

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
LỜI MỞ ĐẦU	
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết cấu khoá luận	2

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN

1.1. Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn trong khách sạn	3
<i>1.1.1. Khái niệm phục vụ bàn trong khách sạn</i>	4
<i>1.1.2. Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận bàn trong khách sạn</i>	5
<i>1.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức lao động ở bộ phận bàn</i>	6
<i>1.1.3.1. Tổ chức lao động ở bộ phận bàn</i>	6
<i>1.1.3.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận bàn</i>	6
<i>1.1.3.3. Tiêu chuẩn tuyển dụng đối với nhân viên phục vụ bàn</i>	9
1.2. Một số yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ bàn	9
<i>1.2.1. Yêu cầu về sức khoẻ và vệ sinh cá nhân</i>	9
<i>1.2.2. Yêu cầu về trình độ cách đạo đức</i>	10
<i>1.2.3. Yêu cầu về quy tắc phục vụ</i>	11
1.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận bàn	11
<i>1.3.1. Khái niệm về phòng ăn trong khách sạn</i>	11
<i>1.3.1.1. Phòng ăn trong khách sạn</i>	12
<i>1.3.1.2. Các loại phòng ăn, nhà hàng</i>	13
<i>1.3.2. Trang thiết bị trong nhà hàng</i>	14
<i>1.3.2.1. Các loại thiết bị máy móc</i>	14
<i>1.3.2.2. Xe đẩy phục vụ</i>	14

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*

<i>1.3.2.3. Hệ thống âm thanh, ánh sáng</i>	15
<i>1.3.3. Trang thiết bị phục vụ ăn uống</i>	16
<i>1.3.3.1. Đồ gỗ</i>	16
<i>1.3.3.2. Đồ vải</i>	17
<i>1.3.3.3. Đồ kim loại</i>	18
<i>1.2.3.4. Đồ sành sứ</i>	19
<i>1.2.3.5. Dụng cụ bằng thủy tinh</i>	20
1.4. Nghiệp vụ phục vụ tiệc	21
<i>1.4.1. Khái niệm tổ chức tiệc</i>	21
<i>1.4.2. Tổ chức tiệc</i>	22
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	24

CHƯƠNG 2

**THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN TẠI
KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG**

2.1. Tìm hiểu chung về công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long	25
<i>2.1.1. Sự hình thành và phát triển của công ty</i>	25
<i>2.1.2. Cơ cấu và bộ máy tổ chức của khách sạn</i>	27
<i>2.1.3. Thị trường đang khai thác và thị trường mục tiêu của khách sạn</i> ...	30
<i>2.1.4. Kết quả kinh doanh của khách sạn</i>	32
<i>2.1.5. Nguồn nhân lực và cơ sở vật chất trong khách sạn</i>	33
<i>2.1.5.1. Nguồn nhân lực trong khách sạn</i>	33
<i>2.1.5.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn</i>	35
<i>2.1.5.3. Vị trí của khách sạn trên thị trường</i>	39
2.2. Tìm hiểu chung về nhà hàng Panorama và nhà hàng Elegant của	

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

khách sạn Sài Gòn Hạ Long	41
2.2.1. Vài nét về nhà hàng Panorama và Elegant	41
2.2.2. Những nét đặc trưng trong cách thức phục vụ bàn ở khách sạn	43
2.2.3. Đội ngũ nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long ..	44
2.2.3.1. Yêu cầu chung về cá nhân và ca làm việc của nhân viên	44
2.2.3.2. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ	45
2.3. Thực trạng thực hiện một số kỹ thuật phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long	47
2.3.1. Quy trình phục vụ bàn	47
2.3.1.1. Sơ đồ quy trình phục vụ bàn	47
2.3.1.2. Diễn giải quy trình phục vụ bàn	48
2.4. Kỹ thuật phục vụ tiệc Buffet và tiệc Âu, Á	54
2.4.1. Kỹ thuật phục vụ tiệc buffet tại khách sạn	54
2.4.1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ khách	54
2.4.1.2. Phục vụ khách trong quá trình ăn tiệc	55
2.4.2. Kỹ thuật phục vụ tiệc Á, Âu	57
2.4.2.1. Một số sơ đồ và lưu ý khi bày bàn tiệc	57
2.4.2.2. Phục vụ tiệc Á	60
2.4.2.3. Phục vụ tiệc Âu	64
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	66

CHƯƠNG 3

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN TẠI
KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG**

3.1. Những - u điểm của bộ phận nhà hàng tại khách sạn.....	67
<i>3.1.1. Ưu điểm và vị thế của nhà hàng Panorama và Elegant.....</i>	<i>67</i>
<i>3.1.2.Ưu điểm về cơ sở vật chất và trang thiết bị</i>	<i>68</i>
<i>3.1.3. Ưu điểm về nguồn nhân lực.....</i>	<i>69</i>
<i>3.1.3.1. Đối với đội ngũ lãnh đạo.....</i>	<i>69</i>
<i>3.1.3.2. Đối với đội ngũ nhân viên.....</i>	<i>70</i>
3.2. Một số tồn tại và hạn chế của nhà hàng tại khách sạn	70
<i>3.2.1. Tồn tại và hạn chế về trang thiết bị.....</i>	<i>70</i>
<i>3.2.2. Tồn tại và hạn chế về nguồn nhân lực</i>	<i>71</i>
<i>3.2.2.1. Đối với đội ngũ lãnh đạo.....</i>	<i>71</i>
<i>3.2.2.2. Đối với đội ngũ nhân viên.....</i>	<i>71</i>
<i>3.2.3. Hạn chế về kỹ thuật và quy trình phục vụ bàn tại khách sạn.....</i>	<i>72</i>
3.3. Giải pháp nâng cao kỹ thuật, quy trình phục vụ bàn tại khách sạn	74
<i>3.3.1. Về đội ngũ lãnh đạo.....</i>	<i>74</i>
<i>3.3.2. Về đội ngũ nhân viên</i>	<i>75</i>
<i>3.3.3. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng</i>	<i>76</i>
KẾT LUẬN.....	78
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	79
PHỤC LỤC.....	80

LỜI MỞ ĐẦU

1.Lý do chọn đề tài.

Để phát triển ngành du lịch thì bên cạnh việc chú trọng xây dựng các cơ sở vật chất kỹ thuật đạt tiêu chuẩn cao đáp ứng những nhu cầu của du khách, thì việc đào tạo nguồn nhân lực phục vụ du lịch cũng là yếu tố vô cùng quan trọng. Một trong những yếu tố quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực là nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của những người phục vụ du lịch. Các quy trình nghiệp vụ ngày càng trở thành nhân tố quan trọng trong chiến lược kinh doanh của các khách sạn. Một khách sạn có đội ngũ nhân viên chuyên môn nghiệp vụ tốt hoàn hảo sẽ có khả năng thu hút khách, tạo lợi thế cạnh tranh, nâng cao lợi nhuận và doanh thu cho khách sạn. Trong cơ chế thị trường hiện nay, với môi trường cạnh tranh gay gắt, các khách sạn phải xác định cho mình mục tiêu tồn tại và phát triển, và mục tiêu mà các khách sạn đang hướng tới là có một đội ngũ nhân viên hoàn hảo, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao.

Trong các nghiệp vụ khách sạn như: Bồng, Bàn, Bar,... thì nghiệp vụ Bàn là rất quan trọng, nó là khâu phục vụ khách trong quá trình ăn uống, một trong những dịch vụ chính của khách sạn, góp phần to lớn trong thu nhập của mỗi khách sạn.

Tỉnh Quảng Ninh đang ngày càng phát triển và định hướng trong tương lai, hai ngành mũi nhọn của tỉnh đó là ngành du lịch và khai thác than khoáng sản, với lợi thế đó, rất nhiều các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn cao được xây dựng và ngày càng phát triển, trong đó phải nói đến khách sạn Sài Gòn Hạ Long, là một khách sạn lớn bốn sao ở miền Bắc nói chung và ở Quảng Ninh nói riêng, nằm bên bờ vịnh Hạ Long xinh đẹp, khách sạn có một vị thế lớn và uy tín không chỉ về cơ sở vật chất kỹ thuật, mà cả chất lượng phục vụ. Với những chính sách hợp lý trong phát triển du lịch của tỉnh Quảng Ninh thì khách sạn Sài Gòn Hạ Long càng có thêm nhiều thuận lợi để phát triển tối đa tiềm lực của mình.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Là một sinh viên ngành văn hoá, bản thân em đã có thời gian thực tập và tìm hiểu thực tế tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long, đặc biệt tìm hiểu về nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn, đồng thời với những kiến thức về nghiệp vụ khách sạn đ- ọc trang bị trên giảng đ- ờng. Do đó em đã chọn đề tài: “ ***Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long***” cho khoá luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

- Làm rõ cơ sở lý luận về nghiệp vụ phục vụ bàn trong khách sạn.
- Tìm hiểu thực tế nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long - Quảng Ninh
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh.

3. Đối t- ượng và phạm vi nghiên cứu.

Phạm vi nghiên cứu về không gian tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long - Quảng Ninh.

Đối t- ượng nghiên cứu là nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long.

4. Ph- ơng pháp nghiên cứu

- Ph- ơng pháp thu thập và xử lý thông tin.
- Ph- ơng pháp thống kê, tổng hợp.
- Ph- ơng pháp thực địa.

5. Kết cấu khoá luận:

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, tài liệu tham khảo, khóa luận gồm có 3 ch- ơng:

Ch- ơng 1: Lý luận chung về nghiệp vụ phục vụ bàn.

Ch- ơng 2: Tìm hiểu về nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long.

Ch- ơng 3: Giải pháp nhằm nâng cao nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN

1.1. Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn trong khách sạn

1.1.1. Khái niệm phục vụ bàn trong khách sạn

Phục vụ bàn đ-ợc hiểu là những hoạt động nhằm cung cấp cho khách những thức ăn, đồ uống và tất cả những tiện nghi liên quan trực tiếp tới bữa ăn nhằm đem lại sự thoải mái cho khách trong quá trình tiêu dùng sản phẩm ăn uống tại khách sạn.[1.171]

Trong khách sạn thì dịch vụ kinh doanh ăn uống là một trong những dịch vụ chính, sau dịch vụ kinh doanh l- u trú. Đồng thời hoạt động kinh doanh phục vụ bàn đem lại doanh thu cho khách sạn sau hoạt động của bộ phận buồng. Bộ phận phục vụ bàn tại khách sạn chịu trách nhiệm phục vụ khách trong quá trình ăn uống, đ-ợc coi là đầu mối trung gian vận chuyển và phân phối món ăn, đồ uống cho khách nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu về ăn uống cho khách, tại đây du khách sẽ cảm nhận đ-ợc rõ nhất sản phẩm dịch vụ du lịch mà mình đang đ-ợc sử dụng và phục vụ, do đó bộ phận bàn không chỉ cung cấp đồ ăn, đồ uống cho khách hàng mà còn phải phục vụ một cách bài bản và tinh tế nhất.

Phục vụ bàn không chỉ đem lại lợi nhuận cho khách sạn, mà phải thấy đ-ợc điều to lớn hơn, đó là hình ảnh của khách sạn, sẽ đ-ợc khẳng định và lớn mạnh thông qua chất l- ợng của bộ phận bàn, làm hài lòng khách hàng ăn uống, từ đó gây ấn t- ợng tốt với các khách hàng. Thông qua hoạt động phục vụ bàn, khách hàng còn đ-ợc cảm nhận đ-ợc một phần về phong tục tập quán của địa ph- ơng mình đang l- u trú, của đất n- ớc mình đến, và thấy đ-ợc sự nồng nhiệt và thân thiện của con ng- ời Việt Nam qua thái độ phục vụ của nhân viên bàn, đ-ợc th- ờng thức những món ăn bản địa, hiểu hơn về nền văn hoá bản địa nơi mình đang l- u trú.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Hoạt động phục vụ bàn là hoạt động t-ơng đối phức tạp bởi yêu cầu cao về việc cung cấp các món ăn đồ uống, dụng cụ, cũng nh- ph- ơng thức chuyên môn nghiệp vụ và kinh nghiệm giao tiếp để phục vụ nhiều đối t- ơng khách khác nhau. Trong khi phục vụ khách ăn uống, toàn bộ thao tác kĩ thuật mang tính nghệ thuật và thái độ phục vụ của nhân viên sẽ đ- ợc khách cảm nhận và đánh giá. Chất l- ợng phục vụ ăn uống cho khách có liên quan mật thiết đến tiện nghi phục vụ, chất l- ợng món ăn, đồ uống, kỹ năng phục vụ, phong cách phục vụ và vệ sinh.

1.1.2. Nhiệm vụ và chức năng của bộ phận bàn trong khách sạn.

• Nhiệm vụ của bộ phận bàn trong khách sạn

- Chịu trách nhiệm phục vụ khách ăn uống những bữa ăn th- ờng và các bữa tiệc lớn, nhỏ đúng giờ, kịp thời, chính xác, đúng nguyên tắc và động tác quy định.
- Tìm hiểu và nắm vững yêu cầu của khách, phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp, bar để đáp ứng tốt mọi yêu cầu của khách.
- Tạo ra môi tr- ờng hấp dẫn để khách th- ờng thức món ăn, đồ uống thông qua việc sắp đặt, bài trí phòng ăn, bàn ăn, kiểm soát thiết bị ánh sáng, nhiệt độ và cả phong cách giao tiếp.
- Duy trì tốt vệ sinh an toàn thực phẩm và vệ sinh môi tr- ờng, có biện pháp bảo vệ tuyệt đối an toàn tính mạng và tài sản cho khách.
- Thực hiện tốt việc quản lý tài sản, lao động kĩ thuật và những quy định của khách sạn.
- Th- ờng xuyên thu thập thông tin từ khách, nghiêm chỉnh báo cáo với lãnh đạo và bộ phận liên quan để nâng cao chất l- ợng phục vụ.
- Th- ờng xuyên trau dồi kiến thức nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ, có ý thức đoàn kết giúp đỡ lẫn nhau nhằm nâng cao năng suất, chất l- ợng, hiệu quả.

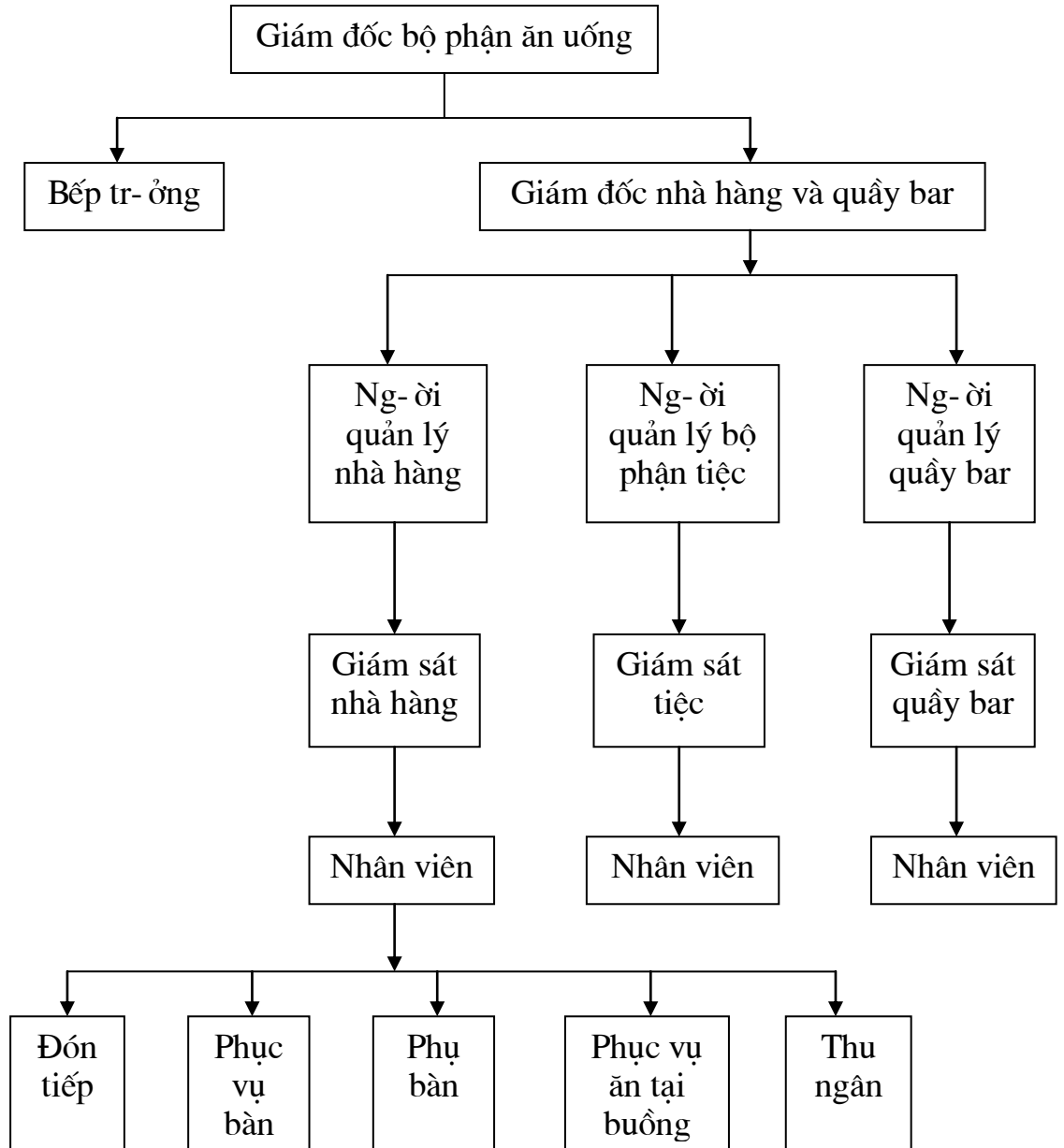
• Chức năng của bộ phận bàn trong khách sạn

Chức năng của bộ phận bàn là đón tiếp và phục vụ khách các món ăn, đồ uống đảm bảo chất l- ợng nhằm tạo hiệu quả kinh doanh.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

1.1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức lao động ở bộ phận bàn

Sơ đồ cơ cấu tổ chức lao động ở bộ phận ăn uống trong khách sạn



1.1.3.1. Tổ chức lao động ở bộ phận bàn

Việc bố trí lao động của bộ phận bàn thay đổi tùy theo quy mô, cách quản lý, loại hình sản phẩm kinh doanh, với khách sạn có quy mô nhỏ, bộ phận bàn là một tổ, gồm tổ tr-ởng, các nhân viên phục vụ và nhân viên thu dọn. Với khách sạn có quy mô lớn, bộ phận ăn uống do một giám đốc điều hành, trong đó có giám đốc phụ trách nhà hàng, quầy bar và bộ phận tiệc. Các nhà hàng, quầy bar và bộ phận tiệc hoạt động độc lập nh- ng có quan hệ mật thiết với nhau.

Hoạt động phục vụ khách ăn uống ở bộ phận bàn th- ờng đ- ợc kéo dài từ 6.00 giờ đến 22.00 giờ. Thời gian làm việc ở bộ phận bàn th- ờng chia làm 2 ca. Ca 1 từ 6.00 giờ đến 14.00 giờ, ca 2 từ 14.00 giờ đến 22.00 giờ. Đối với những khách sạn có nhiều nhà hàng thì giờ mở cửa các nhà hàng th- ờng lệch nhau để phục vụ khách cho thuận tiện.

1.1.3.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận bàn

- **Ng- ời quản lý nhà hàng**

Ng- ời quản lý nhà hàng/ tổ tr- ờng bàn là ng- ời chịu trách nhiệm điều khiển toàn bộ hoạt động phục vụ ăn uống của nhà hàng. [1.181]

Nhiệm vụ:

- Xây dựng kế hoạch hoạt động phục vụ cho nhà hàng phù hợp với mục tiêu kinh doanh của khách sạn.
- Tổ chức điều hành thực hiện các nhiệm vụ của nhà hàng có hiệu quả.
- Đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ, thiết kế trình tự phục vụ và đánh giá việc thực hiện của các nhân viên.
- Kiểm soát các khoản chi phí phục vụ, dự trữ vật t-, hàng hoá đảm bảo phục vụ khách có chất l- ợng.
- Phối hợp với phòng nhân sự để lập kế hoạch nhân sự, tuyển chọn đào tạo phù hợp với yêu cầu phục vụ khách.
- Hàng ngày, ng- ời quản lý nhà hàng tham gia vào việc xây dựng thực đơn của nhà hàng và dự kiến giá bán sản phẩm.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Luôn có mặt trong giờ ăn chính để quan sát nắm bắt tín hiệu từ khách hàng để đáp ứng và xử lý tình huống phức tạp, đồng thời để giám sát quá trình phục vụ, phong cách giao tiếp của nhân viên, nhằm uốn nắn kịp thời các sai sót.
- Tìm hiểu ý kiến của khách về chất lượng phục vụ và phản ánh với giám đốc, bếp trưởng để cải tiến thực đơn và cách chế biến cho hợp với khẩu vị của khách.
- Khi có khách đặc biệt, đích thân ra chào đón khách, giới thiệu món ăn ngon và rượu quý, đồng thời hướng dẫn các nhân viên phục vụ chu đáo, khi khách về ra tiễn khách.
- Khi có tiệc phải kiểm tra bàn tiệc trước khi khách đến về vệ sinh, quy cách bày đặt, giúp chủ tiệc điều hành bữa tiệc đạt kết quả tốt. Kiểm tra hoá đơn trước khi đưa thanh toán.
- Chủ trì cuộc họp về khả năng làm việc, giúp nhân viên nâng cao kỹ năng và phong cách phục vụ, giám sát mẫu thực hiện và hướng dẫn các nhân viên thực hiện tốt chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên.

- **Giám sát nhà hàng**

Giám sát nhà hàng là người thừa lệnh của giám đốc để chịu trách nhiệm quản lý chung và quan hệ với khách nhằm điều khiển toàn bộ hoạt động phục vụ khách tại nhà hàng.[1.183]

Nhiệm vụ:

- Quản lý, kiểm tra giám sát hoạt động phục vụ của các nhân viên.
- Dự trữ, bổ sung các loại vật tư, tài sản như các loại đồ uống, hoa quả, chất tẩy rửa theo định kỳ để đảm bảo yêu cầu phục vụ khách.
- Có kế hoạch hướng dẫn kỹ thuật, đề xuất tuyển dụng.
- Thống kê tình hình tiêu thụ và báo cáo lãnh đạo, nghiên cứu đề xuất biện pháp thực hiện tiếp theo.

- **Nhân viên đón tiếp**

Nhân viên đón tiếp là người chào đón và xếp chỗ cho từng khách, đoàn khách thích hợp, khi đông khách có thể phục vụ cùng với nhân viên phục vụ bàn.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

• **Nhân viên phục vụ bàn**

Nhân viên phục vụ bàn là người trực tiếp phục vụ khách ăn uống tại bàn. Nhiều nhà hàng có nhân viên chuyên phục vụ món ăn, nhân viên chuyên phục vụ đồ uống. [1.183]

Nhiệm vụ:

- Thực hiện việc bàn giao ca, kiểm tra sổ báo ăn để biết số lượng và đối tượng khách ăn để chuẩn bị phục vụ cho tốt.
- Sắp đặt bàn ăn các bữa trong ngày.
- Phục vụ khách ăn uống tận tình, chu đáo và thanh toán chính xác với khách.
- Phản ánh ý kiến của khách cho trưởng ca.

