thể thao hấp dẫn như: Bóng chuyền bãi biển, bóng đá trên cát, bơi lội, lướt ván...đây chỉ là một số trong các tiện nghi thể thao và giải trí tuyệt vời của khách sạn. Du khách sẽ tìm thấy ở khách sạn SILVER SEA ngày càng hướng tới dịch vụ phong phú, đa dạng và các tiện nghi cao cấp nhằm đem lại giá trị tuyệt vời.

Khi lưu trú tại đây, du khách sẽ cảm nhận được sự thoải mái, dễ chịu bởi không khí trong lành và phong cách phục vụ tận tình chu đáo của đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp và cách bài riêng, độc đáo từng phòng. Từ phòng mình du khách có thể nhìn ra biển để ngắm vẻ đẹp rực rỡ của bình minh. Thêm vào đó du khách có thể tận bộ hít thở không khí trong lành của biển khi chiều xuống và thưởng ngoạn những vẻ đẹp của núi non của thành phố Đà Nẵng xinh đẹp này.

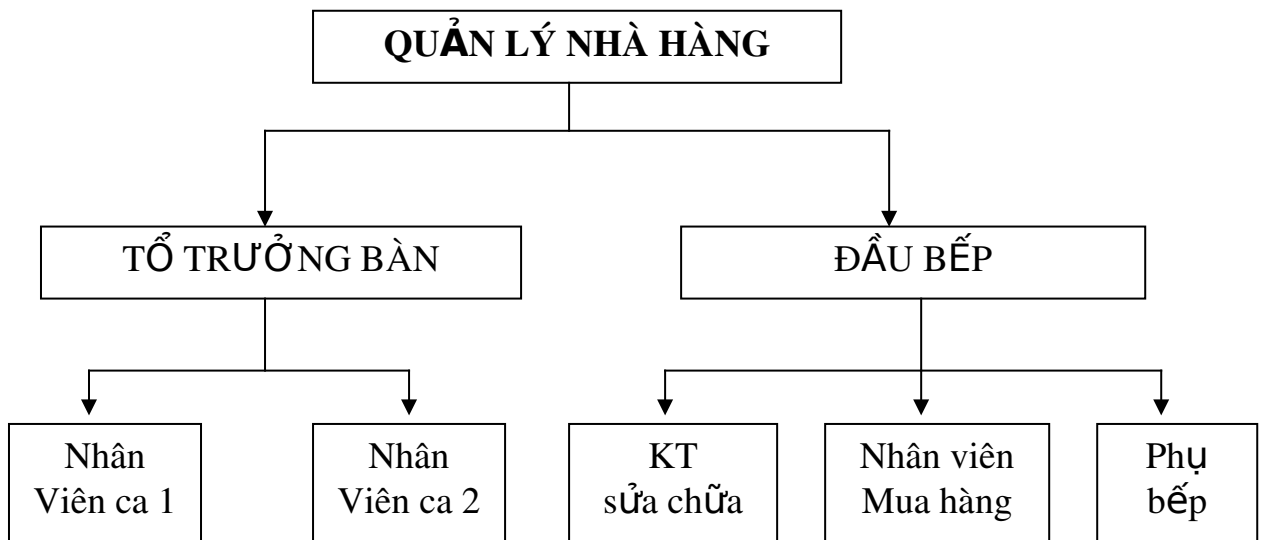
Khách sạn SILVER SEA luôn đồng hành cùng quý khách trong những kỳ nghỉ, công tác và du lịch. Khách sạn không ngừng áp dụng các chương trình khuyến mãi đặc biệt như giảm giá phòng, mức giá phòng ưu đãi cho khách hàng thân thiết và đưa đón sân bay theo yêu cầu...tất cả nhằm mục đích đem lại cho du khách được niềm hạnh phúc trong cuộc sống.

Vị trí: Khách sạn tọa lạc trên một vị trí rất lý tưởng, nằm dọc theo con đường mới Sơn Trà – Điện Ngọc khang trang của thành phố, phía trước là bãi biển Mỹ Khê có chiều dài khoảng 900m rất quen thuộc với người dân thành phố và các du khách nước ngoài. Đứng trên tầng cao, bạn có thể bao quát toàn

thành phố và cảm nhận hết vẻ đẹp của thành phố đô thị loại một. Quý khách sẽ mất khoảng 10 phút ô tô để đi từ sân bay quốc tế hay nhà ga đến khách sạn SILVER SEA Reort.

2. Cơ cấu tổ chức bộ phận của nhà hàng khách sạn SILVER SEA

a. Sơ đồ cấu tạo tổ chức bộ phận nhà hàng khách sạn SILVER SEA



b. Vai trò của các chức danh tổ chức của bộ phận nhà hàng.

- Quản lý nhà hàng: Là người chịu trách nhiệm trực tiếp với giám đốc, với trách nhiệm nhà hàng giám sát việc thu chi của bộ phận, đảm bảo kinh doanh có hiệu quả, xây dựng mối quan hệ với khách hàng thường xuyên, giải quyết các vấn đề phát sinh của nhà hàng.

- Tổ trưởng bàn: Có nhiệm vụ lên lịch phân công tháng cũng như phân công cụ thể trong ngày cho nhân viên, kiểm tra lại công việc đã phân công như: Đồng phục, thái độ, kiểm tra lại các công việc đã phân công nhân viên như các thông tin liên quan về khách hàng, hỗ trợ cho nhân viên đón khách.

- Đầu bếp: Quản lý công việc hằng ngày, đảm bảo nhiều bếp vận hành bình thường, cung cấp các món ăn với trình độ tốt, thiết lập thực đơn tính toán giá thành và hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh do cấp trên đưa xuống.

- Kỹ thuật sửa chữa: Chịu quản lý trực tiếp của giám đốc nhà hàng. Ngoài nhiệm vụ bảo vệ an ninh tính mạng và tài sản của khách, của nhà hàng ngoài ra còn có nhiệm vụ chuyên lắp đặt sửa chữa các thiết bị điện và các thiết bị khác.

- Nhân viên mua hàng: Cung cấp nguyên liệu cho quá trình kinh doanh, nguyên liệu thực phẩm phải đảm bảo chế biến các món ăn trên thực đơn.

- Nhân viên phụ bếp: Là người trực tiếp chuẩn bị và làm sạch các nguyên món ăn, đôi khi phụ bếp cũng chính thức chế biến các món ăn đơn giản hoặc lúc đầu bếp đi vắng.

3. Chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm hoạt động của tất cả các bộ phận tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA

a. Chức năng

Là cơ sở phục vụ cho khách du lịch và khách trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Nơi sản xuất bán và tiêu thụ các sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ăn uống và các đơn vị bổ sung khách, đảm bảo chất lượng phục vụ cho khách khi bước đến với nhà hàng hoặc sau khi những ngày làm việc mệt mỏi.

Nhà hàng là một đơn vị kinh doanh độc lập nhằm phục vụ khách để thu lợi nhuận, nhà hàng là nơi tổ chức sử dụng nhiều lao động theo khuôn khổ hành lang pháp lý xã hội dành cho nhà hàng.

Kinh doanh dịch vụ ăn uống và các dịch vụ bổ sung như tổ chức tiệc cưới, sinh nhật ...nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu ăn uống và giải trí của khách.

Góp phần đem lại lợi nhuận tối đa cho nhà hàng.

b. Nhiệm vụ

Là nơi ứng dụng khoa học kỹ thuật nâng cao chất lượng phục vụ, mở rộng các mối quan hệ xã hội, nhà hàng chấp nhận các chính sách, chế độ quản lý kinh tế, đồng thời làm tròn nghĩa vụ với nhà nước.

Cung cấp các dịch vụ của nhà hàng một cách tốt nhất và mang đến cho khách hàng một cảm giác thoải mái, hài hòa khi lưu trú tại khách sạn cũng như

đối với khách địa phương, giải quyết công ăn việc làm cho công nhân viên và chấp hành đúng với chính sách nhà nước.

Đối với chính quyền địa phương thì thực hiện đúng nghĩa vụ nộp thuế, đảm bảo kinh doanh đúng ngành nghề đã đăng ký.

4. Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng khách sạn SILVER SEA

Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng chỉ là những trang bị để phục vụ khách nó chỉ là những vật vô tri vô giác nhưng nó có tác động không nhỏ đến khách hàng, vì vậy nhà hàng có cơ sở vật chất hiện đại thì lôi cuốn được nhiều người đến để nghỉ ngơi, thưởng thức các món ăn do nhà hàng chế biến.

Ngược lại nhà hàng có cơ sở vật chất yếu kém thì có ảnh hưởng rất lớn đến nhà hàng khách sạn, không chỉ là ảnh hưởng đến các món ăn của nhà hàng mà còn ảnh hưởng đến sự cảm nhận của khách hàng. Đối với các món ăn nhà hàng có cơ sở vật chất yếu kém thì khách hàng sẽ càng ngày càng ít đến với nhà hàng dẫn đến doanh thu của nhà hàng dẫn đến điều xấu nhất là dẫn đến phá sản.

Chính vì vậy để nhà hàng ngày một phát triển chúng ta phải đầu tư cơ sở vật chất hiện đại cho nhà hàng như bàn ghế ... Đây cũng là điểm nhấn hết sức quan trọng vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng và quyết định sự lôi cuốn của khách đến với nhà hàng lần nữa không.

a. Nhà hàng

Trong ngành kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh nhà hàng nói riêng là một trong những lĩnh vực kinh doanh rất khó khăn và đầy thử thách mà yếu tố bên ngoài là yếu tố hết sức quan trọng đối với ngành du lịch nói chung và nhà hàng nói riêng.

Hệ thống của nhà hàng khách sạn khá đa dạng và phong phú nhà hàng có thể chứa khoảng 200 khách.

Có hệ thống ánh sáng nhẹ nhàng tạo cảm giác dễ chịu cho khách, ngoài ra khách vừa thưởng thức các món ăn ngon tại nhà hàng khách còn có thể nhìn ra ngoài biển tận hưởng cái không khí trong lành, cái thanh cao của cuộc sống giúp cho khách có thể quên đi cái mệt mỏi sau những ngày làm việc đầy mệt mỏi tạo cho khách có cảm giác ăn ngon miệng hơn. Ngoài ra nhà hàng còn có các thực đơn đa dạng và phong phú, đáp ứng nhiều các món ăn mới lạ cho khách như các món ăn truyền thống của dân tộc Việt Nam, các món chay khi khách có yêu cầu và đặc biệt là được chế biến bởi các đầu bếp có trình độ và kinh nghiệm lâu năm gồm một đầu bếp chính, một bếp phó, hai đứng bếp, hai phụ bếp.