• **Nhân viên phụ bàn**

Nhân viên phụ bàn là người trợ giúp cho nhân viên phục vụ tại bàn. [1.184]

Nhiệm vụ:

- Đảm bảo sự liên lạc giữa nhà bàn và nhà bếp, chuyển yêu cầu của khách xuống bộ phận bếp và chuyển món ăn từ bếp lên phòng ăn.
- Thu dọn các bàn khách đã ăn xong, dọn vệ sinh, kê xếp bàn ghế và vệ sinh dụng cụ.
- Phục vụ món ăn cho khách khi được nhân viên phục vụ bàn yêu cầu.

• **Nhân viên phục vụ ăn uống tại buồng (Room service)**

Nhân viên phục vụ ăn uống tại buồng là người phục vụ cho khách ăn uống tại buồng khi họ có yêu cầu.

• **Nhân viên thu ngân**

Nhân viên thu ngân là người lên hoá đơn và thu tiền của khách, nhập dữ liệu vào máy tính và chuyển hóa đơn khách lưu trữ ký nợ lên lễ tân, nộp tiền và báo cáo doanh thu ăn uống.

1.1.3.3. Tiêu chuẩn tuyển dụng đối với nhân viên phục vụ bàn

Nhân viên bộ phận bàn cần đáp ứng đủ những yêu cầu cơ bản như: sự hiểu biết về các kiến thức chung và về ngành du lịch, có trình độ ngoại ngữ ở mức phổ thông và chuyên ngành, có sức khoẻ tốt và không dị tật, tuổi từ 18 đến 30.

Về nghiệp vụ chuyên môn, yêu cầu nhân viên phục vụ bàn phải qua đào tạo cơ bản về nghiệp vụ bàn, có văn bằng chứng chỉ, nắm vững thị hiếu, tập quán ăn uống của một số nước trên thế giới; hiểu biết về món ăn đồ uống, giá bán sản phẩm trong khách sạn, có khả năng giới thiệu các món trong thực đơn; nắm vững kỹ năng phục vụ và có khả năng giao tiếp với khách để vận dụng thành thạo quy trình phục vụ ăn uống phù hợp tập quán dân tộc và nghi thức quốc tế.

Tùy mỗi chức danh có yêu cầu cụ thể, ví dụ, trưởng ca hay giám sát nhà hàng yêu cầu phải có thâm niên công tác 3 năm, thành thạo 1 đến 2 ngoại ngữ, biết giao tiếp lịch sự và viết thực đơn bằng thứ ngoại ngữ đó, đã qua lớp bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ.

1.2. Một số yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ bàn

1.2.1. Yêu cầu về sức khoẻ và vệ sinh cá nhân

- Sức khoẻ tốt, đủ sức chịu đựng ở các thể đi, đứng kéo dài. Dáng đứng thẳng, bước đi thẳng sẽ tạo cho khách một ấn tượng tốt đẹp, dáng vẻ đàng hoàng, duyên dáng, lịch thiệp.

- Nước da khoẻ mạnh, sáng sủa, trang điểm nhẹ nhàng, có ngoại hình đẹp và cân đối. Để có được nước da như vậy cần phải luyện tập, ăn ngủ và tập thể dục đều đặn, ngoài ra cần phải ăn nhiều rau, hoa quả. Tránh trang điểm quá nhiều, lòe loẹt, nên tạo cho mình một vẻ đẹp tự nhiên.

- Luôn giữ vệ sinh thân thể, đầu tóc gọn gàng, răng miệng sạch sẽ, hơi thở thơm tho. Thay quần áo, gội đầu thường xuyên, tóc để gọn gàng, tránh để đầu có gàu và mồ hôi.

- Tránh ăn những thức ăn nặng mùi hành, tỏi, không uống rượu bia khi phục vụ khách.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Móng tay cắt ngắn không sơn, nhuộm, bàn tay phải rửa thường xuyên, đặc biệt là trước khi phục vụ và sau khi đi vệ sinh, không được nhuộm tóc.

- Đối với nam nhân viên phục vụ không được để tóc quá dài, nhân viên nữ không được đeo vòng ở tay, bông tai quá dài.

- Nhân viên phục vụ là người hàng ngày tiếp xúc với thức ăn và đồ uống nên vấn đề sức khỏe và vệ sinh là rất quan trọng và cần thiết, mặc dù ở nơi nào, khách sạn sang trọng hay cửa hàng ăn bình thường thì vẫn đòi hỏi những tiêu chuẩn đó. Đáng chú ý nhất là khách hàng không bao giờ muốn trở lại những cửa hàng ăn uống với những người phục vụ luộm thuộm, không vệ sinh.

1.2.2. Yêu cầu về tư cách đạo đức

- Thật thà, lòng thiện và có tính tự trọng.

- Có trách nhiệm và tinh thần đồng đội cao trong công việc.

- Không được lấy thức ăn hoặc mượn dụng cụ ăn uống của nhà hàng cho mục đích riêng của mình.

- Không được cộng sai hoá đơn làm cho hoá đơn tăng thêm tiền.

- Không thể hiện những hành vi thiếu đạo đức với khách như đùa cợt hoặc ăn mặc thiếu nghiêm túc.

- Không lợi dụng khách trong việc nhờ giúp hoặc mua bán hay tỏ thái độ thấp hèn, xin tiền “boa”, đếm tiền “boa” hoặc xóc tiền kêu leng keng trong túi. Được lại, phải tỏ thái độ lịch sự, văn minh, đúng mực với khách hàng.

- Phải quan tâm, giữ gìn những dụng cụ, trang thiết bị trong nhà hàng, tránh vứt bừa bãi, tránh lãng phí.

- Luôn thể hiện sự quan tâm tới quyền lợi của khách bằng mọi thái độ, hành vi và cử chỉ, thấm nhuần khẩu hiệu “khách hàng là thượng đế”.

- Không phục vụ khách những thức ăn kém phẩm chất hoặc mất vệ sinh.

- Thực hiện nghiêm túc giờ giấc làm việc, không trốn tránh trách nhiệm được giao.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Phải có sự phối hợp nhịp nhàng và giúp đỡ lẫn nhau giữa các bộ phận, tránh phê bình, cãi nhau trong nhà hàng, nhất là tr- ớc mặt khách. Việc giải thích, ngăn chặn thiếu sót hoặc phê bình nhau sẽ tiến hành sau giờ phục vụ.

1.2.3. Yêu cầu về quy tắc phục vụ

• *Chuyên môn nghiệp vụ*

- Am hiểu các ph- ơng thức và quy trình phục vụ.

- Có kiến thức tổng quát về các món ăn trong thực đơn, các đồ uống, giá cả các loại hàng hoá và dịch vụ.

- Ân cần, chu đáo, luôn quan tâm đến khách.

- Có trí nhớ tốt, có thể nhớ tên, nhớ mặt khách.

• *Lịch sự xã giao*

- Có khả năng sử dụng thông thạo ít nhất 1 ngoại ngữ.

- Thái độ phục vụ vui vẻ, lịch sự, quan tâm đến khách.

- Không ngồi cùng bàn ăn, uống với khách trong giờ làm việc.

- Không tò mò nghe chuyện của khách.

- Không làm ồn, làm huyên náo phòng ăn.

- Không hút thuốc, nhai kẹo cao su, ăn uống trong lúc phục vụ.

- Mặc đồng phục chỉnh tề trong giờ làm việc, nói năng, c- xử nhẹ nhàng, lịch thiệp, lễ độ.

- Phục vụ khách một cách nhanh chóng, không để khách phải chờ lâu.

1.3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị của bộ phận bàn

1.3.1. Khái niệm về phòng ăn trong khách sạn

Phòng ăn trong khách sạn là nơi phục vụ nhiều loại món ăn, đồ uống, với bầu không khí thoải mái giúp khách có cảm giác đ- ợc nghỉ ngơi, th- giãn. Việc phục vụ ở đây đ- ợc thực hiện qua các nhân viên phục vụ bàn có trình độ nghiệp vụ chuyên môn. Trong một khách sạn th- ờng có nhiều phòng ăn và đ- ợc đặt ở những vị trí khác nhau với giá cả khác nhau. [5.10]

1.3.1.1. Phòng ăn trong khách sạn

Để khách vào nhà hàng có cảm giác dễ chịu, thoải mái, thích thú, sảng khoái và hứng phấn về ăn uống, cần phối hợp bài trí các trang thiết bị, dụng cụ đồng bộ, hiện đại, thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ, sao cho “phòng ăn phải có tính chất đặc biệt để khi bước vào đó người ta quên hết mọi sự lo lắng hàng ngày”.

Vị trí phòng ăn : Nên bố trí ở nơi đảm bảo thuận lợi, an toàn, hiệu quả. Có thể đặt ở tầng trệt, gần nơi đón tiếp và nơi chế biến món ăn hoặc có thể bố trí ở các tầng, thậm chí cả tầng thượng.

Diện tích phòng ăn phải đảm bảo rộng rãi, đủ chỗ cho khách ngồi ăn uống và cho việc đi lại phục vụ dễ dàng của nhân viên. Diện tích tối thiểu là 1-1,2 m²/chỗ ngồi, các phòng ăn sang trọng 1,7- 2m²/ chỗ ngồi(tiệc đứng cần phải đảm bảo 0,4- 0,6 m²/ khách). Phòng ăn của khách sạn cần đủ chỗ cho số lượng khách gấp rưỡi số giường trong khách sạn.

Thiết kế phòng ăn phải đảm bảo sao cho việc đi lại của nhân viên qua các cửa ra vào giữa nhà hàng và nhà bếp theo một chiều, tránh va chạm nhau.

Cần đảm bảo vấn đề phòng cháy chữa cháy tốt, không chèn và buộc cửa chống cháy, bình chữa cháy dễ tìm, luôn nạp đầy, vận hành tốt, lối thoát hiểm dễ sử dụng và an toàn, hệ thống thấp sáng khẩn cấp phải được bảo trì và luôn sẵn sàng hoạt động, đủ ký hiệu báo cháy và bảng chỉ đường chỉ rõ lối thoát.

Các thiết bị nội thất trong phòng ăn phải được bố trí phù hợp, đảm bảo vận hành tốt và an toàn, hài hoà về thiết kế và sử dụng màu sắc, thường xuyên được sửa chữa và bảo dưỡng kịp thời để tạo môi trường kích thích hứng phấn ăn uống.

Hệ thống chiếu sáng phải tạo ra ánh sáng đều, dịu. Trong nhà hàng, sự kết hợp hài hoà giữa ánh sáng và màu sắc là vấn đề rất cần quan tâm vì chúng có tác động đến tâm trạng khách. Khi bố trí phòng ăn, nhân viên cần tạo bố cục hợp lý và hiểu về ý nghĩa tượng trưng các màu, nguyên tắc sử dụng màu trong phòng ăn.

Hệ thống thông gió và điều hoà nhiệt độ đảm bảo sự thoáng đãng, dễ chịu cho thực khách. Có thể sử dụng kết hợp các hình thức làm thoáng phòng ăn như: điều chỉnh hệ thống cửa ra vào, cửa sổ, rèm che, dùng quạt thông gió, dùng điều hoà tạo nhiệt độ thích hợp.

Hệ thống âm thanh cân êm, dễ chịu, tạo sự khoái cảm, rung động cho người ăn, không ảnh hưởng đến việc ăn uống và trò chuyện của khách, tốt nhất là dùng nhạc thính phòng và chỉ mở trong những giờ phục vụ khách, phù hợp từng bữa ăn, đối tượng khách.

Phòng ăn cần được bài trí có tính thẩm mỹ cao. Hệ thống rèm, thảm, cây cảnh, tranh ảnh rất cần để tạo nên biểu tượng nhà hàng. Rèm nên dùng loại mỏng, thoáng, màu nhạt tạo cảm giác rộng rãi, thoáng đãng. Thảm có thể trải toàn phòng hoặc những lối đi chính để chỉ hướng đi lại, tạo cảm giác ấm áp và lịch sự, sang trọng để bảo vệ sàn và hạn chế ồn ào. Chậu hoa và cây cảnh, tranh ảnh đặt ở vị trí thích hợp tạo cảm giác mát mẻ, gần gũi với thiên nhiên nhưng phải sạch sẽ, không bụi bẩn. Nên dùng cây lá to, xanh đậm, hoa không có màu quá sặc sỡ và mùi sực nức, trồng trong chậu được đặt trên đôn có hoa văn cổ điển. Tranh đẹp và phù hợp với không khí của phòng ăn như tranh phong cảnh của các danh họa. Có thể bố trí cột gỗ, bức điêu khắc, đồ gốm sứ sang trọng và một số vật trang trí biểu tượng đặc trưng của nhà hàng.

1.3.1.2. Các loại phòng ăn, nhà hàng

Phòng ăn chọn món: là loại phòng ăn với mục thực đơn rất đa dạng, phong phú về chủng loại món ăn đồ uống, thích hợp cho khách lựa chọn, nhân viên phục vụ thường là những người có tay nghề cao.

Phòng ăn theo định suất: phục vụ các bữa ăn được đặt trước thực đơn và giá tiền thường là phục vụ theo nhóm (set menu service).

Nhà hàng ăn dân tộc: phong cách phục vụ và món ăn mang tính dân tộc đặc trưng, khung cảnh, trang trí nội thất, âm nhạc, trang phục của người phục vụ cũng mang đậm sắc thái của dân tộc.

Cửa hàng cà phê có phục vụ ăn uống: là cửa hàng phục vụ cà phê, bữa ăn nhẹ, yêu cầu phục vụ ăn nhanh, các món ăn đ- ợc chuẩn bị ngay sau quầy phục vụ.

Phòng ăn uống tự phục vụ: là mẫu điển hình cho các loại phòng ăn đại chúng, ở đây khách có thể tự lựa chọn các món ăn nóng, nguội và các loại đồ uống nhẹ nh- n- ớc giải khát, cà phê, một dạng của phục vụ ăn tự chọn buffet.

Phòng tiệc: phòng phục vụ một số l- ợng khách đông, phục vụ các tiệc chiêu đãi như tiệc đón tiếp đại biểu, ngoại giao, hội nghị, tiệc cưới..., loại hình hoạt động rộng, đa dạng, đòi hỏi khả năng linh hoạt của ng- ời quản lý và tay nghề của nhân viên phục vụ.

1.3.2. Trang thiết bị trong nhà hàng

1.3.2.1. Các loại thiết bị máy móc

Quầy kính lạnh: là một thiết bị lạnh có ba mặt bằng kính trong suốt, có lắp hệ thống ánh sáng bên trong, thích hợp để tr- ng bày các sản phẩm (các món ăn nguội hoặc hoa quả t- ươi, kem) với mục đích hấp dẫn khách.

Tủ lạnh: là thiết bị lạnh dùng để đựng các đồ uống lạnh, một số món salad nguội, hoa quả, nhằm mục đích bảo quản món ăn đồ uống và làm lạnh theo đúng tiêu chuẩn, yêu cầu về món ăn đồ uống.

Máy s- ởi bằng điện: là một loại tủ kim loại hình khối hộp chữ nhật, có các ngăn để đĩa. Trong lòng tủ có hệ thống s- ởi điện làm cho các đĩa nóng lên.

Máy pha cà phê

Máy làm lạnh và phục vụ n- ớc quả, máy bán hàng tự động, máy vi tính để tính tiền

1.3.2.2. Xe đẩy phục vụ

Thông th- ờng có các loại xe đẩy nh- sau:

- Xe đẩy 2, 3 tầng dùng để phục vụ món ăn (các món điểm tâm nguội và r- ợu), dùng đựng dụng cụ phục vụ ăn uống khi đặt bàn hoặc dọn bàn.

- Xe đẩy phía trên có bếp ga nhỏ phục vụ các món nấu tr- ớc bàn khách (flambé).

-Xe đẩy phục vụ khách ăn trên buồng có 2 tầng, tầng trên đựng dụng cụ ăn uống và món ăn, tầng dưới có bộ phận hâm nóng thức ăn (cho một số món ăn nóng). Sau khi xe được đẩy vào phòng khách, có thể nâng 2 cánh 2 bên, mặt bàn từ hình chữ nhật chuyển thành hình tròn, ta có một bàn ăn xinh xắn và đẹp mắt trong buồng của khách.

1.3.2.3. Hệ thống âm thanh, ánh sáng

•Hệ thống chiếu sáng

Phải đảm bảo đủ sáng và dễ chịu. Tùy theo loại hạng các cơ sở mà hệ thống chiếu sáng có khác nhau:

- Chiếu sáng trực tiếp: các bóng đèn không được che chắn, chỉ dùng chao đèn bình thường, hệ thống này nằm trong cơ sở hạng thấp.

- Chiếu sáng mờ: các bóng đèn đều dùng chum đèn mờ, ánh sáng đều và dễ chịu.

- Chiếu sáng gián tiếp: bóng đèn được lắp ẩn trong hốc hoặc rãnh, ánh sáng được lắp hắt lên trần, trần và chiếu sáng cả không gian, đây là hệ thống rất thông dụng hiện nay.

- Chiếu sáng qua các bộ đèn chùm: đèn chùm được làm bằng pha lê và có nhiều kiểu loại, nó làm cho phòng ăn trở nên lộng lẫy và sang trọng.

- Chiếu sáng đặc biệt: trong các cơ sở đặc sản dân tộc, tùy thuộc vào cấu trúc, trang trí nội thất của phòng ăn mà người ta bố trí các loại đèn độc đáo khác nhau.

- Không nên dùng đèn thủy ngân vì có ánh sáng xanh lạnh lẽo. Theo các nhà nghiên cứu ánh sáng màu xanh, màu tím thường làm mất cảm giác ngon của các món ăn từ thịt và sữa. Ngoài ra người ta còn sử dụng nèn để tạo ra ánh sáng cho nhà hàng. Mặt khác, khi thắp nèn sẽ khử được mùi thuốc lá khách hút trong nhà hàng.

•Hệ thống âm thanh

- Tất cả các nhà hàng, cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi giải trí của khách đều sử dụng hệ thống âm thanh. Tùy theo tính chất phục vụ của nhà hàng người

ta sử dụng âm thanh cho hợp lý. Hệ thống âm thanh phải được lắp đặt sao cho ở mọi chỗ trong phòng ăn đều có thể nghe được. Thông thường người ta lắp đều khắp trong phòng ăn một số lượng lớn các loa có công suất vừa. Một số nhà hàng có các chương trình ca, múa, nhạc dân tộc, cổ điển hoặc hiện đại.

1.3.3. Trang thiết bị phục vụ ăn uống

1.3.3.1. Đồ gỗ

• Bàn ăn

Có các loại bàn tròn, vuông, chữ nhật to, nhỏ từ 4, 6, 8, 10 chỗ ngồi. Trong trường hợp phục vụ một đoàn đông người thì phải xếp các bàn vuông hay chữ nhật nối tiếp nhau cho đủ chỗ, bởi vậy cạnh bàn vuông phải bằng chiều rộng của bàn hình chữ nhật và có chiều cao như nhau, kể cả bàn tròn, thường là 0,75m.

Các bàn ăn tiệc đứng thường cao 1,1m.

- Bàn tròn: đường kính từ 0,8 đến 2 m.
- Bàn vuông: thông thường có kích thước 1m×1m.
- Bàn chữ nhật: có kích thước 1m×2m.

Trong phòng ăn chính có bàn chờ, thông thường có kích thước 1m×1m. Một số nơi làm bàn chờ có bánh xe để tiện di chuyển, bàn chờ là nơi cất thái thức ăn tại bàn, tạo điều kiện phục vụ tốt, chuẩn bị dụng cụ đặt bàn, chuẩn bị món ăn đồ uống trên bàn.

• Ghế ngồi

Ghế trong nhà hàng có cấu trúc chắc chắn và tạo dáng mỹ thuật, về cấu trúc phải đảm bảo khách ngồi thuận tiện, thoải mái, ghế cần nhẹ, có chân gọn và dễ di chuyển, xếp đặt, không cản trở việc đi lại. Có các loại ghế đệm, ghế xếp, ghế tựa mây. Ngoài ra phải có thêm một số ghế cao dành cho trẻ em, ghế có tựa và tay vịn.

• Tủ phục vụ (tủ đựng dụng cụ)

Dùng đựng các loại dụng cụ phục vụ. Tủ có nhiều ngăn, mỗi ngăn để các loại dụng cụ khác nhau. Ví dụ: ngăn dao gồm có: dao ăn cá, dao phết bơ, dao tráng miệng ...

- *Bục và sàn gỗ cho dàn nhạc*

Sàn gỗ cho dàn nhạc th- ờng đóng cao hơn sàn nhà khoảng 30 cm để khách dễ nhìn thấy.

- 1.3.3.2. Đồ vải**

- *Rèm che*

Có tác dụng ngăn cản ánh sáng vào bên trong, điều chỉnh ánh sáng, tạo không khí thoải mái, ấm áp trong phòng ăn, thông th- ờng rèm có 2 lớp: lớp rèm dày và lớp rèm đăng ten.

- *Thảm*

Thảm th- ờng đ- ợc làm bằng các chất liệu len, đay, giữ cho sàn đỡ bẩn, giảm tiếng động b- ớc chân, tạo không khí ấm áp và dễ chịu.

- *Khăn bàn các loại*

Mục đích giữ cho bàn khỏi bị bẩn, bảo đảm mức độ vệ sinh cần thiết, giữ cho bàn có thể sử dụng đ- ợc lâu dài hoặc che đậy những vết sứt, x- ớc trên bàn, khăn bàn th- ờng làm bằng vải sợi tổng hợp, màu sắc th- ờng là màu trắng. Kích th- ớc th- ờng phụ thuộc vào kích th- ớc của bàn, thông th- ờng khăn bàn dài rộng hơn kích th- ớc của bàn khoảng 60 cm.

Ví dụ: bàn có kích th- ớc 1m×2m thì khăn có kích th- ớc 1,6m×2,6m.

- *Khăn vuông*

Trải trên khăn bàn, có tác dụng trang trí và hạn chế vết bẩn trên khăn bàn. Kích th- ớc rộng hơn mặt bàn (xấp xỉ 10 cm) trải so le với mép bàn, ở một số khách sạn màu khăn vuông này thay đổi theo các ngày trong tuần.

- *Vỏ mặt bàn*

Trải phía trên mặt bàn và d- ới khăn bàn, có tác dụng giảm tiếng động khi đặt dụng cụ và thức ăn, đồ uống. Vỏ mặt bàn th- ờng đ- ợc làm bằng các loại vỏ len dạ, có kích th- ớc vừa phải kín mặt bàn.

- *Khăn ăn*

Th- ờng là màu trắng, khăn màu (ít dùng), cũng làm bằng vải sợi tổng hợp nh- khăn bàn, kích th- ớc th- ờng là 50cm×50cm.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

• **Khăn phục vụ**

- Khăn trải khay bê: có kích thước bằng kích thước của khay, chất liệu là vải sợi tổng hợp.

- Khăn lau dụng cụ: chất liệu là vải sợi tổng hợp, mềm hút ẩm, không bị dính xơ khi lau chùi.

- Khăn phục vụ dùng khi trực tiếp phục vụ khách để xử lý các tình huống khi rót rượu, khi thức ăn rơi vãi hoặc quá nóng quá lạnh, kích thước 40cm x 60cm.

1.3.3.3. Đồ kim loại

Đồ kim loại thường dùng bằng inox, bạc, nhôm để đảm bảo yêu cầu bóng, bền, không gỉ, dễ lau rửa.

Danh mục trang thiết bị đồ kim loại trong phòng ăn của khách sạn[7.64]

TT	Thiết bị	Công dụng
	Dĩa ăn sò	Ăn sò, cua, ốc
	Thìa nho	Ăn nho
	Dao ăn thịt	Ăn thịt nóng
	Thìa tẽ ngô	Ăn ngô bắp
	Dao ăn pho mai	Cắt pho mai
	Dao đĩa hoa quả	Ăn tráng miệng, hoa quả
	Dao cắt bánh	Trên xe đẩy bánh ngọt, phục vụ bánh ga tô
	Kéo cắt nho	Cắt và giữ nho
	Dụng cụ kẹp hạt	Tráng miệng, giỏ hoa quả và hạt
0	Thìa mút	Ăn mút hoa quả
1	Thìa kem hoa quả các loại	Ăn kem đựng trong cốc cao

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

2	Kẹp vỏ tôm hùm	Kẹp vỡ vỏ cứng của tôm hùm
3	Dụng cụ rút thịt tôm	Lấy thịt trong càng tôm hùm
4	Dao ăn trứng cá muối	Trải trứng cá muối lên bánh mì n- ớng
5	Cái kẹp ốc	Giữ vững vỏ ốc
6	Đĩa ăn ốc	Rút ruột ốc ra khỏi vỏ
7	Cái xiên bằng bạc	Xâu thịt để n- ớng
8	Kẹp bánh ngọt	Phục vụ bánh ngọt

1.3.3.4. Đồ sành sứ

Đồ sành sứ là loại chất liệu chịu nhiệt nhiều hơn thủy tinh và pha lê, gồm rất nhiều loại, th- ờng có màu trắng, tạo cảm giác sạch sẽ.

Danh mục trang thiết bị đồ sành sứ trong phòng ăn của khách sạn[7.75]

TT	Thiết bị	Công dụng
	Đĩa 25 (cm)	Đĩa ăn Âu, đĩa kê
	Đĩa 23	Đĩa ăn Âu, 1 số món ăn Á
	Đĩa sâu	Ăn súp, 1 số món ăn Á có n- ớc sốt
	Đĩa 20,21,22	Ăn điểm tâm Âu, 1 số món ăn Á
	Đĩa 18	Tráng miệng, món Á (giò, chả)
	Đĩa 16	Bánh mì cá nhân, kê tách cà phê sữa hoặc ăn

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

		kem caramen
	Bát	Chứa canh, đồ tần, ăn cơm, n- ớc dùng, n- ớc mắm, ăn chè
	Ấm trà	Pha trà túi hoặc trà lá
	Ấm cà phê	Chứa cà phê hoà tan
0	Bình sữa	Chứa sữa uống, sữa dùng với cà phê
1	Gạt tàn	Chứa tàn thuốc lá
2	Lọ tăm, lọ muối, lọ tiêu	Chứa tăm, gia vị
3	Thuyền sốt	Chứa đồ sốt nhiều n- ớc (cá)
4	Tách cà phê sữa	Uống cà phê pha sẵn, điểm tâm
5	Tách trà	Uống trà
6	Lập là bầu dục to và nhỏ	Chứa thức ăn, các món ăn phục vụ nguyên con (cá, chim)
7	Lập là tròn 35	Chứa thức ăn, trái cây, trình bày 1 số món ăn (chân giò bó thỏ, gà nhồi tạo hình)
8	Thìa sứ	Ăn súp
9	Liễn súp	Chứa các loại súp

1.3.3.5. Dụng cụ bằng thuỷ tinh

- Các loại cốc uống bia

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Mỗi loại bia dùng loại cốc khác nhau, thường là cốc vai lớn, có quai, không quai, chân ngắn. Cốc được sử dụng phải hoàn toàn sạch, không có dấu tay, vết dầu mỡ hay vết son môi trên miệng cốc.

**Danh mục các loại kích cỡ cốc dùng cho mỗi loại bia t-oi và bia
chai[7.66]**

Kích thước	Tiêu chuẩn quốc tế (Đức, Pháp...)	Hoàng đế (Mỹ và Anh)	Việt Nam và châu Á
Cốc nửa panh	250 ml	10 fluid oz (284ml)	Không có bán
Cốc trung bình	330 ml	Không có bán	330 ml
Cốc một panh	500 ml	20 fluid oz (568 ml)	500 ml

- *Các loại ly uống r-ợu vang*

Ly r-ợu vang phải trong suốt để màu sắc và độ sáng của r-ợu vang có thể nhìn thấy rõ ràng, ly phải có chân để cầm sao cho hơi nóng của tay không làm ảnh hưởng đến chất lượng r-ợu khi uống, trên miệng ly phải có một đường cong mỏng để góp phần giữ được hương vị r-ợu, ly phải đủ lớn để đựng r-ợu khi uống.

Danh mục kích cỡ ly r-ợu vang[7.69]

R-ợu vang	Ly	Kích cỡ
Vang trắng	Ly vang trắng	150 ml
Vang đỏ	Ly vang đỏ	175 ml
Vang Đức và An dật	Ly Đức (r-ợu vang trắng Đức)	Xấp xỉ 200-225 ml
Vang hồng	Ly mỏng cao	Xấp xỉ 175-200 ml

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

R- ọu sâm panh/ R- ọu vang nổ	Ly mỏng cao (dùng để uống sâm panh)	Xấp xỉ 175- 200 ml
-------------------------------------	--	-----------------------

- *Các loại ly uống r- ọu mạnh và r- ọu mùi*

Có nhiều loại ly cốc phục vụ uống r- ọu mạnh, r- ọu mùi, cocktail, bao gồm: cốc tròn cao, cốc uống r- ọu Whisky, ly uống r- ọu Vodka, ly uống r- ọu Port, ly uống r- ọu Sherry, ly uống r- ọu Brandy

- *Các dụng cụ khác: khay bê, chén kê thìa, đĩa, gói đĩa*

1.4. Nghiệp vụ phục vụ tiệc

1.4.1. Khái niệm tổ chức tiệc

Tiệc là bữa ăn thịnh soạn, nhiều ng- ời tham gia nhằm thực hiện những mục đích khác nhau.

Phục vụ tiệc là việc cung cấp món ăn đồ uống và đáp ứng những yêu cầu liên quan trực tiếp cho một số l- ợng lớn khách. Chính vì thế, phục vụ tiệc đem lại doanh thu lớn trong tổng doanh thu về ăn uống.[1.235]

Tiệc đ- ợc tổ chức với mục đích ngoại giao để tăng c- ờng sự hiểu biết, mở rộng hợp tác hữu nghị, chia sẻ niềm vui, mục đích th- ơng mại để các doanh nghiệp mời bạn hàng. Có nhiều loại tiệc khác nhau về đặc điểm, cách tổ chức và phù hợp với từng chủ đề. Theo mục đích có: Tiệc khai tr- ơng, tiệc tổng kết, tiệc tất niên, tiệc mừng sự kiện, tiệc sinh nhật, tiệc đính hôn,...căn cứ vào món ăn có tiệc Âu, tiệc Á, tiệc mặn, tiệc ngọt hay tiệc trà, tiệc hội thảo, tiệc r- ọi và tiệc cocktail. Căn cứ vào cách ăn, uống, ph- ơng thức phục vụ có tiệc ngồi và tiệc đứng.

1.4.2. Tổ chức tiệc

Trong các khách sạn, để tổ chức thành công một bữa tiệc cần có sự tham gia của các bộ phận liên quan nh- bếp, bàn, bar, buồng, kỹ thuật, an ninh, kế toán, nhân sự, lễ tân do giám đốc tiệc điều hành. Các bộ phận này phải có sự kết hợp chặt chẽ và có tính tự giác cao.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Quá trình tổ chức một bữa tiệc diễn ra theo 3 giai đoạn nh- sau:[1.236]

- *Giai đoạn 1: Nhận đặt tiệc*

Khách và khách sạn thoả thuận thống nhất các nội dung: thời gian, địa điểm tổ chức tiệc, chủ đề của bữa tiệc, thực đơn, mức giá, số l- ợng và cơ cấu khách, hình thức bày tiệc, hình thức phục vụ và trang phục của nhân viên, ch- ơng trình và dịch vụ bổ sung trong bữa tiệc và những yêu cầu đặc biệt, hình thức thanh toán và đảm bảo, thời gian khăng định hợp đồng.

- *Giai đoạn 2 : Lập bảng phân công chi tiết gửi các bộ phận*

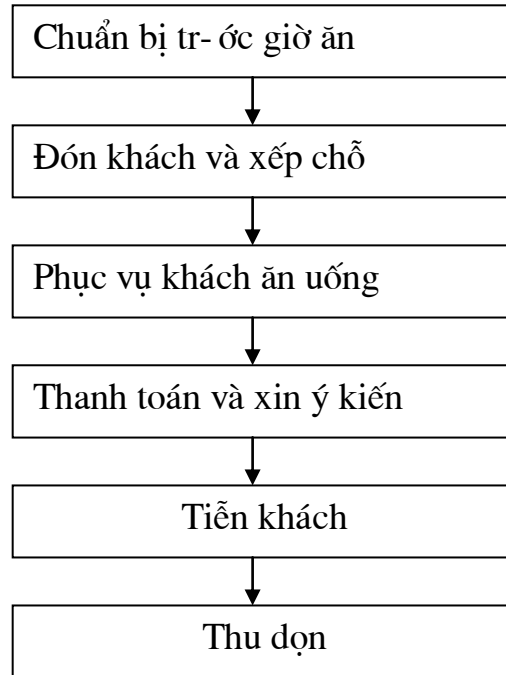
Giám đốc phụ trách kinh doanh tiệc hay ng- ời phụ trách phân công công việc để các bộ phận chủ động phục vụ nh- : bộ phận chế biến chuẩn bị các nguyên vật liệu và chế biến món ăn, bộ phận bar chuẩn bị pha chế đồ uống, bộ phận bàn trực tiếp chuẩn bị dụng cụ lau rửa, vận chuyển và phục vụ khách ăn uống, nhóm nhân viên phụ trách đồ vải cung cấp khăn trải bàn, khăn ăn, vải bọc ghế, nhóm nhân viên cắm hoa cung cấp hoa t- ươi, nhóm nhân viên vệ sinh công cộng lau dọn toàn bộ khu vực ăn tiệc, bộ phận kỹ thuật bảo d- ỡng lắp thiết bị , bộ phận nhân sự điều chuyển hoặc thuê lao động để bố trí đủ nhân viên đến đúng giờ, đồng phục luôn sẵn sàng, bộ phận kế toán theo dõi thanh toán của khách, bộ phận lễ tân đón tiếp khách. Trong quá trình tổ chức phục vụ tiệc, nhân viên các bộ phận liên quan có sự phối hợp chặt chẽ thể hiện tính đồng đội cao để tổ chức thành công bữa tiệc. Các nhân viên bộ phận tiệc phải giao tiếp lịch sự với nhau, với nhân viên các bộ phận khác, đặc biệt giao tiếp lịch sự với khách.

- *Giai đoạn 3 : Quy trình phục vụ tiệc*

Trong quá trình phục vụ tiệc, nhân viên vận dụng những thao tác kỹ thuật phục vụ (b- ng, đ- a, gấp rút, thay dụng cụ,...) để phục vụ khách ăn uống đảm bảo tính nghi thức. Quy trình phục vụ tiệc diễn ra theo 6 b- ớc nh- sau:

Sơ đồ quy trình phục vụ tiệc:

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**



TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Để tìm hiểu nghiệp vụ bàn cần có nhiều thời gian và công sức nghiên cứu, vì đây là lĩnh vực nghiên cứu khá rộng và tương đối phức tạp. Thông qua chương 1 đã nêu lên những lí luận cơ bản nhất về nghiệp vụ phục vụ bàn, mà em đã nghiên cứu và tìm hiểu được.

Chương 1 chủ yếu đi tìm hiểu nghiệp vụ bàn là gì? Cơ cấu tổ chức của bộ phận bàn trong khách sạn, các chức danh và nhiệm vụ của bộ phận bàn, tìm hiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và một số yêu cầu cần thiết đối với nhân viên phục vụ bàn, các loại phòng ăn và đặc biệt là tìm hiểu về nghiệp vụ phục vụ tiệc trong khách sạn. Đây chính là những cơ sở lí luận cần thiết, để em tìm hiểu kỹ hơn về quy trình kỹ thuật phục vụ bàn thông qua phục vụ tiệc, và về đội ngũ nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN TẠI KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG

2.1. Tìm hiểu chung về công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long

Tên doanh nghiệp : Công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long

Tên tiếng anh : Saigon Halong Hotel Joint Stock Company

Tên viết tắt : SaHa Hotel

Đăng ký kinh doanh: Giấy chứng nhận số : 056083 do sở kế hoạch và đầu t- tỉnh Quảng Ninh cấp ngày 03 tháng 03 năm 2007.

Mã số thuế: 5700101122-1

Trụ sở chính: 168 đ- ờng Hạ Long, ph- ờng Bãi Cháy, TP Hạ Long, Quảng Ninh.

Điện thoại: 033. 3845845/48 – 844802/05

Fax: 84.33.845849 - 844806

Email: info@saigonhalonghotel.com & sahahotel@hn.vnn.vn

Website: www.saigonhalonghotel.com

Văn phòng đại diện: Phòng 503 A, toà nhà Vinatex, 25 đ- ờng Bà Triệu, quận Hoàn Kiếm, Hà nội , Việt Nam

Tel/Fax: 84 4 9361324

Email: saigonhalonghotelhn@fmail.vnn.vn

2.1.1. Sự hình thành và phát triển của công ty

Khách sạn Sài Gòn Hạ Long nằm bên bờ vịnh Hạ Long thơ mộng và lộng gió, một di sản thiên nhiên thế giới, với tầm nhìn h- óng ra vịnh Hạ Long, khách sạn nằm ngay trong trung tâm thành phố, trên đ- ờng Hạ Long đối diện với công viên quốc tế Hoàng Gia, cách chợ trung tâm 3 km, b- u điện trung tâm 2km, bến

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

tàu thăm vịnh 800m, đây là điều kiện thuận lợi cho việc kinh doanh của khách sạn. Khách sạn Sài Gòn Hạ Long đ- ợc xây dựng năm 1994, theo thiết kế của các kỹ s- ng- ời Việt Nam theo tr- ờng phái cổ điển với 5 biệt thự riêng biệt và 23 phòng ngủ nằm trên một đồi thông thơ mộng bên bờ vịnh Hạ Long xinh đẹp.

Nằm trong hệ thống khách sạn của công ty du lịch Sài Gòn Tourist, một tổng công ty hàng đầu của ngành du lịch Việt Nam, trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, khách sạn và các dịch vụ du lịch trong và ngoài n- ớc. Toạ lạc trong trung tâm thành phố, án ngữ ở vị trí thuận lợi ngắm nhìn toàn cảnh thành phố Hạ Long, Sài Gòn Hạ Long là khách sạn tiêu chuẩn 4 sao tốt nhất tại Hạ Long. Vịnh Hạ Long là một di sản thiên nhiên thế giới đã 2 lần đ- ợc UNESCO công nhận, nắm bắt đ- ợc nhu cầu đến Hạ Long ngày một tăng của du khách trong và ngoài n- ớc. Tổng công ty du lịch Sài Gòn cùng các cổ đông khách đã thành lập nên công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long, ngày 27 tháng 10 năm 2002, khách sạn chính thức đ- ợc khai tr- ờng đồng thời khánh thành toà nhà cao 15 tầng, vinh dự đ- ợc đón nhận lễ gắn hạng 4 sao, đây là khách sạn mang tên Sài Gòn thứ 10 của hệ thống tổng công ty du lịch Sài Gòn tại các địa ph- ơng trọng điểm về du lịch của Việt Nam.

Công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long đ- ợc thành lập theo quyết định số 187- QĐUB ngày 20 tháng 11 năm 1998 của uỷ ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh. Khách sạn ra đời với 7 đơn vị sáng lập, bao gồm: Tổng công ty du lịch Sài Gòn tourist, tổng công ty bảo hiểm thành phố Hồ Chí Minh(Bảo Minh), công ty tái bảo hiểm quốc gia, ngân hàng công th- ơng Sài Gòn, công ty xây lắp III Đà Nẵng(Bộ Th- ơng Mại), công ty liên doanh Hồng Hà, du lịch đ- ờng sắt và Sài Gòn tourist tại Hà Nội. Ngành nghề kinh doanh chính của khách sạn là: khách sạn du lịch quốc tế, kinh doanh lữ hành quốc tế, xét nhập khẩu và xây dựng cơ bản. Sau một quá trình xây dựng khá dài, khách sạn Sài Gòn Hạ Long mới mở cửa đón khách vào đầu năm 2002 với tổng số 228 phòng ngủ đạt tiêu chuẩn quốc tế cho từng thứ hạng. Khách sạn bao gồm 5 phòng hội

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

ngi, 3 nhà hàng, 6 quầy bar, khu vui chơi giải trí, sân tennis, phòng massage, phòng karaoke, bể bơi, phòng thể dục thẩm mỹ, dịch vụ spa,...

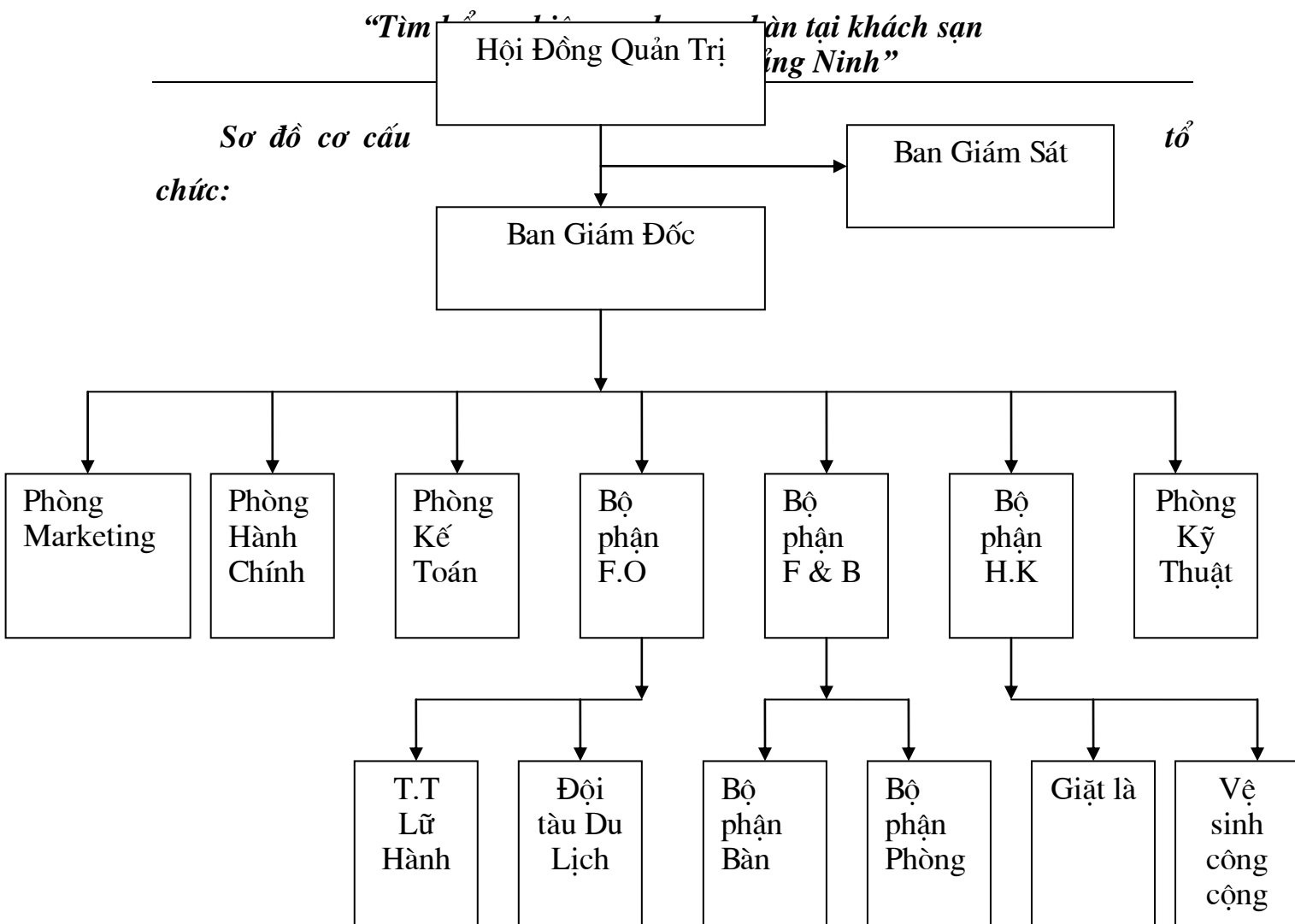
Khách sạn được thiết kế xây dựng với các chất liệu dân tộc, hài hoà với cảnh quan, đó là những nguyên liệu của địa phương, chủ yếu là đồ gỗ và mây tre đan. Bên cạnh là một hồ bơi hiện đại có thiết kế lượn sóng đáp ứng nhu cầu đa dạng của du khách, lên cao một chút ẩn hiện sau những tán lá ta bắt gặp những ngôi biệt thự và toà nhà lớn của khách sạn trong một không gian rộng, thoáng đạt. Nằm trên đồi thông xanh khách sạn Sài Gòn Hạ Long có không gian xanh mang đặc trưng của một nền khí hậu nhiệt đới cộng thêm với không gian biển trong mát, vì vậy không khí ở đây quanh năm mát mẻ, trong lành, cây cối xanh tươi, đây thực sự là nơi nghỉ ngơi lý tưởng.

Đội ngũ nhân viên có 240 người giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, hiếu khách, phục vụ tận tình chu đáo dưới sự chỉ đạo của tổng giám đốc điều hành Lê Hữu Đức, với chỉ tiêu tăng doanh thu lợi nhuận năm nay luôn cao hơn so với năm trước, luôn tạo uy tín lớn và sự hài lòng cho khách hàng.

2.1.2. Cơ cấu và bộ máy tổ chức của khách sạn.

Cơ cấu tổ chức bao gồm:

- Hội đồng quản trị
- Ban lãnh đạo: giám đốc, phó giám đốc
- Các phòng ban chức năng, dưới các phòng ban là các bộ phận chia thành các tổ chức làm việc theo ca.



Chức năng của công ty:

Công ty cổ phần du lịch Sài Gòn Hạ Long trực thuộc Sài Gòn tourist, kinh doanh dịch vụ du lịch nhằm tạo ra lợi nhuận để duy trì hoạt động và đóng góp

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

cho nhà n-ớc, tạo công an việc làm cho nhân viên khách sạn và các cá nhân có liên quan, tạo nét cổ điển cho thành phố, đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí và di chuyển của du khách.

Nhiệm vụ của công ty:

Kinh doanh khách sạn và các dịch vụ, sản phẩm du lịch: Phòng ngủ, hội họp, văn phòng đại diện.

Kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế

Xuất nhập khẩu các sản phẩm du lịch.

Nhiệm vụ cụ thể của cơ cấu tổ chức công ty :

Hội đồng quản trị: Đứng đầu là là chủ tịch hội đồng quản trị, là cấp lãnh đạo cao nhất của công ty .