Nhà hàng có hệ thống tự động, tủ lạnh đầy đủ đảm bảo vệ sinh ăn uống và thực phẩm luôn tươi ngon, ngoài ra nhà hàng còn có hồ nuôi các hải sản tươi sống để phục vụ khách tạo cho khách có một món ăn tươi ngon và chất lượng đảm bảo.

Nhìn chung nhà hàng nằm trong khuôn viên vừa phải, được trang bị tủ lạnh kệ đựng dụng cụ ăn và có tủ đông, tủ lạnh đựng các loại nước uống. Nhà hàng có hệ thống âm thanh ánh sáng các hệ thống đèn được gắn trên trần nhà kết hợp với những bóng đèn nhỏ xung quanh trần nhà tạo cho không gian cảm giác ấm cúng và sang trọng.

Màu sắc tường được sơn trắng kết hợp với ánh sáng màu vàng, trắng tạo cảm giác nhẹ nhàng, sạch sẽ và sang trọng lịch sự.

Nhà hàng có phòng vệ sinh nam, nữ riêng biệt được bố trí thuận tiện cho khách sử dụng.

b. Bếp

Bếp được trang bị đầy đủ các trang thiết bị và dụng cụ để chế biến các món ăn, hầu hết các dụng cụ được làm bằng inox rất sạch và sang trọng.

- Máy làm biến dạng nguyên liệu
- Các dụng cụ cắt thái gọt tỉa như dao, kéo

- Dụng cụ chế biến như bếp, ga, lò vi sóng
- Đĩa các loại: dụng để đựng các món ăn, gồm nhiều đĩa khác nhau có chức năng khác nhau. Các loại đĩa: đĩa lót, đĩa cạn, đĩa sâu...
- Ly chén tô: dụng để đựng các đồ uống thức ăn. Trong đó ly được làm bằng sứ, thủy tinh. Chén tô chủ yếu được làm bằng sứ với đủ kích cỡ khác nhau.
- Đũa dụng để gắp thức ăn được làm bằng gỗ
- Dao nĩa kẹp thì dụng để gắp cắt ... đồ ăn. Đây là các dụng cụ rất phổ biến trong bữa ăn cũng như trong các bữa tiệc, nhất là các bữa ăn kiểu Âu.

5. Hệ thống sản phẩm của doanh nghiệp.

Ngày nay để cạnh tranh đồng thời thu hút được nhiều khách thì đòi hỏi mỗi nhà hàng phải có sự đa dạng về các dịch vụ, thể loại:

***Dịch vụ ăn uống**

Đây là dịch vụ chính của nhà hàng bao gồm chế biến các món ăn Âu-Á và pha chế các đồ uống phục vụ cho nhu cầu của khách.

***Dịch vụ bổ sung**

Ngoài ra nhà hàng còn có các dịch vụ bổ sung gồm các dịch vụ như thông tin liên lạc, bán hàng lưu niệm, dịch vụ giặt ủi, dịch vụ văn phòng ,... cung cấp tối đa các nhu cầu của khách hàng khi đến với khách sạn, đem lại sự tiện lợi cho khách, ngay cả khi khách trong khách sạn khách cũng có thể mua được các sản phẩm mang đậm đà phong cách dân tộc để có thể mang về làm quà cho bạn bè, cho gia đình mà không phải tốn thời gian đi xa.

6. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng.

Đội ngũ nhân viên của nhà hàng chưa có đầy đủ về kinh nghiệm lâu năm và trình độ chuyên nghiệp trong công việc, chưa có khả năng thích ứng nhanh với khoa học kỹ thuật một cách tốt nhất. Trong ngành du lịch nói chung và

kinh doanh nhà hàng nói riêng yếu tố con người rất quan trọng, vì nhân viên phục vụ là người tiếp xúc với khách hàng nhiều nhất. Chính vì vậy mà nhà hàng khách sạn SILVER SEA rất chú trọng đến vấn đề này. Bộ phận phục vụ nhà hàng có 6 nữ đa phần họ chưa được đào tạo chuyên ngành, mà họ chỉ được đào tạo trong một thời gian ngắn trước khi phục vụ trong nhà hàng. Ngoại trừ quản lý nhà hàng

Dự nhân viên vẫn chưa có kinh nghiệm lâu năm và chưa có bằng cấp nhưng nhân viên nơi đây có thái độ phục vụ rất nhiệt tình, tạo cho khách có cảm giác hài lòng khi đến với nhà hàng. Vì vậy nhân viên cần phải đào tạo thêm về nghiệp vụ và cần phát huy thêm về kỹ năng giao tiếp khi tiếp xúc với khách tạo được sự cảm giác thân thiện với khách để họ thấy được rằng nhà hàng khách sạn là “ngôi nhà thứ hai” của họ.

II. TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN SILER SEA TRONG THỜI GIAN QUA.

A. Tình hình thu hút khách của nhà hàng.

1. Thị trường mục tiêu.

a. Khách hàng mục tiêu.

Khách đến với khách sạn chủ yếu là khách nước ngoài Hàn Quốc, Thái Lan, Trung Quốc, Malaysia... và khách trong nước như Hà Nội, Thành Phố Hồ Chí Minh và các tỉnh lân cận. Với khách nước ngoài thì chủ yếu là khách đi tham quan du lịch và khách cư trú tại khách sạn để đi công tác lâu dài, còn khách trong nước thì chủ yếu là khách đi công vụ và một số khách là tầng lớp có thu nhập cao trong xã hội, vì thế tầng lớp này yêu cầu về chất lượng phục vụ cao chính vì điều này mà khi phục vụ các nhân viên trong nhà hàng phải

hết sức cẩn thận và không ngừng nâng cao tay nghề để phục vụ khách một cách tốt nhất tạo cho khách có cảm giác như đó chính là ngôi nhà thứ hai của mình, để cho khách có được cảm giác an tâm làm việc và nghỉ dưỡng.

b. Khách hàng tiềm năng.

Đây là nhà hàng trực thuộc khách sạn ba sao nên khách chủ yếu là khách vip trong nước và quốc tế và những người có khả năng thanh toán cao. Đây là những khách hàng có tiềm năng và khó tính, ngày nay đời sống nhân dân ngày càng được nâng cao và xã hội ngày càng được phát triển nên du khách trong và ngoài nước không chỉ họ đi du lịch để nghỉ dưỡng và đi công tác mà họ còn muốn khám phá những di tích lịch sử của nơi họ đến vì thế để làm hài lòng họ chúng ta phải có vốn kiến thức khách khá phong phú và sâu rộng về các lĩnh vực kinh tế-chính trị-văn hóa-xã hội trong và ngoài nước. Để khai thác được nguồn khách này tối đa nhà hàng cần phải cố gắng nhiều hơn nữa.

c. Bối cảnh kinh doanh.

Trong xu thế hội nhập hiện nay, đặc biệt Việt Nam đã gia nhập vào tổ chức thương mại quốc tế (WTO) cùng với các chính sách mở cửa của nhà nước đã tạo điều kiện tốt cho ngành du lịch Việt Nam nói chung và Đà Nẵng nói riêng phát triển mạnh. Mặt khác nhà hàng trực thuộc khách sạn sẽ dễ dàng thu hút khách của khách sạn đến với nhà hàng với một nguồn khách khá lớn. Tuy nhiên xu thế hiện nay tình hình cạnh tranh diễn ra rất mạnh mẽ cho ngành du lịch khách sạn và nhà hàng luôn luôn hoàn thiện mình để đứng vững trên thị trường.

2. Phân tích tình hình khách

***Giới tính:**

Giới tính cũng là một trong các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của nhà hàng, vì mỗi giới tính sẽ ảnh hưởng đến việc tiêu thụ của các sản phẩm của nhà hàng, kiểu cách phục vụ của nhà hàng cũng khác nhau.

+ Giới tính nam:

Nam giới họ thường tiêu thụ các loại thức uống mạnh như rượu bia nhiều hơn cùng với các món ăn no.

+ Giới tính nữ:

Họ thường tiêu thụ các loại sản phẩm như nước giải khát, các loại cocktail, nước ép trái cây. Phần lớn nữ tính chủ yếu sử dụng các món ăn nhẹ ít béo đòi hỏi sự phục vụ chu đáo hơn.

*** Độ tuổi:**

Không chỉ những là giới tính có sự ảnh hưởng mà độ tuổi cũng gây khó khăn cho nhân viên phục vụ, độ tuổi ở đây chủ yếu là trung niên nên sự đòi hỏi phong cách phục vụ của nhân viên rất cao.

*** Vùng địa lý:**

Khách đến với nhà hàng khách sạn thuộc nhiều quốc gia trên thế giới nhưng chủ yếu là người Anh với mọi thành phần dân tộc, tôn giáo khách nhau chính vì thế đòi hỏi sự hiểu biết và phán đoán của nhân viên là rất cần thiết.

Bảng 1: BẢNG PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KHÁCH

DVT: NGƯỜI

| Tháng chỉ tiêu | Tháng 7/2010 | Tháng 8/2010 | Tháng 9/2010 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| | SL | SL | SL |
| Khách lưu trú | 935 | 746 | 1.450 |
| Khách vắng lai | 100 | 150 | 249 |
| Tổng số khách | 1.035 | 906 | 1.699 |

(Nguồn phòng tài chính- kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Nhà hàng trong thời gian gần đây chủ yếu phục vụ khách du lịch với mong muốn đáp ứng mọi nhu cầu của khách về tất cả các dịch vụ của nhà hàng. Thực đơn của nhà hàng luôn thay đổi hàng ngày với những món ăn mới lạ hấp dẫn để thu hút sự chú ý của khách. Nhà hàng tuy mới mọc lên nhưng đã tạo sự uy tín đến khách nên lượng khách đến với nhà hàng tương đối lớn với các nhà hàng khác.

Nhà hàng đặt ra mục tiêu là thu hút khách du lịch và khách vắng lai. Tuy nhiên gần đây do biến động kinh tế của thị trường nên lượng khách du lịch đến với nhà hàng tương đối ít. Nhà hàng đã nhận biết và thấu hiểu được điều này nên nhà hàng luôn nâng cao phong cách phục vụ chuyên nghiệp ở tất cả các khâu từ bộ phận bếp đến các nhân viên phục vụ là những người tiếp xúc với khách nhiều nhất nhằm tạo sự hài lòng nhất cho khách khi đến với nhà hàng.

Khách quốc tế đến với nhà hàng chủ yếu là khách Hàn Quốc, Trung Quốc, Thái Lan, Anh, Mỹ,... các loại khách khách chiếm tỉ lệ nhỏ chủ yếu là khách công vụ và khách thương gia.