Ban kiểm soát: Giám sát hoạt động chung của công ty, tình hình kinh doanh và tình hình tài chính.

Giám đốc: Là ng- ời chịu trách nhiệm pháp nhân của doanh nghiệp, nghiêm túc chấp hành các ph- ơng châm chính sách pháp luật và các quy định của nhà n- ớc, vạch ra và tổ chức thực hiện ph- ơng châm, sách l- ọc kinh doanh về kế hoạch hoạt động của khách sạn, không ngừng nâng cao hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội cho khách sạn, giám đốc công ty chịu trách nhiệm chung thực hiện công tác đối nội và đối ngoại, tổ chức cán bộ, lãnh đạo kế hoạch tiền l- ơng, phụ trách tuyển dụng nhân viên, kiểm tra thăng chức, cách chức và th- ờng, phạt cán bộ quản lý, vạch ra kế hoạch tài vụ và kế hoạch hoá tài chính sinh hoạt với phòng kế toán tài chính sinh hoạt với phòng thống kê, kế toán.

Phó giám đốc: Là ng- ời hỗ trợ cho giám đốc, bàn luận công việc với giám đốc và thay mặt cho giám đốc giải quyết các công việc khi giám đốc vắng mặt.

Phòng tổ chức hành chính: Làm công tác lao động tiền l- ơng, quản lý hành chính, làm công tác quản lý cán bộ công nhân viên, quản lý hồ sơ, đánh giá khen

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

th- ởng, kỷ luật, tuyển dụng lao động theo yêu cầu của các phòng ban, các bộ phận công ty.

Phòng kế hoạch tài chính: Chức năng của phòng quản lý là thống nhất vốn(vốn l- u động và vốn cố định). Mục đích là bảo quản sử dụng và phát triển nguồn vốn đó. Hàng năm tính khấu hao và xem xét lợi nhuận để đ- a vào các quỹ của công ty. Bộ phận này bao gồm: Kế toán, kế toán tài chính, thống kê, l- ợng, thu mua, kho.

Phòng kinh doanh tiếp thị: Chức năng chính là tham m- u cho giám đốc công ty về công tác thị tr- ờng du lịch, chính sách khuyến khích kinh doanh và các biện pháp thu hút khách. Nghiên cứu đề xuất với giám đốc công ty về chiến l- ợc, sách l- ợc kinh doanh của công ty, trong mỗi giai đoạn khác nhau. Thực hiện việc tìm hiểu thị tr- ờng , tuyên truyền quảng bá và giới thiệu sản phẩm của công ty với các đại lý lữ hành trong và ngoài n- ớc. Nhằm mục đích thu hút đ- ợc nhiều khách, tối đa hoá doanh thu phòng và bán các sản phẩm dịch vụ du lịch khác của công ty.

Bộ phận bảo vệ: Chịu trách nhiệm về an ninh trật tự, an toàn trong toàn bộ khách sạn, ngăn chặn các tệ nạn xã hội, không cho các phần tử xấu vào khách sạn, kiểm tra giờ giấc làm việc cho nhân viên, đảm bảo an toàn cho tài sản của khách và của khách sạn, giữ xe cho khách ra vào khách sạn.

Phòng lữ hành: Tìm hiểu thị tr- ờng và tổ chức bán các tour du lịch trong và ngoài n- ớc cho khách, tổ chức ký kết hợp đồng đ- a đón h- ớng dẫn khách tham quan các tuyến điểm du lịch.

2.1.3. Thị tr òng đang khai thác và thị tr òng mục tiêu của khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, khách là nhân tố vô cùng quan trọng trong việc quyết định sự tồn tại của khách sạn. Chính vì vậy khách sạn Sài Gòn Hạ Long luôn chú trọng đến việc nâng cao chất l- ợng, trang bị các trang thiết bị hoàn thiện và cơ cấu sản phẩm,... tạo ấn t- ợng tốt thu hút ngày càng nhiều l- ợng khách đến và quay trở lại những lần tiếp theo.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Hiện tại thị trường chủ yếu của khách sạn là khách quốc tế chiếm gần 80%, còn lại là khách nội địa. Đáng chú ý là lượng khách tham dự hội nghị và hội thảo tại khách sạn chiếm số lượng lớn, khách tham dự hội nghị, hội thảo trong nước và quốc tế, thường kết hợp hội họp và tham quan du lịch tại Hạ Long. Nhờ vị thế và uy tín của mình, khách sạn đã đón tiếp rất nhiều các đoàn khách cấp cao trong và ngoài nước. Khách sạn đã vinh dự đón tiếp chủ tịch Trần Đức Long, cùng các cán bộ cao cấp nhà nước, phó tổng thống liên hợp quốc đã lưu trú tại khách sạn trong chuyến đi thăm và làm việc tại Việt Nam, đặc biệt khách sạn đã phục vụ hội nghị bộ trưởng các nước thành viên ASEAN, đầy đủ các bộ trưởng ngoại giao các nước thành viên ASEAN năm 2004, ngoài ra khách sạn còn đón tiếp và phục vụ nhiều chính trị gia của các nước khác trên thế giới. Chứng tỏ vị thế và uy tín của khách sạn Sài Gòn Hạ Long rất lớn, luôn là khách sạn được lựa chọn để đăng cai, tổ chức các chương trình hội nghị, lưu trú.

Khách nội địa: Khách công vụ chiếm tỉ lệ 30% cơ cấu khách nội địa. Họ chỉ xuống Hạ Long công tác hoặc tham gia hội nghị, hội thảo, du lịch. Trong những năm qua khách sạn Sài Gòn Hạ Long có được sự tín nhiệm đó là những năm qua khách sạn đã chú ý tới việc thiết lập tốt với các khách hàng lớn và lâu năm như: Cơ quan, ban ngành ở các tỉnh, thành phố trên cả nước, một lượng khách đến với khách sạn đó là nhờ thương hiệu nổi tiếng của mình và có dòng khách ổn định do công ty lữ hành Sài Gòn tourist cung cấp, ngoài ra còn do một số công ty lữ hành lớn trong nước cung cấp lượng khách lớn đến với khách sạn.

Khách quốc tế: Cơ cấu khách này đi với mục đích du lịch chiếm tới 80%, chủ yếu là khách Pháp, Nhật, Hàn Quốc, Đài Loan,... Những khách này thường không hạn chế về thời gian khi lưu trú tại khách sạn nên các dịch vụ bổ sung dễ lôi cuốn họ hơn các khách công vụ. Các khách Châu Âu thường lưu trú tại khách sạn vào những dịp cuối năm và đầu năm nhiều hơn, còn sau đó khoảng từ tháng 2 đến tháng 3 thì khách Hàn Quốc, Trung Quốc và một số các nước trong khu vực lưu trú tại khách sạn nhiều hơn.

Bảng 01. Cơ cấu nguồn khách của khách sạn Sài Gòn Hạ Long năm 2007 - 2008.

S TT	Loại khách	T ỷ lệ
1	Pháp, Hàn Quốc, Nhật, Đài Loan	7 0%
2	Việt Nam, Việt kiều, Khách lẻ,...	2 3%
3	Mỹ, Canada, Các n- ớc Đông Nam Á khác	7 %

(Nguồn : Phòng kế toán công ty)

Trong thời gian tới mục tiêu của khách sạn là nghiên cứu kỹ nguồn khách, mục tiêu khách Châu Âu, Hàn Quốc, Đài Loan về sở thích, thói quen tiêu dùng, nhu cầu ăn uống của họ để đưa ra các sản phẩm có chất lượng cao đạt đúng tiêu chuẩn quốc tế, đem lại sự hài lòng cho du khách, đặc biệt dòng khách trong nước cũng cần chú trọng, đây cũng chính là nguồn khách gia tăng trong thời gian tới, mục tiêu tăng thị trường khách bên cạnh việc cung cấp những dịch vụ hoàn hảo, với phong cách phục vụ của đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ sẽ chính là tiềm lực để thu hút ngày càng nhiều khách đến với khách sạn, góp phần nâng cao thương hiệu của khách sạn và tăng nguồn doanh thu.

2.1.4. Kết quả kinh doanh của khách sạn.

Bảng 02: Tổng doanh thu của khách sạn Sài Gòn Hạ Long qua các năm 2006, 2007, 2008

Đơn vị tính : VND

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Năm	Tổng doanh thu
2006	47.754.263.000
2007	49.235.983.000
2008	53.472.861.000

Nguồn : (Phòng kế toán công ty)

Dựa trên bảng số liệu về kết quả tổng doanh thu của khách sạn Sài Gòn Hạ Long, từ năm 2006, 2007, đến 2008, có những dấu hiệu phát triển rõ rệt và đáng mừng, năm hơn luôn đạt doanh thu cao hơn trong năm tr-ớc, doanh thu chủ yếu là do kinh doanh phòng và nhà hàng đem lại. năm 2007 tăng so với năm 2006 là khoảng 2 tỷ đồng, năm 2008 tăng so với năm 2007 là 3 tỷ đồng. Đó là những con số hết sức ý nghĩa, đang dần khẳng định sức mạnh của khách sạn, tăng doanh thu cũng đồng thời với việc tăng vị thế và hình ảnh của khách sạn. Chính những chính sách kinh doanh và chất l-ợng phục vụ của mình, đã quảng bá th- ơng hiệu của khách sạn với khách hàng và các thị tr- ờng du lịch, nhằm thu hút l- ợng khách lớn đến khách sạn, tăng doanh thu của khách sạn, luôn đặt ra kế hoạch phát triển năm sau cao hơn năm tr- ớc.

2.1.5. Nguồn nhân lực và cơ sở vật chất trong khách sạn

2.1.5.1. Nguồn nhân lực trong khách sạn.

Phần lớn sản phẩm trong khách sạn là dịch vụ mà nhân viên là ng- ời trực tiếp phục vụ, vì vậy trong tâm lý khách hàng, nhân viên chính là bộ mặt của khách sạn.

Đội ngũ nhân viên trong khách sạn 240 ng- ời, với tuổi đời trung bình d- ới 30 tuổi vì thế họ làm việc khá nhanh nhẹn, hoạt bát, nhiệt tình, ham học hỏi và có hiệu quả. Nhìn chung các nhân viên của khách sạn đều có hình thức - a nhìn vì thế dễ gây đ- ợc thiện cảm với khách. Do tính chất của công việc cần thiết đến sự khéo léo, mềm dẻo, dịu dàng của ng- ời phụ nữ nên nhân viên nữ có số l- ợng

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

lớn hơn nhân viên nam. Trong khách sạn các bộ phận luôn có sự tuyển mới, chuyển chuyển bộ phận nhằm trẻ hoá đội ngũ nhân viên, đây là một điểm tất yếu trong ngành kinh doanh khách sạn.

Hầu hết các nhân viên trong khách sạn đều đ- ợc đào tạo từ các khoa du lịch của tr- ờng đại Học Khoa Học Xã Hội và Nhân Văn, viện Đại Học Mở Hà Nội, đại học dân Lập Hải Phòng, tr- ờng cao đẳng văn Hoá Nghệ Thuật và Du Lịch Quảng Ninh, tr- ờng cao đẳng du lịch Hà Nội. Các nhân viên trong khách sạn đều có những kiến thức nhất định về kinh doanh khách sạn, các quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán, tâm lý của một số dân tộc và quốc gia trong khu vực, cũng nh- trên thế giới. Ngoài ra họ có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ. Khách hàng chủ yếu của khách sạn Sài Gòn Hạ Long là khách quốc tế, yêu cầu ngoại ngữ với nhân viên trong khách sạn là không thể thiếu đ- ợc, tất cả các nhân viên trong khách sạn đều có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh, đối với bộ phận nhà hàng, lễ tân thì các nhân viên phải biết thêm tiếng Trung hoặc Hàn Quốc, bảo đảm khả năng đáp ứng tốt các nhu cầu của khách.

Nhân viên phục vụ khách sạn Sài Gòn Hạ Long, luôn có thái độ phục vụ niềm nở, thân thiện với tất cả các khách đến khách sạn, không phân biệt khách n- ớc ngoài hay Việt Nam, khách châu Âu hay châu Á, không để ra tình trạng quan tâm phục vụ khách này mà thờ ơ với khách kia. Trong khi giao tiếp với khách các nhân viên trong khách sạn luôn cố gắng thể hiện phong thái phục vụ chuyên nghiệp, tôn trọng khách hàng. Các nhân viên trong khách sạn luôn phục vụ khách hàng với phương châm: “ *khách hàng là th- ợng đế*” hay “ *vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi*”, “*khách hàng luôn luôn đúng*”. Luôn phục vụ với 4S. Smile(nụ c- ười), Smart(lịch sự), Speed(tốc độ), Sincerly(chân thành) và coi đó là chiến l- ợc cho sự phát triển của doanh nghiệp mình. Để nâng cao chất l- ợng đội ngũ nhân viên của mình, ngoài việc tuyển chọn đầu vào có chất l- ợng thì khách sạn cũng luôn nâng cao nghiệp vụ của các nhân viên trong các bộ phận, cử ng- ời đi học thêm, tổ chức thi nâng l- ợng, nâng cao tay nghề theo định kỳ.

Bảng 03: Trình độ lao động của công ty

ST T	Trình độ	Số l- ợng(ng- ời)
1	Trình độ đại học	72
2	Trình độ cao đẳng	67
3	Trình độ trung cấp	83
4	Thợ qua đào tạo nghề	18
	Tổng cộng	240

(Nguồn : Phòng tổ chức hành chính công ty)

2.1.5.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn

• Khu vực sảnh và quầy lễ tân:

Khu vực sảnh và quầy lễ tân là nơi đầu tiên khách tiếp xúc với khách sạn, nó gây ấn tượng ban đầu của khách đối với khách sạn, khu vực này có diện tích: 70 m² được trang bị:

- 4 máy tính nối mạng liên kết với các bộ phận khác, tạo điều kiện nhanh chóng tổng hợp các thông tin.
- Điều hoà nhiệt độ 2 chiều.
- Điện thoại giúp nhân viên lễ tân liên lạc với các phòng ban, có thể trực tiếp ra ngoài.
- Quầy đổi tiền
- Máy photocopy
- Đồng hồ treo tường giờ một số nơi trên thế giới
- Một tivi 29 inches bắt được kênh ngoài.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Bên cạnh quầy lễ tân là quầy bar “ Impresion Lobby bar” giúp khách thư giãn khi khách vừa tới khách sạn, bên cạnh đó là khu bán đồ l- u niệm cho du khách. Ngoài ra để tạo sự thoải mái cho khách, khu lễ tân còn đ- ợc trang trí nhiều cây cảnh tạo nên không khí trong lành.

• Cơ sở vật chất trong l- u trú:

Kinh doanh l- u trú là một hoạt động kinh doanh chính của khách sạn, gồm hai khu vực: khu Villa và một toà nhà cao 15 tầng, có 228 phòng ngủ lịch sự với trang thiết bị hài hoà và tiện nghi hiện đại, có 21 phòng Villa superior, 02 phòng Villa suite, 88 phòng Superior, 104 phòng Duluxe, 12 phòng Executive Suite, 01 phòng Presidential Suite, đặc biệt với tiêu chuẩn phòng Suite, quý khách đ- ợc tặng 01 chai Champagne và rổ trái cây miễn phí tại phòng.

Các phòng trong khách sạn đều đ- ợc cách âm tốt, không có tiếng động bên ngoài vào, đảm bảo cho du khách có không gian nghỉ ngơi, th- giãn yên tĩnh. Trong đó, phòng President : 164 m², gi- ờng Double 2m x 2m, có bồn tắm đứng đa chức năng, bồn tắm nằm tạo sóng, bệ đi tiểu đứng tự động, có điều hoà cá nhân, ban công rộng và riêng, phù hợp với các quan chức cấp cao, các th- ơng nhân. Phòng Suite có diện tích 82m², gi- ờng double, có bồn tắm đứng, không có điều hoà cá nhân(trừ phòng 903 và 923), phù hợp cho khách du lịch là ng- ời Châu Âu. Phòng Duluxe có diện tích 41m², gi- ờng 1,4m x 2m, có bồn tắm, hầu hết là phòng Twin. Phòng Superior có diện tích 38 m², gi- ờng 1,2m x 2m, có bồn tắm, tất cả là phòng Twin.

Tất cả các phòng trong khách sạn đều đ- ợc thiết kế nhìn ra biển, các trang thiết bị trong phòng ngủ đảm bảo không lỗi thời, hiện đại đều đ- ợc nhập từ n- ớc ngoài đáp ứng đ- ợc chất l- ượng của một khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao, sự đồng bộ và hài hoà giữa màu sắc và trang thiết bị tạo không gian ấm cúng và thoáng đãng cho căn phòng, gam màu chủ đạo cho căn phòng đó là màu vàng nhạt, trong mỗi phòng đều đặt lọ hoa, treo tranh phong cảnh và con ng- ời mang dấu ấn Việt Nam.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

• **Hệ thống quầy bar và nhà hàng:**

S TT	Quầy bar và nhà hàng	Vị trí	Sức chứa (khách)	Giờ hoạt động
1	Impression Lobby bar	Tầng trệt	50 - 70	3.00pm- 23.00pm
2	Elegant restaurant	Tầng trệt	150 - 200	24.00 - 24.00
3	Relax Cafe	Tầng 1	60 - 80	3.00pm- 23.00pm
4	Panorama restaurant	Tầng 14	300 - 350	6.00am- 22.00pm
5	Rừng Thông restaurant	Ngoài trời	2000m ²	6.00am- 21.00pm
6	Villa restaurant	khu Villa	70 - 100	6.00am- 22.00pm

• **Cơ sở vật chất kỹ thuật ăn uống:**

Phục vụ ăn uống tại khách sạn là một khâu vô cùng quan trọng vì nó phục vụ nhu cầu cần thiết của con người, tạo ấn tượng trong lòng du khách, khách sạn Sài Gòn Hạ Long có 4 nhà hàng phục vụ ăn uống đó là: Elegant restaurant, Panorama restaurant, Villa restaurant, Rừng Thông restaurant.

Nhà hàng Elegant có vị trí thích hợp để phục vụ khách du lịch trong và ngoài khách sạn, có thể phục vụ tối đa 200 khách.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Nhà hàng Panorama nằm trên tầng 14 có sức chứa tối đa 350 khách, từ trên nhà hàng có thể bao quát toàn bộ phong cảnh của thành phố bên bờ vịnh Hạ Long, do đó nhà hàng thu hút rất nhiều khách hội nghị và đám cưới.

Nhà hàng Villa nằm trên đồi thông thơ mộng, yên tĩnh, do đó khách ăn ở nhà hàng chủ yếu là khách nghỉ dưỡng, họ muốn thưởng thức những món ăn nơi họ ở và an dưỡng trong khung cảnh thơ mộng, với màu xanh mát của rừng thông.

Nhà hàng Rừng Thông nằm sát cạnh hồ bơi, được thiết kế hài hòa với thiên nhiên, vật liệu chính của nhà hàng là làm từ gỗ, tre nứa, mái được lợp bằng lá cọ. Nhà hàng xung quanh tràn ngập hoa lá và cây cối, tạo nên không gian trong lành, thoáng đãng, gần gũi với ánh nắng, cỏ cây. Nhà hàng chuyên phục vụ những đồ ăn nhẹ, đồ hải sản,...

Cách bày trí trong các nhà hàng vừa mang phong cách dân gian Việt Nam, nhưng vẫn thể hiện được sự sang trọng hiện đại, giản dị với những bức tranh quê, hay những chất liệu tre nứa, được sử dụng để bày đặt bàn ăn, quây phở, những lọ hoa, giỏ hoa, tấm lót. Sang trọng ở các trang thiết bị phục vụ ăn uống từ bàn ghế, bát đĩa, dao đĩa, hệ thống cửa ra vào, hệ thống đèn chiếu sáng đảm bảo, các cây xanh được bày đặt hợp lý đáp ứng yêu cầu về thông gió và ánh sáng từ bên ngoài vào, tất cả tạo nên không gian ấm cúng cho bữa ăn, bữa tiệc sang trọng, lịch sự.

- **Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận bếp**

Do khách sạn Sài Gòn Hạ Long chia ra làm 4 nhà hàng nên cũng có 4 khu vực bếp. Khu vực bếp nhà hàng Villa và Rừng Thông, mỗi bếp với 830 m² được trang bị các vật dụng : 2 bếp ga, 1 tủ lạnh bảo quản thực phẩm, quạt thông gió, một bàn đựng nguyên vật liệu chế biến.

Khu vực bếp nhà hàng Panorama và nhà hàng Elegant được trang bị như nhà hàng Villa nhưng đầy đủ tiện nghi hơn 5 bếp ga công nghiệp, 2 bếp than, 2 tủ đông lạnh để dự trữ nguyên liệu, bảo quản thực phẩm, 2 bàn đặt nguyên liệu chế biến, quạt gió, nhà kho để đồ khô và gia vị, tầng bếp được lát gạch men trắng.

- **Cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận dịch vụ bổ sung:**

Ngoài việc phục vụ những nhu cầu cần thiết của khách du lịch, thì những dịch vụ bổ sung sẽ giúp cho khách có thể thoải mái hơn trong thời gian lưu trú tại khách sạn và nâng cao chất lượng phục vụ mới có thể nâng cao được, cơ sở vật chất kỹ thuật của bộ phận này bao gồm: Một tổng đài điện thoại và một tổng đài nội bộ với hệ thống dây điện thoại tới các phòng ban và các phòng khách đáp ứng nhu cầu liên lạc, lúc nào cũng thông suốt.

Phòng tắm hơi, massage với các thiết bị hiện đại nhằm phục hồi sức khỏe bằng phương pháp vật lý trị liệu. Một sân tennis phục vụ khách trong và ngoài khách sạn. Một bể bơi xây dựng đầu năm 2002. Khu giặt là, quầy lưu niệm, các phương tiện vận chuyển đáp ứng nhu cầu thuê xe của du khách, phòng karaoke và vũ trường.

Phòng hội nghị và tổ chức tiệc, có 6 phòng, Phòng Sài Gòn Hạ Long với sức chứa lớn nhất, là một phòng họp lớn và đẹp nhất tại Hạ Long hiện nay, với sức chứa 500 khách, phòng có thể ngăn đôi thành 2 phòng riêng biệt, với hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, phục vụ các hội thảo, hội nghị trong nước và quốc tế, ngoài ra còn có các phòng Nha Trang, Hội An, Huế, Đà Nẵng, SaPa, Phòng Huế và Đà Nẵng thông với nhau, có thể mở vách ngăn thành một phòng họp lớn với sức chứa 300 khách.

2.1.5.3. Vị trí của khách sạn trên thị trường

Trong thị trường hiện nay khách sạn có vị thế rất lớn. Luôn khẳng định được thương hiệu và uy tín của mình cả thị trường trong và ngoài nước. Đối với hầu hết các ngành nghề kinh doanh, địa điểm và môi trường kinh doanh có vai trò rất quan trọng trong việc tiêu thụ được nhiều sản phẩm hay không. Trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn cũng vậy, những nơi mang lại địa thế và môi trường thuận lợi sẽ tạo nên sức hấp dẫn, điều kiện thuận lợi cho cơ sở kinh doanh tại đó. Kể từ khi vịnh Hạ Long được tổ chức UNESCO công nhận là di sản thiên nhiên thế giới, thị trường du lịch tại thành phố Hạ Long đứng trước những cơ hội mới,

“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”

tạo cho khu du lịch Bãi Cháy có những lợi thế cạnh tranh rất lớn so với các trung tâm du lịch khác trong cả nước. Với lượng khách du lịch trong nước và ngoài nước tăng nhanh qua các năm. Chính vì lẽ đó mà khách sạn Sài Gòn Hạ Long có lợi thế rất lớn để khẳng định vị trí của mình trong thị trường du lịch.