Với tình hình khách vắng lai đến với nhà hàng chiếm tỉ lệ nhỏ như vậy nhà hàng đã có nhiều chính sách phù hợp để thu hút nguồn khách này để đến với nhà hàng nhiều hơn. Đối với khách công vụ thì đây là khách có địa vị cao trong xã hội, có thu nhập cao chỉ tiêu du lịch lớn nên đòi hỏi về nhu cầu chất lượng cao. Điều cần thiết khi tiếp với loại khách này là nhân viên phục vụ phải vui vẻ và gần gũi phục vụ phải gọn gàng chu đáo. Còn đối với khách du lịch thuần túy thì đây là loại khách luôn luôn tìm hiểu các món ăn ngon mang đậm đà bản sắc dân tộc. Họ là loại khách tương đối dễ tính, ít đòi hỏi về chất lượng dịch vụ, tiện nghi. Mục đích của họ là làm sao tìm hiểu được nét văn hóa khi đến với Đà Nẵng. Tuy nhiên loại khách này quan tâm đến thái độ phục vụ, họ muốn người phục vụ họ là người lịch sự nhã nhặn và hiếu khách.

Qua thông tin từ bảng trên ta thấy được sự phong phú về lượng và đa dạng về lượng khách đến với khách sạn, tuy lượng khách không đồng đều trong các tháng nhưng số lượng khách trong khách sạn không hề giảm mà ngày càng tăng lên. Từ bảng số liệu cho ta thấy lượng khách từ tháng 7 đến tháng 8 tuy có giảm từ (1.145) xuống (906) nhưng đến tháng 9 lượng khách lại tăng lên (1.699). Tuy lúc này nhiều nhà hàng cũng đã mọc lên chuyên phục

vụ ăn uống và tổ chức các loại tiệc nhiều hơn nhưng lượng khách đến với nhà hàng vẫn không giảm, đó là nhờ vào chính sách marketing hiệu quả của nhà hàng đặc ra. Mặt dù chính sách marketing đưa ra có hiệu quả nhưng lượng khách đến với nhà hàng chưa đáng kể. Vì vậy đòi hỏi nhà hàng phải có nhiều chính sách đưa ra để thu hút được nhiều khách hơn nữa đến với nhà hàng. Tuy cơ cấu khách của nhà hàng tương đối phong phú nhưng chưa ổn định điều này phụ thuộc vào chính sách marketing và cơ sở vật chất của nhà hàng.

Nhìn chung tình hình khách của nhà hàng đã có những bước chuyển biến tích cực. Vì vậy để thu hút được nhiều khách hơn nữa trong thời gian tới thì khách sạn phải có chính sách kinh doanh, chiến lược kinh doanh hiệu quả. Đặc biệt là ngày càng hoàn thiện quy trình phục vụ ăn uống trực tiếp tại bàn và cũng như nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên trong nhà hàng.

B. Hoạt động kinh doanh và nguồn khách tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA trong 1 năm vừa qua.

Trong một năm hoạt động từ năm 2010-2011 khách sạn SILVER SEA đã có nhiều thay đổi vượt bậc thể hiện qua bảng số liệu thu nhập được qua các quý kinh doanh chúng ta có thể đánh giá được chất lượng dịch vụ của khách sạn vì bảng số liệu cho ta thấy rõ các số liệu về doanh thu và chi phí và cũng như lợi nhuận của khách sạn trong thời gian qua.

**BẢNG 2: BẢNG THỐNG KÊ TÌNH HÌNH VỀ DOANH THU, CHI PHÍ,
LỢI NHUẬN CỦA KHÁCH SẠN SILVER SEA QUA 3 QUÝ**

ĐVT: TRIỆU ĐỒNG

| Chỉ tiêu | Quý I | | Quý II | | Quý III | | Quý IV | | Quý III/II | | Quý IV/III | |
|----------------|---------|------|-----------|------|----------|------|----------|------|------------|------|------------|------|
| | SL | TT % | SL | TT % | SL | TT % | SL | TT % | SL | TT % | SL | TT % |
| Doanh thu | 1890,75 | 100 | 2616,2501 | 100 | 3466,75 | 100 | 725,5001 | 100 | 850,4999 | 100 | | |
| Tổng chi phí | 1.344,7 | 71,1 | 1805,4725 | 69 | 2426,725 | 70 | 460,7725 | 63,5 | 621,2525 | 73 | | |
| Tổng lợi nhuận | 546,05 | 28,9 | 810,7775 | 31 | 1040,025 | 30 | 264,7275 | 36,5 | 229,2475 | 27 | | |

(Nguồn từ phòng tài chính- kế toán khách sạn SILVER SEA)

* **Nhận xét:** Qua bảng số liệu trên cho ta thấy doanh thu của khách sạn ngày một tăng trong thời gian 3 quý vừa qua.

Quý II:

Tổng doanh thu là 1890,75 triệu đồng ứng với 100% trong đó:

+ Chi phí 1344,7 triệu đồng ứng với 71,1%

+ Lợi nhuận 546,05 triệu đồng ứng với 28,9%

Mặt dự gặp nhiều khó khăn do đây là những tháng bắc đầu đi vào hoạt động của khách sạn còn nhiều vướng bận trong thời gian đầu và các dịch bệnh như dịch cúm gia cầm... Nhưng khách sạn vẫn đạt doanh thu tương đối cao cho ta thấy chính sách kinh doanh của khách sạn SILVER SEA rất hiệu quả.

Quý III:

Tổng doanh thu là 2616,2501 triệu đồng ứng với 100% trong đó:

+ Chi phí hết 1805,4725 triệu đồng ứng với 69%

+ Lợi nhuận 810,7775 triệu đồng ứng với 31%

Mặt dự trong thời gian của quý này có diễn ra quá trình lạm phát và khủng hoảng kinh tế xảy ra vì thế nó có ảnh hưởng rất lớn đến khách du lịch nước ta nói chung và địa bàn Đà Nẵng nói riêng nhưng doanh thu và lợi nhuận vẫn đảm

bảo chứng tổ khách sạn tuy mới nhưng đã thu hút không ít khách đến với khách sạn và cũng không thể bỏ những chính sách kinh doanh đúng đắn của khách sạn để ra.

Quý IV:

Tổng doanh thu là: 3466,75 triệu đồng chiếm 100% trong đó.

+ Chi phí: 2426,725 triệu đồng chiếm 70%

+ Lợi nhuận: 1040,025 triệu đồng chiếm 30%

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy doanh thu và lợi nhuận của khách sạn không ngừng tăng lên trong thời gian qua. Và điều này cũng cho ta thấy hiệu quả của chính sách kinh doanh của khách sạn. Điều này ngày càng khẳng định chính sách kinh doanh của khách sạn đang đi đúng hướng và sẽ đạt hiệu quả cao trong thời gian tới và sẽ sớm đạt mục tiêu nâng lên khách sạn 4 sao trong thời gian tới.

Qua 3 quý kinh doanh mặc dù đây là bước đầu của khách sạn không mấy thuận lợi nhưng kết quả kinh doanh của khách sạn rất tốt và có chiều hướng ngày một đi lên.

Doanh thu của quý so với doanh thu của quý III tăng lên 725,5001 triệu đồng tương đương với % so với quý II.

+ Chi phí tăng; 460,7725 triệu đồng tương ứng với tăng 63,5%

+ Lợi nhuận tăng: 246,7275 triệu đồng ứng với tăng 36,5%

Để đạt được kết quả kinh doanh như vậy khách sạn đã có nhiều chính sách kinh doanh rất hiệu quả cũng như các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ trong khách sạn cũng như nguồn nhân lực của mình.

Quý IV so với quý III doanh thu của khách sạn cũng tăng lên 850,499 triệu đồng tương đương tăng%

+ Chi phí tăng 621,2825 triệu đồng ứng với tăng 73%

+ Lợi nhuận tăng 229,2475 triệu đồng ứng với tăng 27%

Nhìn chung doanh thu, lợi nhuận và chi phí của khách sạn trong thời gian 3 quý vừa qua không ngừng tăng lên và khách sạn đang dần dần khẳng định và nâng cao vị thế của mình trên thị trường kinh doanh nhà hàng khách sạn trong và ngoài nước.

**Bảng 3: CƠ CẤU DOANH THU CỦA KHÁCH SẠN SILVER SEA
TRONG 3 QUÝ**

DVT: TRIỆU ĐỒNG

| Quý | Quý II | | Quý III | | Quý IV | | Tốc độ phát triển | |
|-----------------------|----------|------|----------|------|----------|------|-------------------|------------------|
| | SL | TT % | SL | TT % | SL | TT % | Quý III/II | Quý IV/III |
| Tổng doanh thu | 1.890.75 | 100 | 2.616.25 | 100 | 3.466.75 | 100 | 1.383.710 | 1.325.083 |
| DT lưu trú | 897 | 47 | 1.311.5 | 50,1 | 1.886 | 54,4 | 1.462.095 | 143.859 |
| DT ăn uống | 482.25 | 25,5 | 727.25 | 27,8 | 690.75 | 20 | 1.508 | 949.810 |
| DT khác | 511.5 | 27,1 | 577.5 | 22,1 | 887 | 25,6 | 1.129 | 1.535 |

(Nguồn phòng tài chính-kế toán khách sạn SILVER SEA)

Nhận xét:

Quý II doanh thu của khách sạn là 1.890.75 triệu đồng tương ứng với 100%

+Doanh thu lưu trú là: 897 triệu đồng tương ứng với 47%

+Doanh thu ăn uống là: 482.25 triệu đồng tương ứng với 25,5%

+Doanh thu dịch vụ khác là : 511.5 triệu đồng tương ứng với 27,1%

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy sự đóng góp của dịch vụ vào tổng doanh thu của khách sạn nên chúng ta có thể thấy dịch vụ lưu trú vẫn là dịch vụ chính đóng vai trò quan trọng và nó quyết định phần lớn đến doanh thu của khách sạn và dịch vụ của nhà hàng chỉ ở vị trí thứ hai mà thôi.

Quý III doanh thu của khách sạn là:2.616.25 triệu đồng tương ứng với 100%

+Doanh thu lưu trú là:1.311.5 triệu đồng tương ứng với 50,1%

+Doanh thu ăn uống là:727.25 triệu đồng tương ứng với 27,8%

+ Doanh thu dịch vụ khác là: 577.5 triệu đồng tương ứng với 22,1%

Qua bảng số liệu cho ta thấy sự đóng góp quan trọng của dịch vụ lưu trú vào doanh thu của khách sạn nhưng cũng không vì thế mà khách sạn không đầu tư vào các dịch vụ khác vì chính các dịch vụ này cũng đóng góp một phần không nhỏ trong kết quả kinh doanh của khách sạn cũng như sự hấp dẫn của khách hàng đến với khách sạn như các dịch vụ nhà hàng...