• Những thuận lợi :

Thuận lợi đầu tiên phải đề cập tới vị trí của khách sạn, khách sạn nằm trong vị trí trung tâm của thành phố, nằm trên một đồi thông thơ mộng, cao hơn mực nước biển khoảng 80m. Khách sạn có một vị trí đẹp và một tầm nhìn đẹp, bao quanh thành phố và ngắm nhìn vịnh Hạ Long xinh đẹp.

Nằm trong hệ thống khách sạn của tổng công ty Sài Gòn tourist, một tổng công ty hàng đầu về du lịch và cung cấp các sản phẩm du lịch hàng đầu tại nước ta hiện nay, với thương hiệu và uy tín của mình khách sạn luôn thu hút lượng khách lớn và luôn có được sự hài lòng cho du khách về chất lượng phục vụ cũng như cơ sở vật chất kỹ thuật đạt tiêu chuẩn quốc tế.

Cơ sở vật chất kỹ thuật đạt tiêu chuẩn quốc tế, là một trong ít các khách sạn 4 sao hàng đầu tại miền Bắc nói chung và Hạ Long nói riêng. Cung cấp đầy đủ hầu hết các dịch vụ bổ sung: sân tennis, bể bơi, spa, thể dục thẩm mỹ, massage, giặt là, karaoke, quầy bar, nhà hàng,...Có đội ngũ nhân viên trẻ, có trình độ chuyên môn cao, thân thiện và nhiệt tình luôn làm hài lòng khách hàng, phục vụ khách tận tình, chu đáo.

Khách sạn luôn chú trọng đầu tư các trang thiết bị cơ sở vật chất để luôn đáp ứng đầy đủ và kịp thời cho khách trong thời gian họ nghỉ tại khách sạn. Điều này được thể hiện thông qua chất lượng phục vụ đã được khẳng định và ngày càng hoàn thiện hơn.

• Những khó khăn:

Bên cạnh rất nhiều thuận lợi của mình thì khách sạn cũng gặp một số khó khăn trong thời điểm này.

“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”

Khó khăn phải đề cập đầu tiên đó là toàn cảnh chung của thế giới hiện nay, đó chính là cuộc khủng hoảng kinh tế trên toàn thế giới bắt đầu xảy ra năm 2008 và kéo dài đến thời điểm này, đây cũng chính là lúc khách sạn sẽ gặp phải những khó khăn nhất định về số lượng khách, khả năng chi trả dịch vụ của họ, giá cả dịch vụ và hàng hoá.

Là một khách sạn 4 sao, đòi hỏi mọi dịch vụ phải hoàn hảo, mặc dù khách sạn có cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, đủ tiêu chuẩn nhưng dịch vụ còn phụ thuộc vào chất lượng nhân viên, đội ngũ nhân viên khách sạn từ nhân viên lễ tân, nhân viên nhà hàng, đến nhân viên buồng, bếp, nhìn chung là có thao tác và thái độ phục vụ tốt song tính tự giác chưa cao, luôn cần có sự kiểm soát chặt chẽ của các giám đốc từng bộ phận.

Một số đồ dùng trang thiết bị trong phục vụ ăn uống đã cũ hoặc không đẹp mắt, cần bổ sung và đầu tư mới, để phục vụ khách tốt hơn. Nhiều dụng cụ chuyên dùng trong ăn uống nhiều khi quá đông khách đông khách đã không cung cấp đủ cho khách.

Khách sạn có một đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, nhiệt tình tuy nhiên trình độ chuyên môn còn hạn chế, thiếu kinh nghiệm trong nghiệp vụ và khi phục vụ khách. Trình độ ngoại ngữ cần phải đào tạo và bồi dưỡng thêm.

Chưa khai thác hết tiềm năng của khách sạn, nên dịch vụ trong khách sạn chưa đa dạng độc đáo và chưa phản ánh đầy đủ bản sắc văn hoá dân tộc, thời gian lưu trú bình quân của khách tại khách sạn còn thấp.

Cơ chế quản lý của khách sạn còn gò bó, thiếu sự thống nhất, nội quy quản lý nội bộ của khách sạn thiếu hợp lý, chưa kích thích sâu sắc đến năng lực lao động. Một số phòng ban hoạt động còn kém hiệu quả, là do đội ngũ nhân viên còn thiếu kinh nghiệm trong quá trình phục vụ cũng như ứng xử.

2.2. Tìm hiểu chung về nhà hàng Panorama và nhà hàng Elegant của khách sạn Sài Gòn Hạ Long

2.2.1. Vài nét về nhà hàng Panorama và Elegant

• *Vài nét về nhà hàng Panorama*

Nhà hàng Panorama nằm trên vị trí cao nhất của khách sạn, đ-ợc thiết kế bằng kính trong suốt, nhìn ra toàn cảnh thành phố và vịnh Hạ Long xinh đẹp, nhà hàng Panorama có sức chứa tối đa là 350 khách. Điều đáng chú ý là nhà hàng treo biển không đ-ợc hút thuốc, nhằm tạo không khí trong lành thực sự cho quý khách.

Nhà hàng có không gian đẹp và yên tĩnh, ngoài và trong phòng ăn tạo cho thực khách thấy không gian bao la và trong lành, tạo cho khách cảm giác th- giãn, thu hút đ-ợc rất nhiều khách quốc tế cũng nh- khách hội nghị, đám c- ới. Nhà hàng có một quầy bar, nằm ở vị trí trung tâm, gần đó là nhà bếp. Nhà hàng có một lối chính dành cho khách và một cửa chỉ dành cho nhân viên, nhà hàng đ-ợc chia làm 2 phòng, một phòng ăn rộng và một phòng ăn nhỏ hơn dùng để phục vụ khách vip, hoặc đoàn khách ăn riêng. Tất cả căn phòng đều đ-ợc ngăn và cửa bằng kính trong suốt kết hợp với rèm cửa màu vàng nhạt mềm mại, bên phải và bên trái đều thông ra bên ngoài, đây là khu ăn ngoài trời, 2 khu bên ngoài rất thích hợp với tiệc ngoài trời, đều có ống nhôm để du khách có thể khám phá vịnh Hạ Long từ trên cao.

Cách bài trí nhà hàng trong nhà hàng hài hoà giữa phong cách Việt Nam và phong cách ph- ơng Tây. Trong phòng ăn treo những bức tranh về vịnh Hạ Long và cảnh làng quê thanh bình Việt Nam. Chất liệu chủ yếu là tre nứa và gỗ, từ xe để r- ởi, quầy phở, quầy bánh, các đồ dùng đựng bánh ngọt, những lọ hoa, giỏ hoa, tấm trải bằng trúc để kê đĩa thức ăn cho khách,... Sang trọng ở các trang thiết bị phục vụ ăn uống, hệ thống cửa ra vào đ-ợc sắp đặt hợp lý, đáp ứng yêu cầu về thông gió, ánh sáng từ bên ngoài vào, phòng ăn bên ngoài và trong đều đ-ợc đặt các cây xanh rất mát mắt. Bên trong nhà hàng bàn ghế đ-ợc đặt là bàn tròn và bàn vuông, khăn trải bàn màu trắng, lap vuông màu xanh d- ơng, trên bàn

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

luôn đặt lọ hoa t-oi, đặt các lọ gia vị, bao ghế màu đỏ bocđo, nơ ghế màu vàng, sự kết hợp màu sắc tùy từng nhà hàng và tùy từng tính chất của bữa tiệc.

• Vài nét về nhà hàng *Elegant*

Nhà hàng *Elegant* nằm gần ngay tại sảnh tiếp tân tại tầng trệt của khách sạn, nhà hàng phục vụ các món ăn đặc sắc của Hạ Long kèm theo sự đa dạng của các món ăn Âu, Á rất phù hợp với khẩu vị và sở thích của khách ẩm thực. Tại nhà hàng này quý khách đ- ợc phép hút thuốc.

Nhà hàng có vị trí thích hợp để phục vụ khách du lịch trong và ngoài khách sạn, có thể phục vụ tối đa 200 thực khách. Kiến trúc phòng ăn tạo cảm giác thoáng mát, thân thiện với thiên nhiên, với hệ thống ánh sáng tạo cho thực khách cảm giác ấm áp. Nhà hàng đ- ợc thiết kế bằng kính trong suốt, nhìn ra khung cảnh bên ngoài là những rặng cây xanh, và rừng thông xanh mát. Ở khoảng giữa nhà hàng là cột giả đá, xung quanh là tủ để đồ và bàn gỗ đặt đồ ăn buffet, giỏ hoa, bàn gỗ ốp xung quanh cột đá nên dễ dàng cho khách đi lại và chọn món ăn. Cách bài trí trong nhà hàng vừa mang phong cách dân gian Việt Nam nh- ng vẫn thể hiện đ- ợc sự sang trọng hiện đại. Nhà hàng có một lối đi chính dành cho khách, từ phía tiền sảnh vào, và một lối đi trong nhà hàng dành riêng cho nhân viên. Có một quầy bar, cạnh đó là phòng để đồ, tiếp đó là bếp. Bàn ghế trong nhà hàng là bàn tròn và bàn vuông, khăn trải bàn màu trắng, lap vuông màu xanh d- ơng, trên bàn luôn đặt bình cây cảnh nhỏ, đặt các lọ gia vị, bao ghế màu đỏ bocđo, nơ ghế màu vàng, sự kết hợp màu sắc tùy theo các đoàn khách và tùy từng tính chất của bữa tiệc.

2.2.2. Những nét đặc tr- ợng trong cách thức phục vụ bàn ở khách sạn

Ngoài những - u điểm và vị thế về cơ sở vật chất của hệ thống nhà hàng tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long, thì còn có những - u điểm rất đặc tr- ợng đó là cách thức phục vụ bàn của khách sạn, đã làm nên phong cách phục vụ riêng của khách

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

sạn, đây là yếu tố rất quan trọng để thực khách khi đến đây, có ấn tượng không phai khi thưởng thức các dịch vụ.

- Nét đặc trưng đầu tiên trong cách thức phục vụ bàn của nhà hàng tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long, đó chính là trang phục của nhân viên. Trang phục của nhân viên và cán bộ của bộ phận nhà hàng mang cho du khách cảm nhận về sự trang nhã, lịch sự, với các màu sắc - a nhìn, các tổ chức, áo sơ mi màu cam, bên ngoài là bộ vét màu ghi đen với nam, và đầm ngắn với nữ thật duyên dáng. Các nhân viên là áo sơ mi màu đỏ bó sát, bên ngoài là đầm đen, áo gile đối với nữ nhân viên, và quần đen, áo gilê đen với nam nhân viên, đối với các nhân viên đón tiếp khách, thu ngân của bộ phận nhà hàng thì trang phục là áo dài truyền thống màu vàng hoặc màu đỏ tằm, trang phục của các nhân viên là một phần rất quan trọng, với trang phục riêng của khách sạn Sài Gòn Hạ Long, khách hàng sẽ cảm nhận được sự tôn trọng, sự phục vụ chuyên nghiệp và mang đậm những nét văn hoá truyền thống của dân tộc.

- Cách set up bàn ăn rất đặc trưng, cây cảnh nhỏ trang trí trên bàn ăn, được lấy từ chính trong khu vườn trồng cây cảnh khu rừng thông của khách sạn, và được trang trí trong cả các bồn cây trong nhà hàng, tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, bên những bình cây nhỏ xinh trên bàn.

- Đến với nhà hàng, quý khách luôn nhận thấy sự quen thuộc trong cách gấp khăn phục vụ của các nhân viên, các khăn ăn được đặt ngay ngắn trên đĩa hay trên bát ăn của quý khách, đều là một kiểu gấp truyền thống của khách sạn đó là kiểu cánh bướm, mang đặc trưng của văn hoá biển, với các bàn ăn theo kiểu Alacater thì gấp khăn theo hình búp măng.

- Các bữa ăn buổi sáng của nhà hàng ăn theo kiểu buffet. Trước khi quý khách dùng bữa theo kiểu buffet, các nhân viên set up những tấm lót bằng mây tre rất đẹp mắt trên bàn đã trải khăn ăn, những tấm lót hình chữ nhật để nằm ngang ngay ngắn, ở giữa tấm lót đặt khăn ăn, hai bên đặt dao và đĩa ăn.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Trong các bữa tiệc buffet hay các bữa ăn buffet mỗi buổi sáng, tại nhà hàng khách sạn Sài Gòn Hạ Long không thể thiếu món phở, bún tôm, cơm rang hải sản, mì xào hải sản, các loại bánh ngọt nh- : bánh nho, bánh dừa kem, do chính các đầu bếp tại khách sạn làm, đ- ợc thực khách rất - a thích, món tráng miệng không thể thiếu đó là thạch rau câu, do chính các đầu bếp làm, với các màu sắc đẹp mắt, ngoài các loại đồ uống nh- cafe, trà, hoa quả, còn có sữa đậu nành, đ- ợc khách hàng rất thích dùng trong bữa ăn, sữa đậu nành do chính nhân viên của nhà hàng nấu, luôn đảm bảo sự thơm ngon và vệ sinh sạch sẽ.

2.2.3. Đội ngũ nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long

2.2.3.1. Yêu cầu chung về cá nhân và ca làm việc của nhân viên

• Những yêu cầu chung về cá nhân của nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long:

- Về ngoại hình phục vụ - a nhìn, làn da đẹp, luôn trang điểm nhẹ nhàng khi làm việc, trang điểm và búi tóc gọn gàng là quy định không thể thiếu của khách sạn. Yêu cầu về chiều cao đối với nữ nhân viên phục vụ bàn là từ 1m58 trở lên, nam nhân viên là từ 1m65 trở lên. Luôn mặc đồng phục, không đeo đồ trang sức ở tay, bông tai không quá dài, không nhuộm tóc và sơn móng tay.

- Là những ng- ời thành thật, rèn luyện đức tính kiên nhẫn và là một ng- ời phục vụ có đạo đức, lịch sự trong khi phục vụ khách cũng nh- trong công việc.

- Có chuyên môn nghiệp vụ tốt, có khả năng giao tiếp tiếng Anh tốt, quy định nhân viên phục vụ bàn phải đạt trình độ tiếng Anh B trở lên, tốt nghiệp chuyên ngành du lịch hoặc nghiệp vụ du lịch trung cấp trở lên, có khả năng giao tiếp thông th- ờng một ngoại ngữ khác. Tổ tr- ởng bộ phận, yêu cầu phải tốt nghiệp đại học hoặc cao đẳng, có bằng C tiếng Anh và giao tiếp tốt bằng một thứ tiếng khác, đ- ợc đào tạo thêm chuyên ngành 4 tháng trở lên.

• Về ca làm việc của nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn:

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Ca làm việc của bộ phận bàn chia làm 2 ca chính. Ca A từ 6h kém 15 đến 14h, ca B từ 14h đến 22h, và 1 ca phụ là ca C từ 7h đến 10h và từ 4h đến 21h.

2.2.3.2. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Nhìn chung đội ngũ nhân viên phục vụ tại bộ phận bàn của khách sạn có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, chuyên nghiệp và đạt chất lượng, đảm bảo đúng tiêu chuẩn của một khách sạn 4 sao.

Bảng 04: Trình độ và giới tính của bộ phận nhà hàng

Trình độ	Số lượng (ng-ời)	Giới tính		Tuổi trung bình
		Na m	N ữ	
Đại học	11			22
Cao đẳng	17	11	31	
Trung cấp	14			
Tổng số	42	42		

Nguồn: (Phòng tổ chức hành chính công ty)

Nhân viên của bộ phận bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long luôn có thái độ phục vụ khách niềm nở và thân thiện, luôn làm hài lòng khách không chỉ bằng trình độ chuyên môn nghiệp vụ, mà cả những cử chỉ, hành động thân thiện. Khách sạn rất chú trọng trong việc tuyển chọn nhân viên và đào tạo nguồn nhân viên. Tại thời điểm này tính riêng bộ phận bàn đã có 8 ng-ời đ-ợc cấp chứng chỉ của EU về trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Hàng năm các nhân viên có năng lực đ-ợc cử đi học tại thành phố Hồ Chí Minh, để nâng cao trình độ của mình, nhằm

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

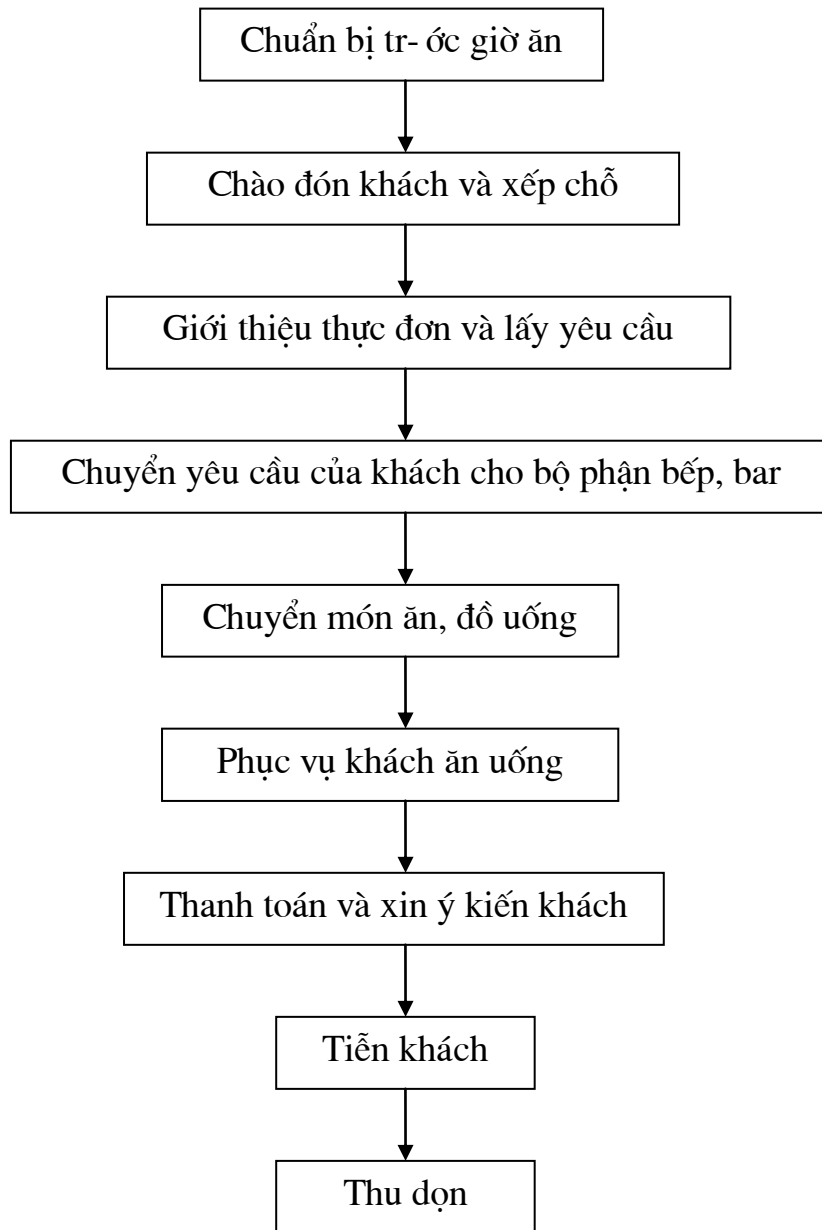
h- ớng đến mục đích, đem đến cho khách hàng những dịch vụ hoàn hảo nhất, tăng thêm sự hài lòng về khách sạn, tạo vị thế và uy tín của khách sạn. Vào những thời điểm thích hợp trong năm, các nhân viên luôn phải trải qua kỳ thi kiểm tra nghiệp vụ định kỳ, để tăng l- ợng hoặc th- ờng. Trong khoảng 2 đến 3 năm khách sạn lại tổ chức tour du lịch dành riêng cho nhân viên đ- ợc ra n- ớc ngoài, giúp các nhân viên thoải mái về mặt tinh thần sau những mệt mỏi của công việc, đồng thời không quên học hỏi những kinh nghiệm và cách thức phục vụ của các khách sạn khác.

Các nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long luôn ý thức đ- ợc rằng, ng- ời phục vụ trong ngành khách sạn đ- ợc ví nh- là làm dâu trăm họ, đối t- ợng khách đa dạng, phong phú về độ tuổi, nghề nghiệp, dân tộc, phong tục tập quán,..Có những vị khách dễ tính, cũng có những vị khách khó tính và bảo thủ. Nh- ng điều cơ bản là họ là ng- ời bỏ tiền ra để mua dịch vụ, họ có quyền lựa chọn, đánh giá, chất l- ợng hàng hoá, dịch vụ. Do đó ng- ời phục vụ phải c- xử khéo léo với khách, phải quan tâm đến nhu cầu của khách hết sức chu đáo và kỹ càng, các nhân viên luôn làm việc với ph- ơng châm: *khách hàng là th- ợng đế, vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi.*

2.3. Thực trạng thực hiện một số kỹ thuật phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long

2.3.1. Quy trình phục vụ bàn

2.3.1.1. Sơ đồ quy trình phục vụ bàn



2.3.1.2. Diễn giải quy trình phục vụ bàn

• Chuẩn bị trước giờ ăn:

Các nhân viên phục vụ căn cứ vào tính chất bữa ăn, thực đơn, tiêu chuẩn bữa ăn, số lượng khách ăn, giờ ăn để tiến hành các bước sau:

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Chuẩn bị phòng ăn: Nhân viên làm vệ sinh phòng ăn, chuẩn bị hệ thống thiết bị hệ thống thiết bị ánh sáng, âm thanh, điều hoà nhiệt độ, trang trí thẩm mỹ, lau chùi và kê xếp bàn ghế ngay thẳng, chắc chắn, theo sơ đồ hợp lý bảo đảm thẩm mỹ và tăng sự giao tiếp trong ăn uống.

- Chuẩn bị dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ, gấp khăn ăn, chuẩn bị gia vị, cắm hoa, chuẩn bị sẵn phiếu yêu cầu và số bàn sắp đặt ở bàn chờ hay tủ đựng dụng cụ theo từng loại

- Tiến hành trải khăn bàn và đặt dụng cụ, gia vị, lọ hoa, số bàn, thực đơn. Các món ăn và đồ uống chuẩn bị đầy đủ, đặt đúng vị trí.

- Tiến hành phân công ng-ời phụ trách các dãy bàn hoặc từng món ăn. Những nhân viên có kinh nghiệm trực tiếp phục vụ khách tại bàn, đặc biệt là phục vụ những khách VIP, những nhân viên mới vào nghề và sinh viên thực tập chuyển món ăn và thu dọn dụng cụ.

- Kiểm tra toàn bộ về tiện nghi phòng ăn, thực đơn chính xác và sẵn sàng, khăn và vật dụng đặt bàn đã đầy đủ và nằm trong tầm tay, nơi làm việc có tổ chức, sạch sẽ, gọn gàng đảm bảo sẵn sàng phục vụ khách, không nên chậm chễ trong khi phục vụ, tạo ấn t- ượng về tính chuyên môn hoá cao.

•Chào đón khách và xếp chỗ

- Sau khi chuẩn bị xong, nhân viên đón tiếp ở bộ phận bàn trong trang phục áo dài truyền thống màu đỏ hoặc màu vàng tơ tằm, đứng duyên dáng và chỉnh tề ở một bên cửa phòng ăn, hai tay bắt chéo tr- ớc bụng để đón khách.

- Khi có khách tới, nhân viên chủ động tới chào khách thể hiện sự nhiệt tình, hiếu khách. Tìm hiểu xem khách ăn gì, đi bao nhiêu ng- ời, có đặt tr- ớc hay không.

- Nhân viên dẫn khách đi ở bên trái, tr- ớc 1- 1,5 m theo nhịp đi của khách. Tuỳ theo thành phần, số l- ượng, yêu cầu của khách mà ứng biến linh hoạt và xếp chỗ thích hợp nhất. Nếu khách thấy vị trí ngồi hợp lý thì nhân viên nhẹ nhàng kéo ghế và mời khách ngồi. Đẩy ghế lên tr- ớc khi khách ngồi, mở khăn giúp khách, rót ly n- ớc lọc cho khách đồng thời giúp khách cất áo ngoài (nếu có), rồi

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

giới thiệu nghiệp vụ phục vụ bàn với khách. Tr- ờng hợp khách đặt tr- ớc chỉ việc dẫn khách đến bàn đã dự kiến. Tr- ờng hợp những bữa tiệc lớn không đặt tr- ớc hay tr- ờng hợp khách lẻ phải đợi bàn nhân viên phục vụ mời khách sang quầy bar chờ một lát, ở đây khách có thể dùng một thứ đồ uống nào đó tr- ớc khi ăn.

- Nếu hết chỗ, nhân viên thuyết phục khách ngồi chờ ở phòng khách và th- ờng xuyên quan tâm đến khách, hoặc hẹn giờ khách quay lại. Không bố trí khách vào những bàn ch- a dọn dẹp gọn gàng. Với khách VIP thì tổ tr- ởng nhà hàng ra đón và tiếp khách.

•Giới thiệu thực đơn và lấy yêu cầu

- Các nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long đều có năng lực và sự hiểu biết thông suốt về các loại thực đơn có trong nhà hàng nh- : thực đơn cố định, thực đơn chọn món, danh mục r- ợu vang, danh mục các đồ uống khác để giới thiệu cho khách.

-Thực đơn cố định là thực đơn cố định số l- ợng các món ăn mà khách đã lựa chọn với mức giá cố định. Các món ăn sẽ đ- ợc phục vụ theo thời gian đã quy định. Với khách ăn theo thực đơn, khi khách đến, nhân viên phục vụ khẳng định lại thực đơn với khách và hỏi để bổ sung kịp thời nếu có thay đổi.

- Thực đơn chọn món là thực đơn liệt kê đầy đủ các món ăn sẵn có. Mỗi món trong thực đơn đ- ợc định giá và nấu riêng theo yêu cầu. Khi khách đến nhân viên phục vụ giới thiệu thực đơn để khách chọn món ăn.

- Khi khách đã định vị, nhân viên cầm thực đơn ở tay trái, đến bên khách, chuyển qua tay phải và đ- a thực đơn mở ở trang có thực đơn hàng ngày cho từng khách, phụ nữ tr- ớc, sau đó cho nam, cuối cùng cho chủ tiệc. Thực đơn có thể đ- a cho ng- ời lớn tuổi nhất hoặc ng- ời gọi nhân viên phục vụ. Tùy theo số l- ợng khách mà đ- a thêm thực đơn để khách lựa chọn dễ dàng, tránh chờ đợi mất thời gian.

- Khi giới thiệu thực đơn, nhân viên giới thiệu các món trong thực đơn, món chính trong ngày (giải thích tên, mô tả các món, cách chế biến, chỉ dẫn các thứ ăn kèm, n- ớc sốt, gia vị, giá cả) và đ- a ra các gợi ý chọn món. Sau khi đ- a

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

thực đơn, nhân viên phục vụ lùi ra xa một chút chờ đợi và chỉ lại bàn khi khách ra hiệu hoặc phán đoán khách đã sẵn sàng gọi món.

- Khi nhận yêu cầu về món ăn đồ uống, nhân viên lại bàn, trên tay có sẵn bút và tập phiếu yêu cầu đặt món và hỏi khách dùng món ăn, đồ uống nào để ghi vào phiếu đặt trên bàn tay trái. Phiếu đ- ọc lập thành 3 liên. Nhân viên phục vụ tại khách sạn th- ờng ghi yêu cầu đồ uống vào phiếu riêng và lấy yêu cầu về món tráng miệng sau.

- Khi ghi phiếu, nhân viên phục vụ ghi yêu cầu của nữ tr- ớc, nam sau và cuối cùng là của chủ tiệc, ghi rõ ràng theo yêu cầu riêng của khách. Nhân viên ghi rõ số bàn tr- ớc, số l- ợng khách, số buồng, ngày tháng, thời gian yêu cầu, chữ ký của nhân viên phục vụ để tránh nhầm lẫn. Ghi tập hợp món ăn theo trình tự hợp lý từ các món khai vị, các món súp, các món chính, các món rau, các món tráng miệng, đồ uống có kèm theo mức giá ghi chú cần thiết. Nhân viên phục vụ gợi ý thêm các mục nếu thấy hợp lý và bổ sung giúp khách.

- Sau khi ghi xong phiếu yêu cầu, nhân viên đề nghị khách cho chỉ dẫn về cách nấu n- ớng, nhắc lại thực đơn để khẳng định với khách đảm bảo sự chính xác nhằm phục vụ đúng yêu cầu của khách. Điều chỉnh dụng cụ phù hợp với món ăn mà khách gọi. Nhân viên cảm ơn khách và mang thực đơn đi.

•Chuyển yêu cầu của khách cho bộ phận bếp, bar

- Sau khi ghi xong phiếu yêu cầu, nhân viên phục vụ bàn đ- a cho nhân viên phụ bàn chuyển cho bộ phận bếp, bar. Việc chuyển yêu cầu của khách đ- ọc thực hiện theo 2 cách:

- Chuyển bằng miệng: dùng cho các loại món ăn, đồ uống có sẵn, có thể phục vụ đ- ọc ngay để tránh nhầm lẫn. Trong khi chuyển bằng lời các nhân viên gọi nhỏ đủ nghe đ- ọc.

- Chuyển bằng giấy: dùng cho các món đòi hỏi phải có thời gian chế biến.

- Khi chuyển yêu cầu của khách, nhân viên phục vụ tại khách sạn luôn đảm bảo đúng lúc, theo thứ tự, tốc độ, nhịp độ, thời gian phục vụ. Lúc này cần có sự phối hợp chặt chẽ và t- ơng trợ giữa nhân viên bếp và bàn.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

• **Nhận món ăn, đồ uống và phục vụ khách ăn uống**

- *Khi nhận món ăn:* Nhân viên phục vụ tại khách sạn kiểm tra về định lượng các món, nếu thấy thừa hoặc thiếu thì đề nghị nhà bếp sửa đổi; về trang trí mỹ thuật và các thành phần cần thiết theo quy định; về chất lượng món ăn, xem nhiệt độ món ăn đã đảm bảo để phục vụ khách chưa; thức ăn còn nóng không, có mùi lạ không. Nhân viên kiểm tra xem đồ uống có đáp ứng yêu cầu chất lượng và nhiệt độ, trạng thái, màu sắc, mùi, vị hay không, những thứ đi kèm đầy đủ chưa. Luôn đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng của bộ phận bếp và bàn.

- *Khi phục vụ khách ăn uống:* Nhân viên phục vụ vận dụng các thao tác nghiệp vụ cơ bản để trực tiếp phục vụ khách ăn uống theo kiểu món, kiểu suất và kiểu gia đình. Trong quá trình phục vụ khách ăn uống, các nhân viên luôn có thái độ lịch sự, thân thiện, nhiệt tình và chu đáo, luôn chú ý đến thứ tự phục vụ và vị trí để phục vụ khách. Thường xuyên quan tâm theo dõi để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách, nếu có phản ánh gì của khách thì các nhân viên phải liên hệ kịp thời với bộ phận bếp, đáp ứng nhanh chóng yêu cầu của khách.

- Với bữa ăn Âu

Phục vụ ăn Âu cho từng khách, theo từng món, mỗi món đều thay dụng cụ. Món mới chỉ được phục vụ khi đã dọn dụng cụ ăn của món trước, đặt đĩa thức ăn từ bên phải khách, gắp thức ăn từ bên trái khách. Món kèm theo món ăn chính như: bánh mì, xốt nóng và xốt nguội thường đặt bên trái khách. Nhân viên phục vụ đồ uống kết hợp với nhân viên phục vụ món ăn theo trình tự như sau:

- + Đầu bữa rót rượu khai vị như: sâm banh, bia, cocktail
- + Phục vụ món khai vị nguội trước món xúp và món khai vị nóng. Nếu không có xúp thì phục vụ món khai vị nguội rồi đến món khai vị nóng.
- + Rót rượu mạnh hoặc vang trắng.
- + Phục vụ món chính nhẹ, thường là các món tanh như: hải sản, các loại thịt.
- + Rót rượu vang đỏ, vang hồng.
- + Phục vụ món chính nặng hay món từ thịt lợn, thịt bò.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

+ Phục vụ các món rau.

+ Đặt dụng cụ và phục vụ món tráng miệng, tr- ớc đó, thu hết dụng cụ ăn cá nhân trên bàn tiệc.

+ Cuối bữa phục vụ r- ời tiêu vị hay r- ời thơm, r- ời ngọt nh- cocktail, vecmut, conhác, tiếp đó phục vụ bánh ngọt và cà phê.

- Với bữa ăn Á

Phục vụ ăn Á theo từng bàn, món ăn phục vụ theo từng phần từ các món khai vị, món chính, món tráng miệng, mỗi phần có bao nhiêu món đ- a lên cùng một lúc để các khách tự do ăn uống theo sở thích. Cách phục vụ kết hợp kiểu gia đình và kiểu suất, riêng món xúp nóng dùng khay bê đi phục vụ cho từng khách. Nếu phục vụ tiệc với số l- ợng khách lớn có thể đặt tr- ớc những món nguội, món nóng chỉ khi nào khách ngồi vào bàn ăn mới đặt. Trình tự phục vụ nh- sau:

+ Rót đồ uống.

+ Phục vụ món xúp cho từng khách.

+ Phục vụ các món khai vị nóng.

+ Phục vụ các món th- ờng thức.

+ Tiếp đồ uống.

+ Phục vụ các món chính khách.

+ Phục vụ cơm canh.

+ Phục vụ món tráng miệng.

Khi đặt món ăn nhân viên luôn đứng ở vị trí thuận lợi và dùng tay phải đặt thức ăn vào bàn cho khách. Đặt cân đối, xen kẽ, chéo cánh xẻ giữa các món ăn, các gia vị, các dụng cụ đảm bảo sự hấp dẫn và thuận lợi cho khách lấy thức ăn. Các món chính, món đặc biệt đặt ở trung tâm cầu môn, đồ uống đ- ợc rót cho từng khách, rót theo tốc độ uống của khách.

• Thanh toán và xin ý kiến khách

- Khi khách ăn uống xong, nhân viên thu ngân tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào phiếu yêu cầu đặt món mà khách

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

đã gọi. Hoá đơn đ- ợc lập thành 3 bản, có đánh số thứ tự và số bàn, với khách l- u trú điền số buồng để tiện thanh toán sau này.

- Khi khách yêu cầu thanh toán, nhân viên lấy hoá đơn từ thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa và những món mà khách gọi thêm, giá cả từng món ăn, đồ uống và sự tính toán đã chính xác đầy đủ ch- a.

- Hoá đơn liên hai gấp đôi để góc mở lên trên rồi để vào khay đ- a cho khách. Hoá đơn th- ờng đ- ợc đặt giữa bàn. Sau khi đ- a hoá đơn, nhân viên lùi ra xa bàn một chút để khách tự nhiên kiểm tra lại hoá đơn. Quan sát để nhận biết khi nào khách sẵn sàng trả tiền thanh toán.

- Khách có thể thanh toán bằng tiền mặt, séc du lịch, thẻ tín dụng, séc cá nhân, chuyển khoản, khách l- u trú có thể ký nợ để thanh toán khi trả buồng. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục quy định.

- Tr- ờng hợp khách l- u trú tại khách sạn ký nợ, nhân viên lễ tân xác định đúng khách l- u trú, nhân viên phục vụ bàn ghi số buồng vào hoá đơn rồi đề nghị khách kiểm tra và ký xác nhận vào hoá đơn. Hoá đơn dịch vụ này đ- ợc nhân viên chuyển lên bộ phận lễ tân để cập nhật vào bảng tổng hợp chi phí của khách và hóa đơn thanh toán khi khách trả buồng.

- Trong khi thanh toán, nhân viên phục vụ tại khách sạn xin ý kiến khách về chất l- ợng món ăn, kỹ năng và thái độ phục vụ, tổ chức phục vụ để rút kinh nghiệm lần sau phục vụ tốt hơn. Sau đó, nhân viên phục vụ mang lại hoá đơn và tiền thừa cho khách và cảm ơn khách lần nữa.

•Tiền khách

- Khi thấy khách đứng lên ra về, nhân viên tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long kéo ghế và giúp khách lấy mũ, áo. Sau đó nhân viên chào, chúc và hẹn gặp lại, tỏ thái độ mừng khi đ- ợc phục vụ với khách.

- Với khách quan trọng thì lãnh đạo nhà hàng của khách sạn trực tiếp ra tiễn.

- Nhân viên kiểm tra nếu khách có quên gì thì gửi lại để trả lại cho khách.

• **Thu dọn**

- Sau khi khách ra về, nhân viên tiến hành thu dọn theo trình tự và sắp đặt bàn ăn để chuẩn bị đón khách mới.

2.4. Kỹ thuật phục vụ tiệc Buffet và tiệc Âu, Á

2.4.1. Kỹ thuật phục vụ tiệc buffet tại khách sạn

2.4.1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ khách.

Tr-ớc giờ khách ăn, các nhân viên phục vụ chuẩn bị setup bàn ăn cho khách và bàn bày thức ăn tự chọn.

Đặt bàn ăn, xếp lọ gia vị lọ hoa ở giữa bàn, đặt khăn ăn ngay ngắn tr-ớc mặt khách bên d-ới có lót tấm tre đan hình chữ nhật, cách mép bàn 2 cm, dao ăn chính đặt bên tay phải khách, cách khăn ăn 2cm, đĩa ăn đặt cách khăn ăn 2cm bên tay trái khách, thìa ăn đặt cách đĩa ăn 2cm về bên trái, chuỗi dao, thìa và đĩa cách mép bàn 2 cm, không đặt đĩa kê. Sau khi setup xong, nhân viên kiểm tra dụng cụ, kê bàn chế cho ngay ngắn, chỉnh lại nơ ghế, bổ sung những dụng cụ còn thiếu tr-ớc giờ ăn của khách.

Bàn tr-ng bày đ-ợc đặt ở vị trí thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ, đ-ợc đặt ở vị trí nổi bật trong phòng tiệc, khăn trải bàn tr-ng bày gồm khăn phủ và khăn phủ bàn, khăn quây bàn cách mặt sàn 1,25cm, sao cho phần chồng lên nhau không h-ớng ra phía cửa ra vào, không để lộ ra ngoài, khăn trang trí th-ờng đ-ợc trải trùng và tạo các nếp nhăn, nhà hàng sử dụng khăn quây và trang trí trên bàn tr-ng bày thức ăn chủ yếu là màu vàng nhạt, màu đỏ, chất liệu tơ tằm tạo cảm giác êm ái và đẹp mắt, kết hợp với màu trắng óng ả. Các món ăn đ-ợc đặt trên những dụng cụ chuyên dùng, có bảng tên và dụng cụ lấy thức ăn thích hợp nh- : bộ gắp, kẹp, thìa, muôi,...Các món ăn nóng đ-ợc đặt trên dụng cụ đèn cồn ở bên d-ới, nhằm hâm nóng thức ăn. Các món ăn đặc biệt th-ờng đ- a ra vào thời điểm khách sẵn sàng lấy vào đĩa của mình để đảm bảo khẩu phần.

Các món ăn đ-ợc chuẩn bị đơn giản, trang trí đẹp mắt, đ-ợc đặt trên những khay, đĩa to bằng sứ, hình bầu dục, ôvan, với màu sắc trang nhã, tạo cảm

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

giác lịch sự và ngon miệng cho thực khách. Các loại bánh ngọt đ- ợc đặt trên những giỏ, những khay làm bằng chất liệu tre, trúc rất đẹp mắt, bơ, phomai hay sữa chua đ- ợc đặt trên khay phalê trong suốt, phía d- ới là tô để đá lạnh. Bàn tr- ng bày thức ăn đ- ợc trang trí rất hấp dẫn, không thể thiếu những lẵng hoa nhỏ xinh để trang trí, bàn ăn đ- ợc trang trí từ 2 đến 3 tầng. Các loại gia vị, n- ớc sốt cạnh các món ăn t- ơng ứng để khách dễ chọn và sử dụng.

Ly cốc ở quầy bar đặt phù hợp theo số l- ợng khách, ly cốc bày thành từng dãy thẳng tâm nhau và cách nhau 1cm, hoặc có thể bày hình tháp ở trung tâm phòng tiệc. Dụng cụ chia làm 2 loại, khu vực bày dụng cụ cho món khai vị và món chính, khu vực bày dụng cụ cho món tráng miệng. Th- ờng chỉ đặt những chồng đĩa ăn đặt ở trong dụng cụ chuyên dùng, khi khách lấy đĩa, chồng đĩa lại tiếp tục đ- ợc đẩy lên. Bàn và dụng cụ để đồ dụng cụ cho khách ăn tiệc đ- ợc đặt ở phía ngoài cùng , bên trái khách, để khách lấy đĩa dùng gấp thức ăn cho thuận tiện, đi lại dễ dàng hơn.

2.4.1.2. Phục vụ khách trong quá trình ăn tiệc

Trong hoạt động phục vụ tiệc buffet, thì các nhân viên không trực tiếp phục vụ cho từng khách, mà chỉ tạo điều kiện thuận lợi để khách ăn uống nên ít tốn nhân viên. Các nhân viên trong ca làm việc chia làm 2 nhóm. Nhóm phục vụ đồ uống và nhóm phục vụ đồ ăn.

Nhóm nhân viên phục vụ đồ uống, tr- ớc khi tiệc bắt đầu từ 2 đến 5 phút, thì rót đồ uống, dùng khay bê đi mời khách, mời từng khách xung quanh phòng tiệc. Nếu ly bày dọc theo dãy bàn hoặc bày hình tháp thì rót tại bàn. Nếu có bàn danh dự thì đặt tr- ớc ly và trực tiếp rót đồ uống cho từng khách để các khách nâng cốc chúc tụng nhau.

Nhóm nhân viên phục vụ đồ ăn, b- ng các đồ ăn trên khay hoặc đĩa ôvan để mời khách ở xa bàn tr- ng bày hoặc khách quan trọng, các nhân viên luôn chú ý th- ờng xuyên thay và để lại dụng cụ vào các khay thức ăn, nếu khách để lộn xộn, thu dọn thức ăn v- ớng vãi và dụng cụ dơ bẩn trên bàn tiệc, bàn ăn. Nếu thấy

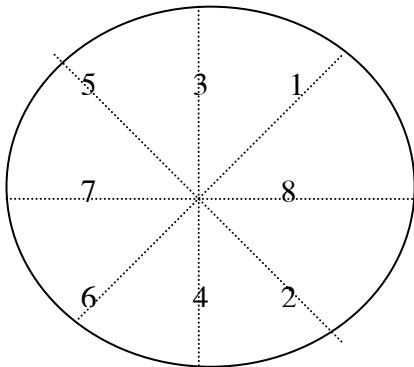
**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

món đồ ăn nào chuẩn bị hết, báo ngay với bộ phận bếp, để cung cấp cho khách kịp thời, luôn bổ sung thức ăn và đảm bảo chất lượng, không để thức ăn hết trong quá trình phục vụ. Ở quầy thức ăn nóng, thức ăn nguyên con luôn có nhân viên bếp đứng để phục vụ cho khách và giới thiệu cho khách, trợ giúp khách lấy thức ăn, mang thức ăn, kiểm tra dụng cụ nóng hoặc làm lạnh thức ăn, chuẩn bị những dụng cụ để đề phòng khách có thể đánh rơi, đổ thức ăn lên khăn bàn và thảm sàn. Nhân viên cần theo dõi và đảm bảo đủ và bổ sung kịp thời dụng cụ như: đĩa, thìa, dĩa, dao ăn, đồng thời thu bớt dụng cụ khi khách đã ăn xong. Trong khi phục vụ khách ăn tiệc các nhân viên luôn kết hợp việc thu dọn và bổ sung đồ ăn, dụng cụ ăn.

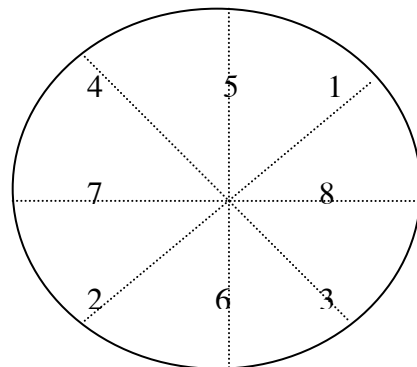
Thường thì tiệc buffet phục vụ số lượng khách không xác định, trong lúc ăn tiệc có nhiều khách đến tiếp sau, nên nhân viên cần chú ý đảm bảo mọi khách đều được đón tiếp chu đáo, và thức ăn luôn đảm bảo hấp dẫn và đầy đủ.

2.4.2. Kỹ thuật phục vụ tiệc Á, Âu

2.4.2.1. Một số sơ đồ và lưu ý khi bày bàn tiệc



Sơ đồ 1



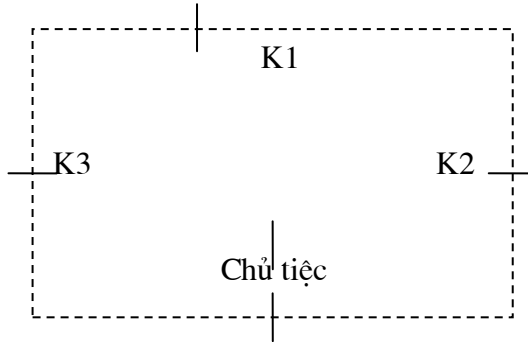
Sơ đồ 2

CÁCH XẾP CHỖ NGỒI BÀN TIỆC VỚI LOẠI BÀN TRÒN 8 NGƯỜI

Lưu ý: Tại sơ đồ 1: Vị trí số 8 là chủ tiệc, số 1 là khách quan trọng nhất, số 2 là khách quan trọng thứ 2.