Quý IV doanh thu của khách sạn là:2.485.25 triệu đồng tương ứng với 100%

+Doanh thu lưu trú là:690.75 triệu đồng tương ứng với 54,5%

+Doanh thu ăn uống là:690.75 tương ứng với 20%

+Doanh thu khác là:887 tương ứng với 25,6%

Trong giai đoạn này dịch vụ lưu trú vẫn đóng vai trò chính trong doanh thu của khách sạn xong dịch vụ ăn uống của nhà hàng cũng đóng góp một phần đáng kể trong nguồn doanh thu của khách sạn và đã không ngừng tiến lên.

Sự biến động cơ cấu trong doanh thu của khách sạn trong 3 quý vừa qua cho ta thấy sự đóng góp vào dịch vụ vào tổng của doanh thu của khách

Quý III so với quý II tổng doanh thu 1.383.710

+ Doanh thu lưu trú 1.462.095

+Doanh thu ăn uống 1.508

+ Doanh thu dịch vụ khác 1.129

Quý IV so với quý III tổng doanh thu 1.325.083

+ Doanh thu lưu trú 143.859

+ Doanh thu ăn uống 949.810

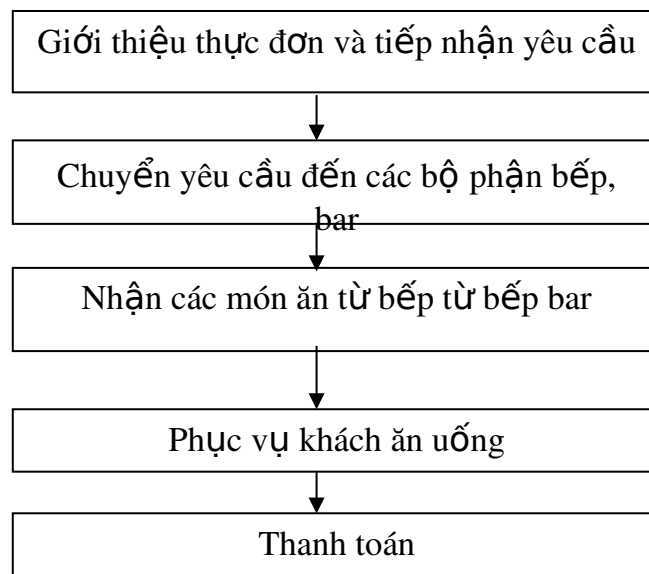
+ Doanh thu dịch vụ khác 153.590

Trong thời gian vừa qua khách sạn có sự đa dạng hóa các loại hình kinh doanh

Góp phần rất lớn vào việc thu hút khách đến với khách sạn. Nhưng kinh doanh nhất hàng có sự hưởng giảm đi vì vậy chúng ta phải có nhiều chính sách hoàn thiện các quy trình phục vụ khách ăn uống tại nhà hàng cũng như việc nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng.

C. Thực trạng của quy trình phục vụ khách trực tiếp tại bàn trong nhà hàng khách sạn SILVER SEA.

1. Quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn



*** Đưa thực đơn và tiếp nhận yêu cầu :**

Sau khi khách ổn định chỗ ngồi thì bắt đầu đưa thực đơn.

Đối tượng nhận thực đơn : Nếu khách là một nam một nữ thì đưa thực đơn nam rồi người nam mới đưa thực đơn cho nữ, nếu có hai thực đơn thì đưa cho mỗi người một bản.

Còn nếu khách đi theo đoàn thì đưa cho người cao tuổi nhất hoặc người gọi đầu tiên tùy theo số lượng có thể đưa cho nhiều người để đỡ tốn thời gian.

Nếu là tiệc chiêu đãi thì đưa cho người khách đặc biệt trước rồi đưa cho chủ tiệc cuối cùng.

Cách đưa thực đơn:

Đưa thực đơn cho khách:

Dạng tay phải để đưa thực đơn cho khách trước khi đưa cuốn thực đơn cho khách thì phải mở thực đơn ra trang đầu tiên có món ăn hằng ngày cho khách, đưa xong thì nhân viên phục vụ đứng lui ra và chờ khách khi khách xem các món ăn xong thì khách sẽ gọi nhân viên phục vụ đến và order thức ăn trừ trường hợp khi thấy khách chọn món quá lâu lúc đó nhân viên mới đến bên cạnh khách giới thiệu các món ăn và giúp khách lựa chọn món ăn cho mình.

Ghi thực đơn và báo cho các bộ phận liên quan.

Nhân viên tiến đến bên khách và ghi các món ăn một cách rõ ràng và chuyển xuống các bộ phận liên quan.

Nhận xét.

Giai đoạn đưa thực đơn và tiếp nhận yêu cầu của nhà hàng về cơ bản tương đối đầy đủ các bước với cách đưa thực đơn và tiếp nhận yêu cầu của nhà hàng thì có những thuận lợi là rút ngắn được thời gian trong quá trình phục vụ.

Nhưng vẫn chưa đầy đủ các bước trong quá trình phục vụ của nhân viên nhà hàng đã bỏ qua hiệu chi tiếp điều này không làm ảnh hưởng đến chất lượng bữa ăn nhưng có ảnh hưởng đến chất phục vụ của nhà hàng. Như trong khi đưa thực đơn cho khách nhân viên đã không hỏi ý kiến trước khi đưa thực đơn cho khách, khi đưa thực đơn cho khách thì nhân viên không có mở trang đầu tiên của thực đơn để đưa cho khách mà cầm nguyên cuốn chưa mở đưa luôn cho khách cầm tìm. Ngoài ra nhân viên đón tiếp khách không có giới thiệu tên của nhân viên phục vụ trực tiếp tại bàn cho khách, tuy ở nhà hàng có sự phân chia khu vực phục vụ của nhân viên nhưng vì số lượng nhân viên còn thiếu nên dẫn đến chất lượng phục vụ chưa cao và trong quá trình đưa thực đơn cho khách thì nhân viên không lui ra phía sau đứng đợi khách gọi mà nhân viên đứng trực tiếp tại bàn của khách để chờ khách gọi món luôn....

*** Phục vụ:**

Khi khách đã gọi món và nhân viên phục vụ đã tiếp nhận yêu cầu và khi phiếu order được chuyển xuống bếp và các bộ phận có liên quan trong thời gian đợi, khách có thể thưởng thức đồ uống tùy theo sở thích và yêu cầu của mỗi người.

Khi nhập món ăn từ bộ phận bếp lên thì nhân viên phục vụ cần phải kiểm tra lại chất lượng trang trí nếu có thấy thiếu sót gì thì cần phải sửa chữa kịp thời và bổ sung cho đầy đủ các dụng cụ.

Các món ăn sau khi được chế biến thì được các nhân viên phục vụ mang lên phục vụ khách theo đúng yêu cầu đã ghi trong thực đơn của khách cần phải phục vụ món ăn theo đúng trình tự từng món, món khai vị nguội rồi đến món khai vị nóng, đến các món ăn chính từ thủy hải sản và gia cầm, cuối cùng là món tráng miệng và các món ăn được các nhân viên phục vụ đặt trên khay mang lên theo trình tự cho khách và phục vụ các loại đồ uống phù hợp với các món ăn và tùy theo yêu cầu của khách.

Trong quá trình phục vụ khách sau mỗi món ăn thì nhân viên phục vụ bàn đến thu dọn các dụng cụ mà khách đã dùng xong để khách tiếp tục thưởng thức các món ăn khác. Các món ăn phải đảm bảo sắp xếp theo trình tự đảm bảo món ăn được đưa lên một cách hợp lý và kịp thời, nhân viên phải sắp xếp đồ uống hợp lý với các món ăn.

Nhận xét:

Khi tiếp nhận xong yêu cầu thì các nhân viên trong nhà hàng chuyển phiếu yêu cầu cho các bộ phận có liên quan như thu ngân, bộ phận bếp và một phiếu cho bộ phận nhân viên phục vụ bàn, trong quá trình phục vụ của nhà hàng thì có bộ phận thu ngân và bộ phận bếp có phiếu còn nhân viên thì không có phiếu.

Trong quá trình phục vụ khách trực tiếp tại bàn thì khuôn mặt của một số nhân viên phục vụ thường không tươi cười với khách.

Khi phục vụ khách đồ ăn hay đồ uống nhân viên chỉ dựng hai tay bê khay chứ không có dựng một tay để bê khay đến phục vụ cho khách.

Khi phục vụ thức ăn thì nhân viên dựng khay để bê thức ăn lên phục vụ khách chứ không thực hiện động tác là bê thức ăn trực tiếp trên tay như bê ba bốn đĩa thức ăn trên tay đến bàn phục vụ khách vì thế nên chất lượng phục vụ chưa cao.

Sau khi khách ăn xong món ăn đầu tiên thì nhân viên phục vụ dựng khay thu dọn các dụng cụ và thức ăn thừa vào khay và bê vào nơi rửa chén bát chứ không trực tiếp thu dọn bằng tay như trong lý thuyết đã học tại trường.

Còn các dụng cụ mà khách dùng trong khi ăn của nhà hàng thì không hợp lý cho lắm vì nhà hàng chỉ có một số dao nĩa cơ bản chứ không đầy đủ các dụng cụ. Ví dụ như nhà hàng không có dao nhỏ ăn tráng miệng, không có bộ dụng cụ dựng ăn cá,...mà chỉ dựng các bộ dụng cụ ăn thịt, hơn nữa trong quá trình phục vụ của nhà hàng thì sau khi ăn xong mỗi món ăn thì các nhân viên có dọn dụng cụ nhưng không phải là khi khách ăn xong một món thì nhân viên không dọn dụng cụ của món ăn dĩ xuống mà khi nhân viên thấy trên bàn có quá nhiều dụng cụ mà khách không dùng tới nên lúc đó nhân viên mới thu dọn dụng cụ đó xuống cách làm đó của nhân viên không đúng với quy trình đã học. Trong quá trình rút rượu cho khách hoặc trước khi đưa thức ăn vào phục vụ cho khách thì nhân viên không có giới thiệu lại món ăn cho khách đây là món gì mà chỉ bê thức ăn lên và đặt vào bàn cho khách. Nhân viên phục vụ không tuân theo một phương pháp phục vụ nào hết như khi phục vụ món ăn nhân viên không phục vụ theo cách thức của món ăn mà chỉ phục vụ theo cách nào là tiện nhất. Mặt khác khi phục vụ rượu vang thì nhân viên không có giới thiệu nguồn gốc cũng như nơi sản xuất và cách rút rượu cho khách thì nhân viên không quay nhăng chai về của khách như những gì đã học tại trường, khi nhân viên phục vụ mang thức ăn lên phục vụ cho khách xong mà nhân viên cũng không chúc khách ăn ngon miệng.

Thanh toán và tiền khách ra về:

Khi khách ăn xong và có dấu hiệu gọi tính tiền thì nhân viên mới mang phiếu đến và lui ra xa cho khách kiểm tra lại, nếu khách trả tiền thì nhân viên mới tiến tới và kiểm tra tiền nếu thừa thì đưa lại cho khách. Không được thúc ép hay khó chịu khi khách bắt chờ lâu.

Nhận xét:

Trong quá trình thanh toán và tiền khách ra về thì nhân viên phục vụ nên khéo léo hỏi khách sự cảm nhận bữa ăn như thế nào để rút ra kinh nghiệm để phục vụ khách một cách tốt hơn, chào khách và chúc khách và mong được phục vụ khách lần sau đây là một điều mà nhân viên của nhà hàng còn thiếu sót trong quá trình phục vụ.

Quy trình phục vụ của nhà hàng cũng có nhiều nhược điểm nhưng cũng không thể bỏ qua những ưu điểm của nhà hàng trong quá trình phát triển của nhà hàng.

Ưu điểm: là nhanh chóng thuận tiện.

Nhược điểm: Trong quy trình phục vụ của nhân viên phục vụ của nhà hàng còn nhiều công đoạn không được chú ý đến nhiều nên dẫn đến chất lượng phục vụ của nhà hàng giảm xuống, cần phải nâng cao nghiệp vụ của nhân viên trong nhà hàng cũng như hỗ trợ các quy trình phục vụ để nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng.

Đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp còn thiếu.

2. So sánh thực tế với lý thuyết.

Nhìn chung nhà hàng tuân thủ theo đúng quy trình phục vụ khách xong vẫn còn rất nhiều điểm thiếu sót trong cách phục vụ khách như thái độ không được niềm nở của một số nhân viên.

Trong giai đoạn đưa thực đơn thì tương đối ổn nhưng khi chúng ta đưa thực đơn thì có thể đưa trực tiếp cho người phụ nữ nếu bàn chỉ có hai người để rút ngắn thời gian

Trong giai đoạn tiếp nhận yêu cầu của khách thì khi đưa thực đơn cho khách xong nhân viên phải đứng lui ra phía sau khách khoảng 2m để đợi khách lựa chọn món ăn đến khi khách có tín hiệu gọi nhân viên đến để order thức ăn thì lúc đó chúng ta mới đến bên khách ngoài trừ khi khách đang phân vân không biết chọn món nào thì lúc đó chúng ta mới tự đến bên khách và giúp khách chọn món ăn.

Khi mà nhân viên đã tiếp nhận thông tin từ khách thì nhà hàng nên chọn phiếu order 3 đến 4 liên để đưa cho các bộ phận có liên quan để phục vụ cho tốt tránh sự nhầm lẫn.

Trong quá trình phục vụ, thao tác của nhân viên chưa chuyên nghiệp mấy do đa số nhân viên nhà hàng chỉ được thông qua một khóa đào tạo ngắn hạn khi họ tham gia vào làm việc tại khách sạn.

Trong quá trình phục vụ thì nhân viên phục vụ còn nhiều thiếu sót như: cách bưng khay không đúng là dùng lòng bàn tay để bưng chứ không phải lúc nào cũng dùng hai tay bưng, cách thu dọn cũng không giống như những gì lý thuyết đã học và cũng như cách thu dọn mỗi dụng cụ sau mỗi món ăn cũng khác so với lý thuyết khá nhiều nhân viên không thu dọn ngay tại bàn ăn của khách mà dùng khay dọn trực tiếp và bê luôn xuống chậu rửa rồi lúc đó mới phân ra từng loại dụng cụ, nhân viên không thu dọn các dụng cụ bẩn của từng món sau mỗi món ăn mà chỉ thu dọn dụng cụ khi thấy trên bàn khách có nhiều dụng cụ thừa, cũng như các chi tiết trong quá trình phục vụ rượu cũng khác với lý thuyết như nhân viên thiếu các bước về giới thiệu nguồn gốc cũng như nơi xuất xứ và cách rót bia cũng không được chuyên nghiệp và công việc cuối cùng sau khi thanh toán và tiễn khách nhân viên nhà hàng đã không khéo léo hỏi ý kiến của khách về bữa ăn vừa rồi như thế nào để rút ra bài học kinh nghiệm và phục vụ khách ngày một tốt hơn, chào khách, chúc khách và mong được phục vụ khách lần sau.

Đội ngũ nhân viên của nhà hàng khách sạn còn thiếu kinh nghiệm phục vụ và chưa chuyên nghiệp.

3. Cách xử lý tình huống bất ngờ trong quá trình phục vụ tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA.

a. Khách làm rơi dụng cụ.

Tình huống: Một khách trong quá trình ăn uống không may làm rơi dụng cụ là một cái thìa xuống nền .

Cách xử lý của nhân viên: Nhanh chóng tiến đến bên khách với thái độ như không có chuyện gì và đồng thời xin phép thay dụng cụ cho khách, sau đó thu dọn dụng cụ vương vãi nếu điều kiện cho phép.

Nhận xét: Cách xử lý tình huống trên của nhân viên phục vụ trong nhà hàng tương đối tốt nhưng chỉ cần thêm có thái độ hết sức thông cảm và nhã nhặn thân thiện thì chất lượng phục vụ của nhà hàng tốt hơn nhiều.

b. Khách phàn nàn.

Tình huống: Có một khách trong quá trình tham dự một bữa tiệc cùng bạn bè đã qua chén nên dẫn đến say sảng.

Cách xử lý: Lúc này nhân viên phục vụ không cho khách đựng thêm rượu bia nữa và đưa khách tới phòng chuẩn bị của nhà hàng cho khách nghỉ ngơi, nếu khách có những cử chỉ khiếm nhã thì gọi bảo vệ xử lý tùy theo mức độ.

Nhận xét: Cách xử lý của nhà hàng khá tốt trong hai tình huống quen thuộc thường xảy ra trong các nhà hàng nhưng trong tình huống thứ hai chúng ta có thể giúp khách đến phòng để chuẩn bị để nghỉ ngơi và có thể pha cho khách một ly nước chanh để giải bớt rượu bên cạnh đó nhân viên phải có thái độ hết sức nhẹ nhàng đồng thời không nên nói với khách là khách đã say hay những câu mang tính đại loại như thế, bên cạnh đó nhân viên phải báo cho những người của khách ấy hoặc có thể báo cho chủ của bữa tiệc để họ cùng mình giải quyết, tránh làm ảnh hưởng đến các vị khách khác của bữa tiệc, nếu như không kiểm soát được tình hình mới nhờ tới bảo vệ.

PHẦN III

MỘT SỐ BIỆN PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH PHỤC VỤ TRỰC TIẾP TẠI BÀN TRONG NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN SILVER SEA

I. Cơ sở để đưa ra giải pháp của nhà hàng khách sạn SILVER SEA.

1. Môi trường vi mô.

a. Môi trường kinh tế chính trị.

Ở các nền kinh tế phát triển, chính trị ổn định thì nhu cầu nghỉ ngơi du lịch của con người rất đa dạng và phong phú. Ngược lại ở những nước có nền kinh tế chậm phát triển thì nhu cầu nghỉ ngơi của con người còn hạn chế. Việt Nam là nước có nền kinh tế chính trị ổn định, có nhiều chính sách ngoại giao cởi mở, thu hút nguồn vốn đầu tư của nước ngoài vào nền kinh tế đã tạo điều kiện cho ngành kinh doanh khách sạn du lịch phát triển mạnh mẽ. Bên cạnh đó, du lịch có tác dụng trở lại cùng tồn tại hòa bình. Con người thể hiện nguyện vọng nóng bỏng của mình là được sống, lao động trong hòa bình và hữu nghị thông qua hoạt động du lịch. Bởi thế khi đến với Việt Nam du khách cảm thấy an toàn và thoải mái vì đây là nước được xem là điểm đến an toàn nhất trên thế giới.

b. Môi trường văn hóa.

Một xã hội mang một nét bản sắc văn hóa riêng tương ứng với xã hội đó. Trong những năm qua ở Việt Nam đã xuất hiện mô hình kinh doanh khách sạn nhà hàng, biểu hiện trực tiếp của xu hướng đó là sự giàu sang hơn, nhưng sau xa thẳm kín của những trào lưu đó có yếu tố văn hóa. Đối với người dân Việt Nam tất cả điều có xu hướng về cội nguồn, đề cao truyền thống tổ tiên, đất nước, dân tộc Việt Nam, dù ở đâu, trong hoàn cảnh nào họ cũng tổ chức tết cổ truyền, cúng tổ tiên, kính trên nhường dưới,.... Bởi vậy du khách thích đến với Việt Nam vì ở đây họ cảm nhận được sự thân thiện, gần gũi giữa con người với con người. Nước ta có nền văn hóa truyền thống độc đáo, hàng ngàn di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh đã có sức hấp dẫn lớn đối với du khách trong nước nói chung và khách nước ngoài nói riêng.

c. Môi trường pháp luật.

Một đất nước có đầy đủ các điều khoản pháp luật sẽ thu hút được nhiều du khách đến với đất nước mình nhiều hơn. Môi trường pháp luật tốt giúp cho các doanh nghiệp hoạt động một cách công bằng hơn đối với các doanh nghiệp khác, giúp cho doanh nghiệp bảo vệ các quyền lợi và thực hiện nghĩa vụ của mình.

2. Môi trường vĩ mô.

a. Bản thân doanh nghiệp.

Một doanh nghiệp có các bộ phận khác nhau. Các bộ phận này thực hiện những chức năng, công việc khác nhau. Bản thân SILVER SEA là một khách sạn nhà hàng chuyên cung cấp dịch vụ lưu trú và ăn uống cho khách bởi vậy các bộ phận trong khách sạn và nhà hàng cần phải hỗ trợ nhau trong công việc để phục vụ khách một cách tốt hơn.

b. Các nhà cung ứng.

Để sản xuất ra sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp trên thị trường thì bất kỳ các doanh nghiệp nào cũng cần được cung cấp các yếu tố đầu vào như máy móc, phụ tùng, bán thành phẩm, các thiết bị phục vụ sản xuất và quản lý, nguyên liệu- nhiên vật liệu,...ngoài ra doanh nghiệp còn phải thuê lao động, vay tiền thuê đất,...

Đối với ngành kinh doanh khách sạn nhà hàng thì nguồn doanh thu chính là từ khách du lịch xử dụng dịch vụ lưu trú và ăn uống bên các nhà cung ứng chủ yếu là các công ty tổ chức tour du lịch, các cơ quan tổ chức, có khi còn là tài xế của các phương tiện giao thông đường bộ. Ngoài ra còn có các công ty chuyên cung ứng các trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật cho khách sạn nhà hàng.

c. Đối thủ cạnh tranh.