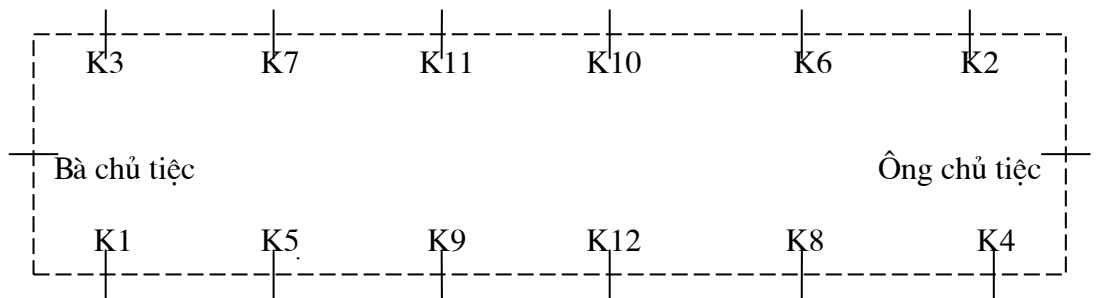
**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Tại sơ đồ 2: Nếu chủ tiệc là 1 cặp vợ chồng, vị trí thứ 7 là Ông chủ tiệc, vị trí 8 là Bà chủ tiệc, số 1 là khách thứ nhất

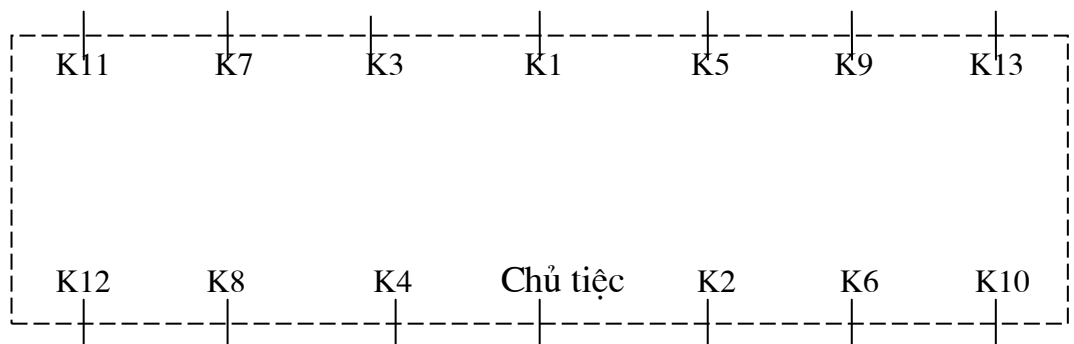


Sơ đồ 3: CÁCH XẾP CHỖ NGỒI BÀN VUÔNG CHO TIỆC NHỎ 4

NG- ỒI



Sơ đồ 4: CÁCH XẾP BÀN TIỆC DÀI (thứ nhất)



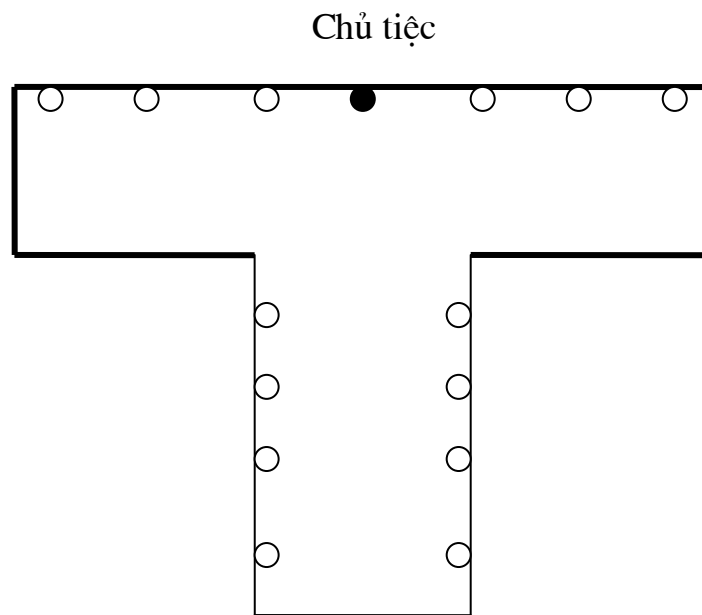
Sơ đồ 5: CÁCH XẾP BÀN TIỆC DÀI (thứ hai)

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Lưu ý: Theo phép đối xử tế nhị, trong một bàn tiệc, tránh xếp những ng-ời đang bất đồng ý kiến với nhau ngồi chung với nhau, nhất là ngồi đối diện. Nếu đã lỡ mời thì nên xếp họ ngồi cùng một bên bàn và cách xa nhau.

Khi xếp chỗ nên xếp ng-ời nữ ngồi giữa hai ng-ời nam, ng-ời ta cũng không xếp hai vợ chồng ngồi cạnh nhau, để mỗi ng-ời đều đ-ợc tự do tiếp xúc với ng-ời ngồi bên cạnh.

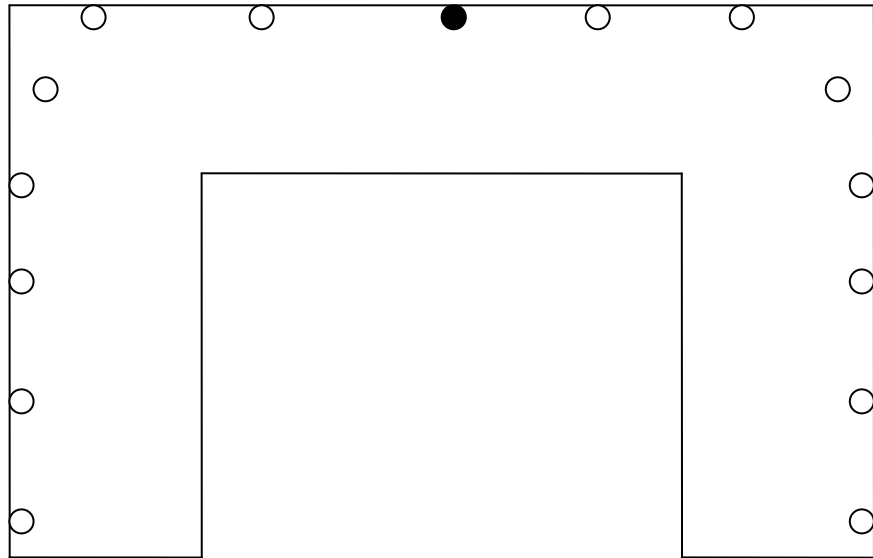
Đây là những l- u ý mà chủ tiệc và các nhân viên cần chú ý khi sắp xếp chỗ ngồi dự tiệc của khách.



Sơ đồ 6: BÀN TIỆC KÊ HÌNH CHỮ T

Lưu ý: :Phía tr-ớc bàn danh dự không xếp ghế, không xếp ngồi đầu bàn danh dự, sử dụng cho khoảng 40- 50 khách, khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc.

Chủ tiệc



Sơ đồ 7: BÀN TIỆC KÊ HÌNH CHỮ U

Lưu ý: Phía trước bàn danh dự không xếp ghế, không xếp ngồi 2 đầu bàn phía cuối, sử dụng cho trên 50 khách, khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc.

2.4.2.2. Phục vụ tiệc Á

Để chuẩn bị phục vụ tiệc, các nhân viên bộ phận bàn phải xác định lại chương trình tổ chức tiệc, những công việc mình được giao, để biết số lượng khách, loại tiệc, bao nhiêu khách VIP, thực đơn, sơ đồ bàn tiệc, để phối hợp với bộ phận bếp chuẩn bị phục vụ, dựa vào chương trình các nhân viên kê bàn ghế và set up bàn ăn, trang trí phòng tiệc. Bàn được sử dụng trong ăn tiệc với lượng khách đông tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long là bàn tròn, trên đặt bàn xoay bằng thủy tinh trong suốt.

Bàn ăn được trải bằng khăn màu trắng, bên trên trải lap vuông màu xanh đồng, sau đó đặt bàn xoay lên trên, ở vị trí giữa bàn cân đối, với bàn tiệc vuông thì không đặt bàn xoay. Ghế được đặt ở vị trí cân đối, ngay ngắn, không xa quá mép bàn, tùy theo tính chất và loại tiệc mà ghế được bọc bao ghế màu trắng hoặc đỏ bó đo, nơ ghế màu vàng, xanh hoặc cam đậm.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Tiệc Á có đủ các món khai vị, món chính và món tráng miệng. Các món ăn Á thường sử dụng n-ớc chấm, trong suốt bữa ăn Á sử dụng 1 bộ đồ ăn đó là bát đĩa và thìa mà không phải thay dụng cụ theo từng món ăn. Chính vì thế mà dụng cụ đ-ợc các nhân viên đặt bàn bao gồm: Đĩa kê, bát, đĩa, gói đĩa, thìa, gói thìa, bát n-ớc chấm riêng phù hợp với từng món ăn, tùy theo thực đơn mà có thể có từ 2 đến 3 bát n-ớc chấm khác nhau, ly, cốc uống r-ợi, bia và khăn ăn.

Cách đặt : Các gia vị dùng chung đặt cân đối giữa bàn, đặt lọ hoa, số bàn ở vị trí thích hợp. Mỗi khách đặt đĩa kê, khăn ăn, đĩa, thìa, bát n-ớc chấm riêng. Bát ăn đặt trên đĩa kê, cách mép bàn 2cm, khăn ăn gấp hình cánh bướm đặt ngay ngắn trong bát ăn, gói đĩa đặt bên phải đĩa kê cách đĩa kê 1,5cm đến 2cm, đĩa đặt trên kê đĩa, đặt sao cho phần nằm trên kê đĩa ở khoảng 1/3 của thân đĩa, bao đĩa in hình logo khách sạn Sài Gòn Hạ Long nằm lên trên. Thìa đ-ợc đặt trên kê thìa, bên phía trái của đĩa kê, cách đĩa kê 2 cm, chuôi thìa đặt chéo hoặc thẳng nh-ng phải đồng loạt một kiểu. Chuôi thìa và đĩa cách mép bàn từ 2cm đến 3cm. Không đặt tr-ớc đĩa tách cà phê và bánh ngọt. Nhân viên phục vụ đặt thìa và bát n-ớc chấm riêng bên phải đĩa thì đặt tr-ớc thìa, đĩa tráng miệng ở phía trên đĩa kê, cách đĩa kê 1 cm và ly cốc bày phía ngoài dụng cụ tráng miệng, cách dụng cụ tráng miệng 1cm. Khi đặt nhiều ly cốc, nhân viên phục vụ sẽ theo nguyên tắc bày ly cốc t-ơng tự nh- trong bữa ăn Âu.

Tr-ờng hợp bữa ăn kiểu Trung Hoa: th-ờng có tách trà, khi đó đặt phía trên đầu đĩa và tách trà đặt bên phải đĩa ngang với đĩa, cách đĩa 2 cm, thìa ăn cháo đặt trên gói thìa và chuôi song song với đĩa.

Tr-ờng hợp bữa ăn kiểu Nhật: dụng cụ bày cho mỗi khách vào khay riêng, đĩa bày ngang nằm trên gói đĩa ở phần d-ới của khay, các gia vị đặt ở phần trên của khay.

Trong khi phục vụ khách ăn tiệc, các nhân viên luôn có mặt ở những vị trí đã đ-ợc phân công tr-ớc, để phục vụ khách và chú ý bổ sung đồ theo yêu cầu của khách. Các món nguội đ-ợc b-ng ra phục vụ khách tr-ớc và lần l-ợt phục vụ các món tiếp theo, đồng thời nhân viên phụ trách đồ uống rót đồ uống cho

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

khách. Với tiệc Á, các nhân viên chỉ đặt bộ dụng cụ ăn 1 lần không phải thay dụng cụ khi chuyển món.

**Mẫu tờ chương trình của khách sạn Sài Gòn Hạ Long (đ-ợc gửi cho các
bộ phận có liên quan trong khách sạn)**



CHƯƠNG TRÌNH LƯU TRÚ VÀ HỘI NGHỊ KHÁCH HÀNG

LES LABORATOIRES SERVIER

Báo lần 1

Check in/out: 16/3- 20/3/2009 (04 đêm)

Địa điểm và thời gian họp:

+ Phòng Sài Gòn-Hạ Long: Sáng 17/3-19/3(02 ngày r-õi)

+ Phòng Đà Nẵng: Chiều 16/3 -19/3(03 ngày r-õi)

+Phòng Nha Trang, Huế, Hội An, SaPa: 17/3- 19/3(03 ngày)

Tổng số : 151 khách

báo lần 1

1. Nhà hàng : (bàn/ bếp)

- Phòng Sài Gòn - Hạ Long set up hình rạp hát. Có sân khấu, bục phát biểu, máy chiếu, màn chiếu, giấy, bút, lẵng hoa và n-ớc lọc. Bên ngoài phòng họp có bàn th- ký.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Phòng SaPa set up làm phòng IT làm việc, kê bàn sát vào các mép tường (Có khoảng 40 máy laptop)
 - các phòng họp Nha Trang, Huế, Hội An, Đà Nẵng set up hình lớp học, có 01 flipchart trên mỗi phòng .
 - Giá phòng họp: Hạ Long: 400\$/buổi, 600\$/ ngày, Đà Nẵng: 150\$/buổi, 250\$/ngày, Nha Trang, Huế, Hội An: 200\$/ngày/phòng, SaPa 150\$/ngày
 - Tea break :17/3 -19/3(06 bữa): 3\$/ khách/ bữa (151 khách)
 - Set menu tr- a 16/3-19/3(04 bữa): 20 \$/ khách/ bữa(đồ uống n- óc ngọt và bia Hà Nội). (Tr- a 16/3- 76khách, 17/3- 151 khách, 18/3 -151 khách,19/3- 150 khách, tối 18/3 148 khách.)
- Gala tối 18/3(19h-22h)tại thảm cỏ và nhà hàng Rừng Thông:
25USD/khách
- +Đồ uống:3 chai Heniken/ khách- giá 1,8\$/chai
 - + Đàn Organ:1000.000vnd. Âm thanh, loa máy:1.500.000vnd
- Ghi chú:**
- Có đặt sign board tại sảnh ngày 16/3. Trên lầu 1 có biển chỉ dẫn phòng họp và phòng ăn tr- a để khách không đi nhầm phòng.
 - Sáng 17/3- 19/3 phòng Sài Gòn Hạ Long họp từ 8h30- 10h30. Gửi kèm menu các bữa và menu tae break
 - Gửi ch- ong trình chi tiết các buổi họp(thời gian, số l- ợng khách). Set up phòng họp theo số khách nh- trong file đính kèm.
 - Bàn tiệc, set up bàn tròn 10 khách/ bàn.
 - (F & B có ph- ơng án tổ chức tốt để phục vụ đủ món ăn cho khách. Tránh tr- ờng hợp khách phàn nàn về món ăn không kịp phục vụ.)

2. Kỹ thuật:

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Phòng Sài Gòn Hạ Long có màn chiếu,máy chiếu LCD 5500 Ansilumen, sân khấu, micro

- Phòng SaPa dùng set up 40 laptop.

- Các phòng họp nhóm khác : Nha Trang, Huế, Hội An, Đà Nẵng có 02 micro không dây/ mỗi phòng

2.4.2.3. Phục vụ tiệc Âu

Đối với tiệc Âu, khách ăn theo thực đơn đã đ- ợc đặt tr- ớc, thống nhất giữa chủ tiệc và nhà hàng. Cũng giống nh- tiệc Á ở khâu chuẩn bị, các nhân viên bộ phận bàn phải xác định lại ch- ơng trình tổ chức tiệc, những công việc mình đ- ợc giao, để biết số l- ợng khách, loại tiệc, bao nhiêu khách VIP, thực đơn, sơ đồ bàn tiệc, để phối hợp với bộ phận bếp chuẩn bị phục vụ. Dựa vào tờ ch- ơng trình các nhân viên kê bàn ghế và set up bàn ăn, trang trí phòng tiệc.

Bàn ăn đ- ợc trải bằng khăn màu trắng, bên trên trải lap vuông màu xanh d- ơng, sau đó đặt bàn xoay lên trên, ở vị trí giữa bàn cân đối, với bàn tiệc vuông thì không đặt bàn xoay. Ghế đ- ợc đặt ở vị trí cân đối, ngay ngắn, không xa quá mép bàn, tùy theo tính chất và loại tiệc mà ghế đ- ợc bọc bao ghế màu trắng hoặc đỏ bócto, nơ ghế màu vàng hoặc cam đậm.

Khách ăn theo thực đơn sẽ ăn đầy đủ các món từ khai vị, món chính và tráng miệng, nhân viên phục vụ bàn đặt dụng cụ đầy đủ cho toàn bộ các món ăn. Dụng cụ đ- ợc đặt từ trong ra ngoài để khi ăn khách lấy dụng cụ từ ngoài vào trong. Dù ăn nhiều món ăn, cần nhiều dao và đĩa ăn, nh- ng đặt tr- ớc chỉ đặt 2 dao ăn, 2 đĩa ăn, sau đó, nếu khách dùng hết dụng cụ thì bê món nhân viên sẽ đặt thêm dao, đĩa. Mỗi lần đặt thêm chỉ 1 dao, 1 đĩa.

Cách đặt dụng cụ nh- sau:

Các gia vị dùng chung, lọ hoa, số bàn, gạt tàn đặt cân đối giữa bàn. Mỗi khách đặt 1 đĩa kê, 1 đĩa ăn th- ờng (nếu ăn súp đầu thì đặt đĩa sâu lòng), 1 khăn ăn. Nếu bữa ăn không có hải sản thì đặt 2 dao ăn th- ờng bên phải, 2 đĩa ăn

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

th- ờng bên trái. Nếu bữa ăn có hải sản thì bên phải đặt 1 dao ăn th- ờng và 1 dao ăn cá, bên trái đặt 1 đĩa ăn th- ờng và 1 đĩa ăn cá. Nếu có súp hoặc món ăn dùng thìa thì thìa đ- ợc đặt ngoài dao ăn. Đặt đĩa bánh mỳ bơ có sẵn dao bơ bên trái đĩa ăn, thìa, đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, các dao, đĩa, thìa đặt cách nhau 1 cm.

Cách đặt dụng cụ tráng miệng nh- sau: nếu món tráng miệng là trà, cà phê, kem ly thì khi khách dùng mới mang ra đặt bàn, các món khác chỉ đặt tr- ớc thìa, đĩa ở phía trên đĩa kê và đến khi khách dùng mới đặt món ăn cân đối tr- ớc mặt khách, cách mép bàn 2 cm. Nếu đặt sau, thìa đặt bên phải, đĩa đặt bên trái cách mép đĩa 1 cm.

Trong bữa ăn Âu, dụng cụ uống gồm nhiều loại nh- : ly n- ớc, ly sâm panh, ly vang trắng, ly vang đỏ. Nhân viên phục vụ tại khách sạn đặt ly, cốc theo nguyên tắc sau: đặt ngang phía trên đầu đĩa kê, cách nhau 1 cm , phía trên đầu dao, cách dao ở giao điểm đ- ờng thẳng đi qua dao và mép đĩa. Ly cốc đ- ợc xếp thẳng tâm nhau, cách nhau 1 cm ở chỗ phình to nhất và theo thứ tự từ to đến nhỏ, từ cao đến thấp tính từ trái qua phải. Ly n- ớc, nếu có, đ- ợc đặt bên trái đầu hàng ly cốc.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 chủ yếu tìm hiểu chung về khách sạn Sài Gòn Hạ Long, đồng thời tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn, tìm hiểu các thao tác kỹ thuật và cách làm việc của nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn, thông qua nghiệp vụ phục vụ tiệc buffet, tiệc Âu và Á. Qua đó khẳng định chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng của khách sạn. Luôn khẳng định là một khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế. Khách sạn không những có tiền năng về cơ sở vật chất hạ tầng, mà còn mạnh nhờ có một đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt. Đây chính là những lợi thế để khách sạn ngày càng phát triển. Bên cạnh những thuận lợi và thế mạnh của mình, khách sạn cũng có một số hạn chế, đồng thời quy trình kỹ thuật của các nhân viên trong bộ phận bàn còn một số tồn tại, cần thấy được, để khắc phục nhằm hoàn thiện hơn công tác phục vụ khách của mình. Những hạn chế và tồn tại của bộ phận nhà hàng, sẽ được trình bày trong chương tiếp theo, cùng với những giải pháp mà theo em sẽ giúp khách sạn ngày càng phát triển và hoàn thiện hơn.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BÀN TẠI KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG

3.1. Những ưu điểm của bộ phận nhà hàng tại khách sạn

3.1.1. Ưu điểm và vị thế của nhà hàng Panorama và Elegant.

Panorama và Elegant là hai nhà hàng chính và lớn nhất tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long, ngoài ra còn hai nhà hàng nhỏ nữa là Rừng Thông và Villa, Panorama và Elegant - hai nhà hàng này là một trong những chiến lược phát triển kinh doanh quan trọng nhất của khách sạn.

Hàng năm nguồn thu từ hai nhà hàng này là rất lớn, chiếm vị trí thứ hai, sau kinh doanh buồng phòng của khách sạn, do vậy hai nhà hàng có một vị thế rất lớn trong hoạt động kinh doanh của công ty.

Panorama và Elegant có một vị trí đẹp và hợp lý, hợp lý trong việc kinh doanh phục vụ khách hàng, phù hợp với tâm lý khách hàng, và với chính bản thân của khách sạn. Nhà hàng Panorama nằm trên tầng thứ 14, toàn bộ nhà hàng được xây dựng bằng kính, một nơi đầy lý tưởng và lãng mạn, đem đến cho du khách một cái nhìn toàn cảnh về khu nghỉ dưỡng Sài Gòn Hạ Long, mà quan trọng hơn nữa đó là ngắm vịnh Hạ Long xinh đẹp bên một thành phố trẻ năng động và phát triển. Tại đây du khách được thưởng thức những món ăn đặc sản của địa phương, các món ăn Âu, Á, mang đậm hương vị và văn hoá biển, với thái độ nồng hậu và phục vụ chu đáo, nhiệt tình của đội ngũ nhân viên, mang phong cách của chính khách sạn.

Nhà hàng Elegant luôn thanh lịch và quyến rũ, với những bản nhạc nhẹ nhàng du dương, luôn chào đón quý khách tại tầng trệt của khách sạn, đây là một vị trí rất thuận lợi, ngay gần với quầy lễ tân và cửa ra vào, tiện cho khách lưu trú

“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”

trong khách sạn và khách ngoài khách sạn đến để thưởng thức các món ăn độc đáo, được chính các đầu bếp của khách sạn sáng tạo và chế biến.

Các nhà hàng đều được trang bị những tiện nghi và cơ sở vật chất kỹ thuật tốt nhất, làm hài lòng du khách bởi sự sang trọng và lịch sự của nhà hàng, đem lại cho du khách cảm giác ấm cúng và thoải mái nhất.

3.1.2. Ưu điểm về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng tại khách sạn Sài Gòn Hạ Long rất hiện đại, tương đối đồng bộ. Phòng ăn không chỉ sang trọng và trang nhã bởi kiến trúc, màu sắc, mà cả những vật dụng phục vụ ăn uống, bàn ghế đẹp mắt, có chất lượng tốt.

Các vật dụng phục vụ trong ăn uống chủ yếu là được nhập ngoại, với kiểu dáng đẹp, màu sắc sáng, nhẹ nhàng, chủ yếu là màu trắng, trong suốt, tạo cảm giác sang trọng và sạch sẽ như các vật dụng: các loại bát ăn, đĩa, đĩa kê, thìa, ly, cốc, tách, liễn, âu,...