Mỗi công ty đều có rất nhiều đối thủ cạnh tranh khác nhau. Vì quy mô thị trường là có hạn, nên từng đối thủ cạnh tranh luôn luôn tìm mọi cách đưa ra những chính sách khác nhau để thu hút khách đến với doanh nghiệp của mình. Riêng khách sạn nhà hàng SILVER SEA là một trong những khách sạn nằm dọc theo bờ biển của Đà Nẵng có một uy thế rất mạnh nên có rất nhiều đối thủ cạnh tranh trong ngành.

d. Khách hàng.

Khách hàng là thị trường của doanh nghiệp. Mỗi sự biến động về nhu cầu, về quyết định nhu cầu của khách hàng đều khiến doanh nghiệp phải xem xét lại các chiến lược của mình. Có các loại khách hàng là khách hàng cá nhân, hộ gia đình, các tổ chức và cơ quan nhà nước, khách nước ngoài. Mỗi khách hàng đều có nhu cầu khác nhau, do đó doanh nghiệp cần phải nghiên cứu kỹ từng loại khách hàng để có thể đáp ứng nhu cầu của họ một cách tốt nhất.

II. Những chiến lược và mục tiêu của nhà hàng khách sạn SILVER SEA.

1. Chiến lược.

Trong những năm gần đây sự phát triển ngày càng lớn mạnh của ngành du lịch hiện nay ở trong nước với sự cạnh tranh của khách sạn này với khách sạn khác ngày càng mạnh, bên cạnh đó do nền kinh tế có nhiều biến động nên việc kinh doanh các ngành khác nói chung và ngành du lịch khách sạn nhà hàng nói riêng đều gặp không ít khó khăn nên việc để cho doanh nghiệp của mình phát triển và đứng vững hơn nữa nhà hàng khách sạn SILVER SEA đã đề ra những phương hướng cụ thể nhằm thu hút khách đến với khách sạn nhà hàng như sau:

+ Đối với khách của khách sạn: Tiếp tục giữ vững thu hút thị trường khách nhất là khách công vụ, vì Đà Nẵng là thành phố trực thuộc trung ương, thành phố phát triển về công nghiệp, du lịch đặc biệt là giao thông đã nối liền với các tỉnh là nơi dễ dàng giao lưu trao đổi các vấn đề về kinh tế. Đây là điều kiện thuận lợi cho việc phát triển kinh tế nhất là ngành du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nhà hàng nói riêng.

+ Về công tác Marketing: Chú trọng đẩy mạnh hoạt động marketing, nghiên cứu thị trường, thăm dò thị trường để nắm bắt được tình hình biến động của nguồn khách, đối thủ cạnh tranh cũng như nắm bắt được tình hình tâm lý của người tiêu dùng, sở thích của khách hàng để đáp ứng nhu cầu của họ. Ngoài ra còn xác định rõ thị trường mục tiêu trong thời gian tới để đưa ra giải pháp hợp lý.

+ Đối với nhà hàng: doanh nghiệp có phương hướng chuẩn bị mở rộng thêm diện tích và xây thêm một khu để bán cafee và quà lưu niệm riêng một khu riêng còn nhà hàng chỉ phục vụ ăn uống riêng tạo thuận tiện cho việc phục vụ khách tốt hơn, trong thời gian tới nhân viên nhà hàng sẽ được học thêm lớp bồi dưỡng về kỹ năng phục vụ khách để cho phong cách phục vụ của nhà hàng tốt hơn.

Có mối quan hệ chặt chẽ với các ngành, cơ quan có chức năng, tranh thủ sự chỉ đạo hướng dẫn của các văn bản pháp luật quy định của ngành kinh

doanh du lịch và nhà nước cũng như chính quyền nhằm áp dụng tốt quy định đó.

+ Về cơ sở vật chất kỹ thuật: Không ngừng cung cấp đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật như đảm bảo tính hiện đại, tính hợp lý và trang trí mỹ thuật, công tác bảo trì sửa chữa các cơ sở vật chất kỹ thuật trang thiết bị tiện nghi thường xuyên và kịp thời, đảm bảo chất lượng môi trường điều kiện thuận lợi và thoải mái để khách có thể dễ dàng lựa chọn và tiêu thụ các hàng hóa của khách sạn nhà hàng nhiều nhất.

Duy trì nhịp độ kinh doanh tăng trưởng đồng thời mở rộng quy mô trang thiết bị cơ sở vật chất, đa dạng hóa thêm các dịch vụ bổ sung để đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách.

+ Quan hệ với các công ty gửi khách: Tạo mối quan hệ với các hãng lữ hành và các trung tâm du lịch trung gian để thu hút tối đa nguồn khách. Mặt khác để tạo sự thân thiện của họ, nhà hàng khách sạn cũng có những chính sách ưu đãi cho công ty gửi khách, khách quen, khách theo đoàn thực hiện các hoạt động Marketing để thu hút khách nhằm để tăng cường lợi nhuận cho nhà hàng khách sạn và chỉ tiêu đề ra.

+ Phối hợp giữa các bộ phận một cách nhịp nhàng, để tạo ra sản phẩm dịch vụ một cách hoàn thiện bởi chất lượng phục vụ tốt.

+ Huy động nguồn vốn để đầu tư xây dựng và nâng cấp các thiết bị buồng phòng, nhà hàng và các dịch vụ bổ sung để đảm bảo sự hài lòng cho tất cả các du khách khi lưu trú và tiêu dùng các sản phẩm của khách sạn.

+ Thực hiện công tác quản lý chặt chẽ, đào tạo nguồn lao động hợp lý giữa các bộ phận để đáp ứng nhu cầu hiện tại và trong tương lai của du khách.

+ Tăng khả năng khai thác thông tin tuyên truyền, quảng cáo để mở rộng quan hệ với các đơn vị kinh doanh lữ hành.

+ T HƯỜNG xuyên tổ chức các cuộc nghiên cứu nhằm thu thập số liệu thông tin về khách hàng để đưa ra các biện pháp hoàn thiện chất lượng một cách tốt và hiệu quả nhất.

2. Mục tiêu.

Như chúng ta cũng biết một con người muốn thành công trong cuộc sống thì trước tiên phải đặt cho mình một mục tiêu để phấn đấu với một doanh nghiệp khi mới bắt đầu sự nghiệp kinh doanh của mình thì không thể nào không đưa ra mục tiêu kinh doanh. Đó là mục đích mà mọi doanh nghiệp phải hướng đến để đạt được mục đích kinh doanh hiệu quả nhất. Vì vậy việc đề ra mục tiêu cho doanh nghiệp trong thời gian tời nhất định là việc làm cần thiết, để từ đó hướng vào mục tiêu mà thực hiện. Với phương hướng như trên thì mục tiêu của khách sạn SILVER SEA trong thời gian tới là:

+ Tăng cường chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên để phục vụ khách tốt hơn qua việc gửi đi đào tạo và mở rộng các lớp bồi dưỡng.

+ Giữ vững thị trường khách, phấn đấu tăng lượng khách nội địa và thu hút khách quốc tế.

+ Tăng doanh số so với năm trước. Chú tâm đến việc khai thác giữ cho được mối quan hệ chặt chẽ với những khách hàng trung thành.

+ Quan tâm hơn nữa công tác vệ sinh và an toàn thực phẩm đối với dịch vụ lưu trú và ăn uống trong khách sạn.

+ Xác định chỗ đứng của khách sạn trên thị trường, dựa vào việc thanh toán và nguồn khách mới vào mục tiêu kinh doanh của khách sạn. Mở rộng và chiếm lĩnh thị trường để khách sạn ngày một nhiều hơn, tránh tình trạng gây lãng phí.

+ Tìm kiếm và thu nhập thông tin và những ý kiến đóng góp của từng khách hàng khác nhau từ đó thiết kế sản phẩm dịch vụ của mình ngày càng hoàn thiện hơn.

+ Đầu tư tổ chức thêm các dịch vụ bổ sung kèm theo để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu đa dạng của khách hàng.

III. Những thuận lợi và khó khăn của nhà hàng khách sạn SILVER SEA

1. Thuận lợi.

Nhà hàng được đặt tại vị trí thuận lợi nó nằm phía trước bên tay phải của khách sạn. Mặt khác nhà hàng có đội ngũ nhân viên rất nhiệt tình chu đáo hệ thống thực đơn đa dạng và phong phú, nhân viên bếp đầy đặn kinh nghiệm.

Đặc biệt với môi trường kinh tế hết sức ổn định, tạo niềm tin cho khách khi đến với Đà Nẵng. Đây là thuận lợi mà ít nước trên thế giới có được, còn một điều thuận lợi nữa là phía trước mặt của khách sạn là bãi biển trải dài với những hàng dừa xanh mát đến với khách sạn du khách có thể vui chơi giải trí ngoài bãi biển với các trò chơi thể thao đủ loại như: Bóng chuyền, đá banh... vì thế khách sạn có nhiều thuận lợi để lôi cuốn khách đến với khách sạn, vừa được ngắm hoàn hôn mọc vừa được thả hồn trong thiên nhiên tạo cho du khách có cảm giác được thổi mái và dễ chịu hơn sau những ngày làm việc mệt nhọc.

Mặt khác Đà Nẵng còn là vùng có nền văn hóa giàu bản sắc dân tộc trong tổng thể các vùng văn hóa Việt Nam. Đây cũng là điều kiện thuận lợi cho việc thu hút khách du lịch đến với Việt Nam cũng như đến với Đà Nẵng nói chung và nhà hàng khách sạn SILVER SEA nói riêng.

Đội ngũ nhân viên trong nhà hàng phục vụ khách chu đáo, cởi mở nhiệt tình, lịch sự luôn tạo cảm giác an toàn cho khách khi đến với khách sạn và được khách cảm nhận như đây chính là ngôi nhà thứ hai của khách.

2. Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi thì nhà hàng còn gặp những vấn đề khó khăn và tồn tại như.

- Vị trí của khách sạn không mấy thuận lợi như các khách sạn khác như vị trí của khách sạn không gần khu dân cư đông đúc, chưa phát triển.

- Khách sạn mới được xây dựng trong thời gian ngắn chưa được nhiều người biết đến so với các khách sạn khác đã có uy tín và thương hiệu trên thị trường.

- Thời tiết cũng ảnh hưởng không kém đến với khách sạn tại vùng đất Đà Nẵng thường xảy ra mưa bão nên gây ảnh hưởng đến việc đi du lịch và lượng khách đến với Đà Nẵng nói chung và khách sạn SILVER SEA nói riêng.

Hiện nay trên địa bàn Đà Nẵng có rất nhiều khách sạn mới được mọc lên họ sẽ là đối thủ cạnh tranh lớn cho khách sạn trong thời gian tới.

Mặt dự cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đầy đủ nhưng vẫn chưa đạt tiêu chuẩn.

Nhân viên nhà hàng còn thiếu trình độ ngoại ngữ và không gian nhà hàng còn nhỏ sức chứa tối đa là 200 khách.

Ngành du lịch ngày càng phát triển trên thành phố Đà Nẵng vì thế nên khả năng cạnh tranh ngày càng cao. Ngoài ra trong thời gian qua trên thành phố Đà Nẵng còn diễn ra nhiều dịch bệnh như cúm gia cầm, điều này gây ảnh hưởng rất lớn đến ngành du lịch Việt Nam nói chung và Đà Nẵng nói riêng.

Bên cạnh những thành công mà khách sạn đạt được trong thời gian qua một cách mỹ mãn thì khách sạn vẫn còn tồn tại những mặt yếu kém mà đòi hỏi khách sạn phải tập trung giải quyết để hoàn thiện quy trình phục vụ khách tốt hơn.

Các dịch vụ trong khách sạn chưa đa dạng hoá cao. Ngoài sản phẩm chính là sản phẩm lưu trú, dịch vụ ăn uống thì khách sạn chưa đầu tư để mở rộng thêm các dịch vụ bổ sung khác cho phong phú hơn.

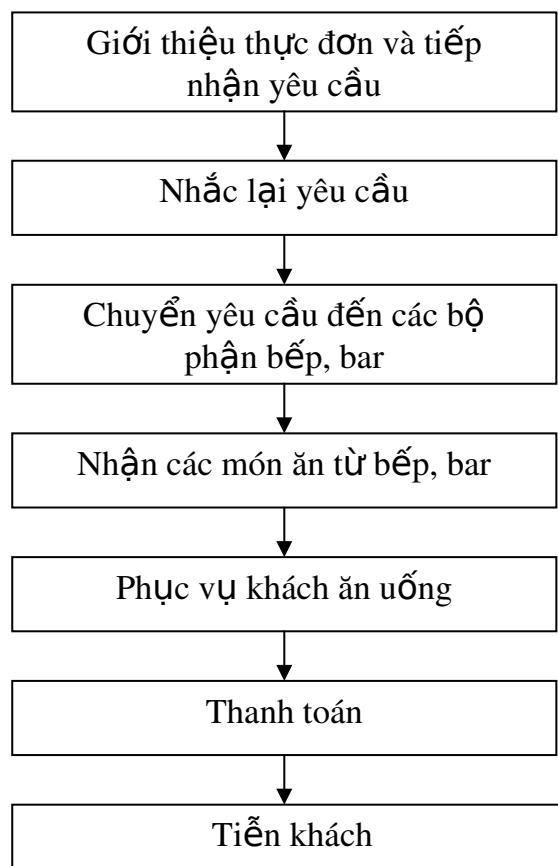
Dịch vụ karaoke và massage chưa được đầu tư nên cần bổ sung

Quy trình phục vụ các món ăn chưa quan tâm đúng mức nên chưa nâng cao được chất lượng phục vụ chuyên nghiệp, thực đơn các món ăn chưa được phong phú.

Những vấn đề này phải được khắc phục sớm và hoàn chỉnh để phục vụ khách một cách tốt hơn.

IV. Một số biện pháp hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA.

1. Quy trình hoàn thiện.



***Đưa thực đơn và tiếp nhận yêu cầu**

Đối tượng đưa thực đơn: Nếu khách là một nam, một nữ thì nên đưa thực đơn cho người nữ trước rồi mới đưa cho nam

Nếu khách đi theo đoàn thì đưa thực đơn cho người cao tuổi nhất hoặc đưa cho người đến đầu tiên hay đưa thực đơn cho nhiều người cho đỡ tốn thời gian

Nếu là tiệc chiêu đãi thì đưa cho khách chính trước rồi đưa cho chủ tiệc cuối cùng.

Cách đưa thực đơn: Đưa thực đơn cho khách bằng tay phải và cầm menu bên tay trái, đỡ trang đầu tiên có món khai vị khi đưa thực đơn cho khách.

Tiếp nhận yêu cầu của khách nhân viên phục vụ sau khi đưa xong thực đơn cho khách thì đứng ra phía sau cách khách khoảng 2m, trong thời gian đứng chờ khách chọn món thì nhân viên viết đầy đủ các thông tin về số bàn, ngày, tháng, năm và số lượng khách ... vào phiếu order.

Nếu chờ đợi khách thấy lâu quá mà chưa có tín hiệu khách gọi thì nhân viên phục vụ tiến lại gần khách và khéo léo tìm hỏi tâm lý của khách và giới thiệu các món ăn phù hợp với khách, hay giới thiệu thực đơn hôm nay cho khách hay các món ăn lạ... để cho khách có nhiều sự lựa chọn

Khi tiếp nhận yêu cầu của khách nên tiếp nhận yêu cầu từ khách ưu tiên trước rồi mới đến chủ tiệc như phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, khách chính rồi mới tới chủ tiệc.

Tiếp nhận yêu cầu từ món khai vị rồi tới món chính và món tráng miệng, nếu là món chính thì nên xấp sắp các món thủy hải sản rồi mới đến các món thịt nếu khách chọn hai món thịt thì nhân viên phục vụ có thể gợi ý cho

khách đổi một món thì xang dựng món hải sản nếu khách đồng ý thì đổi nếu khách không đồng ý thì giữ nguyên thực đơn.

Đối với các món thì chúng ta có thể hỏi khách có yêu cầu gì đặc biệt không như nấu chín kỹ, vừa hay tái,...nếu khách có yêu cầu gì thì ghi rõ ràng trong phiếu order.

Tiếp theo là đến các món tráng miệng và tiếp nhận các yêu cầu đồ uống.

***Nhắc lại thực đơn:** Sau khi tiếp nhận xong yêu cầu thì nhân viên phục vụ nhắc lại thực đơn khách đã gọi cho khách xem khách có sửa chữa gì không nếu khách không có yêu cầu gì thêm thì cảm ơn khách đã chọn món và chuyển phiếu order xuống các bộ phận có liên quan.

***Chuyển yêu cầu xuống các bộ phận có liên quan:**

Phiếu order được chuyển làm 4 phiếu.

- Một phiếu cho bếp
- Một phiếu cho nhân viên phục vụ
- Một phiếu cho bộ phận bar nếu có
- Một phiếu cho thu ngân

***Phục vụ khách ăn uống:** Nhân viên phục vụ sau khi chuyển bill cho các bộ phận có liên quan thì tiến hành trải khăn ăn cho khách. Trước khi trải khăn ăn cho khách thì nên hỏi xin ý kiến khách vì có một số khách muốn tự mình làm công việc này.

Khi các món ăn được chế biến xong thì nhân viên phục vụ nhân các món ăn đồ uống từ bộ phận lên phục vụ khách

Phục vụ các món ăn đồ uống theo đúng thực đơn khách đã chọn. Đối với món khai vị thì từ khai vị nguội – súp nóng – khai vị nóng.

Khi mang thức ăn lên phục vụ khách thì dựng khay để bưng và bưng khay bằng long bàn tay, trước khi phục vụ món ăn cho khách thì nhân viên phục vụ phải giới thiệu cho khách biết đây là món ăn gì rồi mới phục vụ khách.

Khi khách ăn xong món khai vị thì thu dọn các dụng cụ khách đã dùng rồi và tiếp tục phục vụ các món ăn khác. Trong quá trình thưởng thức món ăn thì khách thường hay uống kèm theo các loại rượu phù hợp với món ăn làm cho món ăn ngon hơn như các loại vang trắng thì ăn kèm với các món thủy hải sản, cá và các món thịt trắng, các món thịt thì rượu uống kèm là vang đỏ.

Khi phục vụ rượu cho khách thì trước tiên nên giới thiệu cho khách biết đây là loại rượu nào mà khách đã gọi, xuất xứ, năm sản xuất và độ cồn...khi giới thiệu nhân viên phục vụ phải hướng nhãn mác của chai về phía khách nếu khách đồng ý thì mới xin phép khách mở nắp chai và rút cho chủ tiệc thử rượu rồi mới phục vụ cho khách lúc đó phải rút cho khách trước và chủ tiệc là người cuối cùng, khi rút rượu thì nhân viên phục vụ đứng bên phải khách, ngoài ra trong quá trình rút rượu thì nhãn mác của chai rượu luôn hướng về phía trên.

Với mỗi loại rượu thì có một cách rút rượu khác nhau và dụng các loại ly khác nhau cũng như nhiệt độ khác nhau vì vậy nhân viên phục vụ phải chú ý và phục vụ một cách chính xác ví dụ như Brandy chỉ rút một ít vào ly và rượu này chỉ dụng ly thấp và miệng ly rộng còn rượu vang thì rút 2/3 ly và ly rượu vang cao và thon hơn ly rượu Brandy. Trong quá trình ăn uống thì nhân viên phục vụ cần chú ý rút thêm rượu cho khách khi khách gần uống cạn ly.

Phục vụ trẻ em, người già, phụ nữ trước cuối cùng mới tới chủ tiệc.

Khi đã phục vụ xong các món chính thì thu dọn hết các dụng cụ không cần thiết trên bàn rồi mới phục vụ món tráng miệng

Sau mỗi lần phục vụ món ăn cho khách nhân viên cần chúc khách ăn ngon miệng

Thường xuyên thay gạt tàn và các gia vị phục vụ món ăn cho khách

Trong quá trình phục vụ cần chú ý điều chỉnh các dụng cụ cũng như thu dọn mà khách đã dựng xong một cách khéo léo tránh làm ảnh hưởng đến khách và tuân theo các quy định về phục vụ bàn.

Thanh toán và tiễn khách.

Khách ăn xong nếu khách không có yêu cầu gì thêm và có tín hiệu thanh toán thì nhân viên phục vụ tiến đến thu ngân lấy hóa đơn đưa cho khách. Khi đưa hóa đơn cho khách nhân viên phục vụ cần kẹp hóa đơn vào menu rồi đưa cho khách .

Khi đưa xong menu tiễn cho khách thì nhân viên phục vụ lùi ra xa khách khoảng 2m và đợi khách, khi khách có tín hiệu thanh toán thì nhân viên tiến lại gần và xác nhận số tiền khách trả là bao nhiêu và số tiền là bao nhiêu nếu có tiền thừa thì nhân viên cũng kẹp vào menu và đưa cho khách.

Khéo léo hỏi khách về chất lượng bữa ăn vừa phục vụ

Chào khách, chúc khách, mong được phục vụ khách lần sau

Nhận xét quy trình:

Ưu điểm:

- Nhanh chóng thuận tiện và đảm bảo chất lượng phục vụ
- Tạo môi trường phục vụ chuyên nghiệp và nghệ thuật
- Tạo cảm giác thoải mái và gần gũi, thân thiện khi khách đến nhà hàng
- Quy trình tuân theo đầy đủ các quy tắc về phục vụ bàn
- Đáp ứng nhu cầu phục vụ một cách chất lượng cao mà khách đòi hỏi
- Thực hiện việc chăm sóc khách hàng một cách chu đáo, văn minh lịch sự.
- Nâng cao chất lượng phục vụ của nhà hàng
- Quy trình phục vụ việc chăm sóc khách hàng một cách tốt nhất đến từng chi tiết khách sẽ hài lòng ngay khi cả những vị khách khó tính
- Nâng cao tay nghề cũng như chuyên ngành về phục vụ cho các nhân viên phục vụ trong nhà hàng
- Nâng cao khả năng xử lý các tình huống cho nhân viên

Nhược điểm:

Đòi hỏi các nhân viên phục vụ phải có tay nghề, kiến thức chuyên ngành, kinh nghiệm phục vụ

Quy trình đòi hỏi nhiều nhân viên phục vụ trẻ và năng động

Nhân viên phục vụ phải nhiệt tình năng động và tâm huyết với nghề nghiệp

Các nhân viên phục vụ phải có nghệ thuật bàn hàng

2. Các biện pháp hỗ trợ hoàn thiện quy trình.

a. Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật tại nhà hàng.

Tu sửa hay mua mới các dụng cụ trong nhà hàng một cách hiện đại một cách đồng bộ tạo cảm giác sang trọng và lịch sự, vì đây là nơi phục vụ khách với chất lượng cao

Trang bị các trang thiết bị, thiết bị chiếu sáng âm thanh cho phù hợp với không gian nhà hàng

Các đồ sành sứ nên thay định kỳ hàng tháng, hàng quý

Các đồ vải rèm, vải khăn bàn nên cần phải giữ một cách sạch sẽ

Mua mới thêm nhiều dụng cụ phục vụ để phục vụ nhu cầu ăn uống như các dụng cụ ăn uống: dao, nĩa,... thường xuyên kiểm tra và thay mới các dụng cụ mới, và loại bỏ các dụng cụ không dùng được hay hư hỏng

b. Đào tạo đội ngũ nhân viên:

Trong kinh doanh du lịch thì yếu tố con người là rất quan trọng, để đảm bảo phục vụ khách một cách tốt nhất thì nhân viên phải được đào tạo một cách chuyên nghiệp, thường xuyên tham gia các khóa huấn luyện ngắn hạn, các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ nhằm tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao tay nghề. Tạo điều kiện cho nhân viên học thêm ngoại ngữ, mở các lớp huấn luyện tại nhà hàng và cấp học phí cho nhân viên đi học để nâng cao hiệu quả và chất lượng. Khuyến khích nhân viên ham học và có ưu đãi, tạo điều kiện cho họ một cách tốt nhất để họ phát huy hết khả năng của mình.

c. Chú ý quan tâm đến khâu tuyển chọn nhân viên.

Tuyển chọn nhân viên là khâu đầu vào quan trọng của khách sạn, đây là khâu hết sức quan trọng, vì chỉ có những nhân viên có nghiệp vụ và tâm huyết với nghề mới có thể phục vụ khách một cách tốt nhất. Việc tuyển chọn nhân viên phải qua phỏng vấn nghiêm túc có quy mô và chất lượng bởi lẽ họ chính là những người nhân viên phục vụ khách của chúng ta.

Nên tuyển chọn một đội ngũ nhân viên trẻ và nhiệt tình với công việc

Các nhân viên này phải có trình độ ngoại ngữ tương đối tùy theo quy mô của nhà hàng khách sạn, có kiến thức chuyên ngành, có khả năng xử lý các tình huống tốt, có khả năng giao tiếp tốt làm “vui lòng khách đến và vừa lòng khách đi”. Ngoài ra họ phải có khả năng tạo không khí vui vẻ, hiểu biết tương đối về các thông tin văn hóa-kinh tế-chính trị-xã hội trong và ngoài nước.

Tuyển chọn các nhân viên vào công việc phù hợp với mình để họ phát huy tốt khả năng của họ trong khi làm việc.

d. Xác định nhu cầu của khách.

Trong kinh doanh du lịch việc xác định cũng như việc tìm hiểu các nhu cầu của khách điều quyết định sự thành công của nhà hàng đó nên đây là điều mà tất cả các nhà kinh doanh trong lĩnh vực du lịch đều mong muốn vì vậy:

Mỗi nhân viên phục vụ cần phải có khả năng nắm bắt được các nhu cầu của khách một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Mỗi khách hàng đi đến với nhà hàng điều có nhu cầu ăn uống, nhưng nhu cầu của mỗi người là khác nhau nên mỗi nhân viên phải biết nhu cầu của mỗi khách như thế nào từ đó phục vụ khách một cách tốt nhất

Khi khách có nhu cầu thì nhân viên phục vụ phải nhanh nhẹn nắm bắt một cách kịp thời. Điều này cũng là yếu tố quan trọng thể hiện trình độ của nhân viên trong nhà hàng đó.

V. Kiến nghị:

Trải qua thời gian thực tập tại nhà hàng khách sạn SILVER SEA tôi nhận thức được tình hình phục vụ khách trong nhà hàng tương đối tốt, chính vì điều này mà lượng khách đến với khách sạn ngày càng đông.

Để có được kết quả như thế, hằng năm nhà hàng có nhiều chính sách, chương trình đào tạo tay nghề cho các nhân viên của mình. Cùng với sự nhiệt tình năng động của đội ngũ nhân viên và ban lãnh đạo trong nhà hàng nên đã tạo nên sự thành công đó

Ngoài hệ thống cơ sở vật chất của nhà hàng đã và đang được nâng cao hoàn thiện cơ sở vật chất, âm thanh, ánh sáng cũng góp phần lớn vào sự hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên nhà hàng khách sạn cần bổ sung và trang bị thêm một số trng thiết bị hiện đại theo kịp xu hướng hiện nay, để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

Trình độ ngoại ngữ của nhân viên trong khách sạn nhà hàng còn hạn chế, điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng phục vụ của nhà hàng hiện nay lượng khách đến với khách sạn chủ yếu là khách quốc tế và chủ yếu là khách đến từ Anh, Thái Lan, Hàn Quốc,...mà nhân viên phục vụ chưa có trình độ ngoại ngữ cao thì sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách của khách sạn vì vậy nhà hàng cần phải mở lớp đào tạo học ngoại ngữ cho nhân viên để phục khách một cách tốt hơn.

Tóm lại quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn của nhà hàng khách sạn SILVER SEA phải đúng kỹ thuật và nghiệp vụ và theo tiêu chuẩn mục mà ban chấp hành luật đã đề ra.

Trong thời gian học tại trường thì trường đã tạo nên một môi trường tốt để tôi được học tập và tiếp thu những kiến thức để trang bị cho công việc và tương lai của tôi sau này. Khi bước chân vào học tại mái trường này thì tôi đã trở thành mới một con người mới chín chắn hơn.

Nhờ vào môi trường học tập, cơ sở vật chất và sự nhiệt tình của các thầy cô giáo. Nhưng bên cạnh đó thì nhà trường cần phải tạo điều kiện nhiều hơn nữa để cho học sinh có thời gian để tiếp thu thực tế để học sinh được mạnh dạng hơn khi bước vào công việc hay là khi thực hành.

KẾT LUẬN

Ngành du lịch Việt Nam tuy phát triển xong đã có những bước nhảy vọt vượt bậc. Đặc biệt là những năm gần đây, tình hình thế giới có nhiều biến động nhưng Việt Nam vẫn được công nhận như là một điểm đến ăn toàn. Tuy nhiên tại Đà Nẵng lượng khách đến càng đông thì sự cạnh tranh giữa khách sạn ngày càng diễn ra gay gắt. Do đó để tồn tại và phát triển ngoài việc có nguồn vốn mạnh phải có những nhân viên nhiệt tình, năng nổ, sáng tạo và sẵn sàng phục vụ khách, muốn vậy ngay từ bước đầu khách sạn cần phải tuyển những nhân viên giỏi. Đặc biệt là quản lý nhà hàng và lễ tân và bộ phận nhà hàng được tiếng hành trôi chảy và thành công của các nhà quản lý cần phải quan sát chặt chẽ với các quy trình đón tiếp phục vụ khách.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế nước ta trong những năm gần đây nhà nước khuyến khích giao lưu văn hóa với các nước trên giới. Ngành du lịch mở rộng trở nên phổ biến và phát triển, vì vậy các doanh nghiệp kinh doanh luôn luôn cạnh tranh và nỗ lực mình lên để thu hút khách đến với kinh doanh mình. Họ luôn tìm cách để nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ cũng như quy trình phục vụ để làm hài lòng khách.

Do vậy qua những phương hướng và các giải pháp hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn tại nhà hàng, nếu áp dụng vào đề tài một cách khoa học, tôi tin chắc chắn trong tương lai không xa khách sạn sẽ thu hút được lượng khách đến khách sạn nhiều hơn, đem lại lợi nhuận cho khách sạn. Trong thời gian sắp tới khách sạn SILVER SEA sẽ được phát triển vượt bậc hơn so với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn tỉnh, thành phố. Trong thời gian tới khách sạn sẽ có những giải pháp nâng cao chất dịch vụ cũng như hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn của khách sạn.

Trong thời gian thực tập tại khách sạn SILVER SEA tôi đã học được nhiều kinh nghiệm bổ ích về nghiệp vụ nhà hàng mà trong quá trình học tại trường tôi chưa kịp tiếp thu, trong quá trình thực tập đã giúp tôi thực hành lại những kiến thức đã học tại trường và tôi học được những kinh nghiệm thực tế nó giúp cho công việc của tôi sau này. Đề tài hoàn thiện quy trình phục vụ trực tiếp tại bàn rất quan trọng đối với nhân viên phục vụ.

Với kiến thức còn nhiều hạn chế, nên trong quá trình thực hiện để viết bài không thể tránh khỏi thiếu sót. Tôi rất mong được , đúng góp ý kiến và thông cảm của cơ hướng dẫn cùng tòa thể cán bộ công nhân viên tại khách sạn SILVER SEA.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của cơ hướng dẫn và ban lãnh đạo khách sạn SILVER SEA cùng toàn bộ công nhân viên đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành chuyên đề thực tập này.

== * ==

TAI LIỆU THAM KHẢO

Giaó trình *Kỹ thuật phục vụ bàn* – NXB Hà Nội năm 2006

Giaó trình *Tổng quan du lịch*

Website: silverseadanang.com