Bàn ghế được trang trí màu sắc hài hòa, và chất lượng tốt, mang đậm chất văn hoá của biển, đặc biệt là phong cách riêng của Sài Gòn Hạ Long. Bao ghế màu đỏ, trắng, kết hợp với ghế màu vàng của lụa, khăn trải bàn màu trắng, kết hợp với lap vuông màu xanh đậm của biển. Cách bố trí mỹ thuật tại nhà hàng cũng được đánh giá cao. Màu sắc kết hợp hài hòa giữa màu vàng nhạt ấm cúng của màu nắng, màu xanh của biển sóng và màu nâu của đất. Bên cạnh đó, cách bố trí có những nét chấm phá tạo phong cách ấn tượng, thể hiện qua những tranh vẽ treo trên tường tại nhà hàng, các lọ hoa đặt trên bàn ăn, những dụng cụ rất nhỏ như: lọ gia vị, gạt tàn cũng được chú ý cách bài trí. Những dụng cụ này được lựa chọn rất kỹ lưỡng cả về chất lượng và nơi xuất xứ. Đặc biệt là các loại đèn sử dụng trong nhà hàng rất đẹp, tạo độ ánh sáng có hiệu ứng tốt, đem đến cảm giác ấm cúng cho thực khách. Ở giữa nhà hàng là chùm đèn hoa trắng lộng lẫy và rực rỡ.

Bên cạnh đó là hệ thống âm thanh nhẹ nhàng, hiện đại, du dương, được hoạt động 24/24 với những bản nhạc nhẹ của các nghệ sĩ nổi tiếng trong và ngoài

n-ớc. Đặc biệt khách sạn còn có phòng ăn VIP, phục vụ cho những khách quan trọng, có khả năng thanh toán cao. Phòng dạng này đ-ợc đầu t- t- ong đối lớn về trang thiết bị, bố trí phong cách.

3.1.3. Ưu điểm về nguồn nhân lực

3.1.3.1. Đối với đội ngũ lãnh đạo

Đội ngũ lãnh đạo tại nhà hàng của khách sạn là những ng-ời có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, hầu hết họ là những ng-ời đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn, cũng có những ng-ời từ nhân viên giỏi đ-ợc thăng tiến lên, đã qua tuyển chọn gắt gao của cấp trên khách sạn. Khi làm việc tại khách sạn, họ đ-ợc nâng cao và đào tạo về kiến thức lãnh đạo cũng nh- các trang thiết bị cần thiết cho công việc.

Phòng lãnh đạo nhà hàng ở tầng M của khách sạn, đ-ợc bố trí đầy đủ những tiện nghi thiết yếu cho công việc: máy vi tính, máy in, điện thoại, fax, bàn làm việc, điều hoà,...

Tại khách sạn, các lãnh đạo, và giám đốc, tr- ởng các bộ phận, đều có đồng phục theo quy định, nam và nữ đều mặc áo veston màu ghi, áo sơ mi màu trắng hoặc màu vàng cam, giày màu đen.

Đội ngũ lãnh đạo nhà hàng có trình độ cao, đ-ợc tuyển dụng rất gắt gao, hầu hết 100% tốt nghiệp đại học và trên đại học, có trình độ ngoại ngữ tốt, từ 2 thứ tiếng trở lên, luôn sáng tạo, nhiệt huyết, có tinh thần trách nhiệm, có năng lực lãnh đạo, có chuyên môn nghiệp vụ, lòng say mê nghề nghiệp.

Đối với nhân viên của mình, đội ngũ lãnh đạo đã đ- a ra những chế độ đãi ngộ thoả đáng nh- : Hàng tháng các nhân viên đ-ợc th- ởng các phiếu dịch vụ chăm sóc sức khoẻ, massage, gội đầu, cắt tóc,... Trong chính khách sạn. Đội ngũ lãnh đạo có nghệ thuật giao tiếp tốt với nhân viên, chăm lo tới đời sống của nhân viên, tổ chức các buổi liên hoan trong các ngày lễ lớn cho nhân viên, tổ chức các cuộc trò chuyện giữa nhân viên, ng-ời thân của nhân viên với các giáo s- , tiến sĩ trong n- ớc về các vấn đề nh- : Sức khoẻ, văn hoá giao tiếp, văn hoá tâm linh,...

Tạo đ- ợc niềm tin và thân thiện với toàn thể nhân viên, giúp cho nhân viên luôn thoải mái, yên tâm làm việc.

3.1.3.2. Đối với đội ngũ nhân viên.

Nhìn chung các nhân viên của bộ phận nhà hàng đều có hình thức - a nhìn vì thế dễ gây đ- ợc thiện cảm với khách. Do tính chất của công việc cần thiết đến sự khéo léo, mềm dẻo, dịu dàng của ng- ời phụ nữ nên nhân viên nữ có số l- ợng nhiều hơn, phần lớn đều là những nhân viên trẻ có độ tuổi d- ới 30 vì thế họ làm việc khá nhanh nhẹn, hoạt bát, nhiệt tình, ham học hỏi, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao.

Hầu hết các nhân viên trong khách sạn đều đã đào tạo từ các khoa du lịch, quản trị du lịch của tr- ờng đại học trong n- ớc. Họ đã có nh- ng kiến thức nhất định về kinh doanh khách sạn, các quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán của 1 số n- ớc, tâm lý của khách...Ngoài ra họ còn có khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ rất tốt .Nh- ã đề cập, khách đến khách sạn Sài Gòn Hạ Long chủ yếu là khách quốc tế do đó yêu cầu ngoại ngữ với nhân viên trong khách sạn là không thể thiếu đ- ợc. Tất cả nhân viên trong khách sạn đều có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh và thêm 1 ngoại ngữ khác là Trung Quốc và Hàn Quốc. Nh- vậy có thể thấy đội ngũ nhân viên của khách sạn Sài Gòn hạ Long có đầy đủ khả năng đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của khách.

Đối với nhân viên phục vụ bàn tại khách sạn, đ- ợc trang bị đồng phục đối với nam nhân viên là mặc quần âu màu đen, nữ mặc váy đầm đen, bên trong mặc áo sơ mi trắng, hoặc màu đỏ, bên ngoài là áo gilê màu kẻ vàng, đỏ, đi giày đen. Nhân viên nữ luôn búi gọn tóc bằng những chiếc kẹp xinh xắn màu đen, nhân viên nam luôn đảm bảo đầu tóc gọn gàng, sạch sẽ. Đồng phục của nhân viên phục vụ bàn khách sạn tạo cho khách hàng một cảm giác dễ chịu vì đó đều là những màu trầm, nhẹ nhàng.

3.2. Một số tồn tại và hạn chế của nhà hàng tại khách sạn

3.2.1. Tồn tại và hạn chế về trang thiết bị

Trang thiết bị của nhà hàng có nhiều vấn đề đáng quan tâm nh- :

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Quầy bar có hệ thống bồn rửa và bàn chờ đã cũ, và không đảm bảo yêu cầu, ch- a thuận lợi cho công việc phục vụ của nhân viên, tuy đây là chỗ khách không nhìn thấy, nh- ng khách sạn cần phải thay mới, vì nó ảnh h- ưởng rất lớn tới công việc của nhân viên.

- Một số loại thiết bị máy móc còn ch- a đủ để đáp ứng nhu cầu của khách nh- : máy xay sinh tố loại quá nhỏ, nồi nấu n- ớc đậu nành không đủ đáp ứng khi số l- ợng khách quá đông.

- Các dụng cụ đặt ăn của nhà hàng không đồng bộ với dụng cụ đã sử dụng tr- ớc đó, không đồng bộ về màu sắc và kích cỡ. Khi khách quá đông dẫn tới thiếu các dụng cụ, nh- kê đĩa, thìa. Nh- vậy sẽ gây mất cảm tình với khách, và ảnh h- ưởng tới hình ảnh của khách sạn.

3.2.2. Tôn tại và hạn chế về nguồn nhân lực

3.2.2.1. Đối với đội ngũ lãnh đạo

Đội ngũ lãnh đạo của nhà hàng tuy có trình độ cao, đ- ợc đào tạo và tuyển chọn kĩ l- ỡng nh- ng không tránh khỏi những thiếu sót trong công việc, còn thiếu kinh nghiệm xử lý thực tế, cách ứng xử với cấp d- ới, dẫn đến hiệu quả công việc ch- a cao.

Đôi khi sự quyết định trong công việc của đội ngũ lãnh đạo là theo cảm tính, không nắm rõ đ- ợc công việc thực tế của nhà hàng, nắm rõ đ- ợc thái độ trong công việc của nhân viên, phải chú ý và tìm hiểu kỹ hơn về hoạt động của nhà hàng.

Có nhiều chính sách ch- a phù hợp với nhân viên, nh- việc phân bổ ngày nghỉ, tiền thưởng của nhân viên, giải quyết các vấn đề công việc của nhân viên.

Sử dụng và tuyển dụng nguồn nhân lực ch- a đúng đắn, thu nhận nhân viên ch- a “đúng người, đúng việc”.

3.2.2.2. Đối với đội ngũ nhân viên

Nhân viên phục vụ bàn của khách sạn đều có độ tuổi trung bình d- ới 24, các nhân viên đều nhanh nhẹn và nhiệt tình, tuy nhiên tính tự giác của đội ngũ nhân viên còn thấp, mặt khác tính kỷ luật ch- a cao, luôn cần có sự giám sát của

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

giám đốc bộ phận hoặc tổ tr-ởng, đó cũng là những trở ngại của bộ phận nhà hàng.

Do đội ngũ nhân viên phục vụ bàn trẻ, có trình độ song còn ch- a có nhiều kinh nghiệm trong quá trình phục vụ khách nên đôi lúc ch- a làm khách hài lòng. Ví dụ, khi trình bày về các món ăn trong nhà hàng cho khách, nhân viên còn ch- a thực sự nắm bắt đ- ợc cách chế biến của một số món phức tạp. Khi số l- ợng khách quá đông, các nhân viên đôi khi không xử lý kịp các tình huống, dẫn đến lúng túng trong công việc, ch- a đáp ứng các yêu cầu của khách một cách nhanh chóng, kịp thời.

Do đặc thù của khách sạn, thị tr- ờng khách chủ yếu là khách Trung Quốc, Hàn Quốc nên các nhân viên ở đây đa số sử dụng tiếng Trung và Hàn thành thạo hơn tiếng Anh. Nên nhiều khi, khách đến từ châu Âu với số l- ợng đông thì quá trình phục vụ của nhân viên sẽ không đ- ợc chu đáo do trình độ ngoại ngữ còn hạn chế.

Thái độ phục vụ của nhân viên đôi khi ch- a thực sự niềm nở, vui vẻ, chào hỏi ch- a đúng cách, thậm chí có lúc còn tỏ ra thờ ơ tr- ớc những yêu cầu chính đáng của khách. Ví dụ, khi khách muốn đ- ợc thay đổi cách chế biến món ăn nh- ng nhân viên ch- a chú ý đến, hoặc những góp ý của khách về cách làm món ăn. Đặc biệt là thái độ của các nhân viên khi phục vụ khách Trung Quốc, cần thân thiện và cởi mở hơn, bỏ qua tâm lý không - a họ, nên thông cảm với đặc tr- ng riêng của họ, do trong khi ăn uống, khách Trung Quốc nói chuyện ồn ào và nói nhiều, gây mất lịch sự cho các khách khác.

3.2.3. Hạn chế về kỹ thuật và quy trình phục vụ bàn tại khách sạn

• Về kỹ thuật phục vụ bàn tại nhà hàng

Những lúc vắng khách, trong quá trình đặt đồ, các nhân viên đã làm tất một số các thao tác, nh- kỹ thuật trải khăn bàn, kỹ thuật gấp khăn, kỹ thuật đặt đồ còn cầu thả.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Kỹ thuật trải khăn bàn ch- a đẹp mắt, thay vì dùng bàn tay để ngửa để vuốt khăn cho phẳng, các nhân viên luôn dùng bàn tay úp để vuốt phẳng khăn. Khăn ăn đ- ợc các nhân viên khách sạn gấp ch- a phong phú, nhân viên th- ờng chỉ gấp kiểu cơ bản cho các bữa trong ngày (kiểu cánh bướm, búp măng), và lặp đi lặp lại một kiểu gấp khăn. Đối với một số khách quen có thể gây ra sự nhầm chán, giảm hứng thú khi đến với nhà hàng.

Nhân viên nhà hàng đôi lúc còn mang ly bằng tay ngay tr- ớc mặt khách, mà đó lại là điều cấm kỵ tuyệt đối với nhân viên phục vụ. Kỹ thuật mang ly bằng tay phục vụ cho quá trình set up hay thu dọn dụng cụ chỉ có thể thực hiện khi không có mặt khách tại phòng ăn.

Trong khi bê khay phục vụ, nhân viên còn ch- a tuân thủ đúng những nguyên tắc bê khay lớn, khay nhỏ. Đôi khi còn lẫn lộn trong kỹ thuật phục vụ, và đổ lỗi do thời gian phục vụ gấp gáp. Ví dụ, nhân viên phục vụ bê khay lớn thay vì bê khay tròn nhỏ để phục vụ đồ uống cho khách. Đôi khi, một số món ăn đựng trong đĩa lớn, nhân viên phục vụ đã không dùng khay mà bê trực tiếp bằng tay cho khách, không tuân thủ theo những quy cách phục vụ của nhà hàng.

Kỹ thuật lau chùi của một số nhân viên đôi khi còn ch- a cẩn thận, với ly, cốc vẫn còn nhìn thấy những dấu tay mặc dù đã lau xong, và set up lên bàn ăn cho khách. Các dụng cụ đ- ợc đặt với tỷ lệ ch- a cân xứng, với những vị khách cẩn thận và khó tính sẽ không hài lòng.

•Về quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng

Nhìn chung, các b- ớc căn bản trong quy trình phục vụ tại nhà hàng đều đ- ợc các nhân viên nắm vững. Tuy nhiên, có thể do thời gian phục vụ gấp gáp, đông khách nên đôi lúc nhân viên đã bỏ qua một số quy trình nh- :

Trong khi khách vào nhà hàng, nhân viên còn để khách phải chờ đợi lâu mới mang thực đơn đến, sau đó lại giới thiệu thực đơn ch- a thực kỹ l- ỡng cho khách, ch- a có sự quan tâm đúng mức đến khách hàng, khi khách gọi thêm món ăn, đồ uống hoặc thêm gia vị, phải đợi rất lâu mới đ- ợc các nhân viên đáp ứng, do vậy khiến khách không hài lòng.

Kinh nghiệm về các món ăn, đồ uống còn hạn chế đối với một số nhân viên mới vào nghề của khách sạn, các nhân viên đôi khi còn ch- a nắm rõ thực đơn của nhà hàng, nên không tránh khỏi có lần nhân viên đã ghi nhầm tên món ăn khách yêu cầu để chuyển xuống bộ phận bếp, gây ra sự nhầm lẫn đáng tiếc, làm khách không hài lòng.

3.3. Giải pháp nâng cao kỹ thuật, quy trình phục vụ bàn tại khách sạn

3.3.1. Về đội ngũ lãnh đạo

Giải pháp quan trọng đầu tiên là tăng c- ờng sự lãnh đạo, giám sát chặt chẽ của giám đốc bộ phận nhà hàng. Giám đốc bộ phận cùng với các tổ tr- ởng cần phối hợp với nhau trong công việc, nhằm đem lại hiệu quả cao, đ- a ra các kiến nghị với ban lãnh đạo, nhằm có lợi cho nhân viên, cho hoạt động của nhà hàng, bên cạnh việc có kinh nghiệm quản lý cần phải nắm vững đ- ợc kỹ năng chuyên môn về nghiệp vụ bàn, có khả năng bao quát công việc một cách tốt nhất.

Th- ờng xuyên quan tâm tới những nhu cầu của các nhân viên, đáp ứng những nhu cầu đó trong giới hạn cho phép, thoả mãn đ- ợc nguyện vọng của nhân viên, chú trọng tới tâm t- tình cảm của họ, gắn kết tình thân với họ, thúc đẩy sự nhiệt tình cống hiến của nhân viên.

Đội ngũ lãnh đạo của nhà hàng cần phải chủ động đ- a ra những chiến l- ợc kinh doanh phù hợp với hoàn cảnh của nhà hàng. Ví dụ, tăng c- ờng quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng: truyền hình, đài báo, internet... về các món ăn của nhà hàng, về đầu bếp nổi tiếng của nhà hàng, về thái độ phục vụ nhiệt tình chu đáo của nhân viên nhà hàng, tạo ấn t- ợng tốt đẹp với khách hàng.

Ngoài ra, để khắc phục tính thời vụ trong kinh doanh (do nhà hàng của khách sạn nằm tại khu du lịch nghỉ biển), ban lãnh đạo nhà hàng cần phải kết hợp với lãnh đạo của khách sạn có chiến l- ợc giảm giá, khuyến mãi vào những thời điểm trái vụ, để vẫn thu hút đ- ợc l- ợng khách cho nhà hàng. Tổ chức các buổi tiệc, bán và giới thiệu các tiệc, sự kiện cho khách l- u trú tại khách sạn và ngoài khách sạn.

Bên cạnh đó, đội ngũ lãnh đạo cũng phải thường xuyên trau dồi kiến thức, học tập để nâng cao năng lực lãnh đạo ở các lớp đào tạo trong và ngoài nước; thường xuyên giao lưu, học hỏi kinh nghiệm với lãnh đạo nhà hàng ở các khách sạn lân cận.

3.3.2. Về đội ngũ nhân viên

Đầu tiên, đó là việc nâng cao tính kỷ luật, tính tự giác của nhân viên, thông qua chế độ thưởng phạt, khen chê, và sự giám sát của các tổ trưởng, cũng như giám đốc nhà hàng.

Để nâng cao kỹ thuật, quy trình phục vụ bàn tại khách sạn, bộ phận bàn cần có sự phối hợp tích cực với bộ phận bếp, bar để đảm bảo có sự kết hợp món ăn với đồ uống tạo sự ngon miệng. Các món ăn nên được phục vụ ngay ở nhiệt độ phù hợp. Nhân viên phục vụ cần khống chế tốc độ tiếp món và rót đồ uống cho phù hợp với tốc độ ăn uống của khách. Các món ăn được chuẩn bị, đặt trên khay bê ra phục vụ khách.

Khi phục vụ khách ăn uống, nhân viên phục vụ cần chú trọng hơn nữa vận dụng các thao tác nghiệp vụ cơ bản để trực tiếp phục vụ khách ăn uống theo kiểu món, kiểu suất và kiểu gia đình. Trong quá trình phục vụ khách ăn uống nhân viên cần:

- Có thái độ lịch sự, thân thiện, tận tình, chu đáo và đảm bảo tốc độ phục vụ cũng như các kỹ năng phục vụ thuần thục.
- Chú ý đến thứ tự phục vụ và vị trí để phục vụ khách.
- Trình tự phục vụ từ món khai vị, món chính rồi đến món tráng miệng, món khô rồi đến món - ớt, món nguội rồi đến món nóng. Món tráng miệng như quả ngâm dầm, bánh có độ ngọt cao phục vụ trước nước trà, cà phê. Món ăn được phục vụ khi khách cần tới nó. Phục vụ đồ uống có cồn trước đồ ăn.
- Thường xuyên quan tâm theo dõi để đáp ứng nhu cầu của khách. Thường xuyên điều chỉnh các dụng cụ trên bàn cho phù hợp, bổ sung gia vị và đồ gia giảm, thay đĩa đựng xoong, gạt tàn, dụng cụ thừa (nếu có).

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

- Nhân viên có thể giúp khách lấy thức ăn, hướng dẫn khách sử dụng món ăn, nhắc nhở khách thức ăn nóng...

- Nếu có phản ứng gì của khách thì phải liên hệ kịp thời với bộ phận bếp để kịp thời đáp ứng yêu cầu của khách.

Một điều quan trọng nữa là về chất lượng an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình phục vụ món ăn tại khách sạn. Phải thực sự coi trọng quá trình này, tránh những sơ suất đáng tiếc xảy ra trong quá trình phục vụ đồ ăn, thức uống. Ví dụ, không để những vật lạ có thể rơi vào đồ ăn, thức uống khi đang bê cho khách...

Về đội ngũ nhân viên tại bộ phận nhà hàng, do tay nghề chuyên môn thực sự có kinh nghiệm nên cần phải chú trọng đào tạo chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ phục vụ hơn nữa. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực là biện pháp hữu hiệu nhất để nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận nhà hàng nói riêng và của khách sạn nói chung. Có thể cho nhân viên đi học hỏi thêm các lớp nghiệp vụ, nâng cao về kiến thức văn hóa, sự hiểu biết cơ bản về các món ăn, qua đó có thể vận dụng kiến thức văn hóa để phục vụ món ăn một cách tốt nhất; liên kết với các trung tâm ngoại ngữ để nhân viên được nâng cao kiến thức về tiếng Anh, tiếng Trung Quốc...

Ngoài ra, tại bộ phận nhà hàng, nhằm thu hút khách, cần có những ý tưởng sáng tạo mới, như: tuyển dụng những nhân viên không chỉ có khả năng phục vụ khách mà còn có khả năng trình diễn kỹ thuật, quy trình phục vụ một cách nghệ thuật. Hoặc, có thể phục vụ chế biến các món ăn trước mặt khách... Điều này đòi hỏi nhân viên nhà hàng phải có kinh nghiệm cao về kỹ thuật phục vụ để tránh những sơ suất xảy ra trong quá trình phục vụ.

3.3.3. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của nhà hàng

Về trang thiết bị của khách sạn, cần phải đầu tư, thay mới và bổ sung các dụng cụ đồng bộ phục vụ khách trong quá trình ăn uống như: bát ăn, kê thìa, kê đũa, muỗng múc canh, các loại khay với các kích cỡ khác nhau,... Thay mới

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

khăn ăn và khăn trải bàn. Th- ờng xuyên lau chùi và vệ sinh quây phở, quây trứng, với các vật dụng bằng tre, nứa,...

Nên trải thảm vào những khu vực đi chính của nhà hàng, nhằm tạo vẻ đẹp về mỹ quan, và bảo vệ gạch, những đ- ờng gạch lát ở những lối đi chính của nhà hàng Elegant đã phai màu. Thảm của nhà hàng Panorama nên giặt bằng dụng cụ chuyên dùng th- ờng xuyên hơn, tạo sự sang trọng và sạch sẽ.

Luôn chú trọng đến việc bảo d- ỡng, trùng tu đồng bộ các trang thiết bị tại nhà hàng. Kiểm soát th- ờng xuyên, nếu thiếu dụng cụ cần phải có h- ớng khắc phục thay mới kịp thời, không làm cản trở đến quá trình phục vụ khách tại nhà hàng. Việc bảo d- ỡng các trang thiết bị cũng cần phải chú trọng (bảo d- ỡng các loại máy móc, xe đẩy...) để tăng tuổi thọ cho các thiết bị.

Lãnh đạo nhà hàng tùy thuộc vào điều kiện của khách sạn, th- ờng xuyên cập nhật thông tin về những trang thiết bị nhà hàng mới, hiện đại (các loại máy móc...) ở trong nước và thế giới, để nếu có điều kiện sẽ trang bị thêm cho nhà hàng, để phục vụ khách một cách tốt nhất.

KẾT LUẬN

Hiện nay, ngành du lịch Việt Nam đang b- ớc vào một thị tr- ờng cạnh tranh vô cùng gay gắt, khi mà đất n- ớc ta đang trong quá trình hội nhập và phát triển cùng với nền kinh tế thế giới. Mở ra cho ngành du lịch Việt Nam nhiều thách thức mới, cũng nh- nhiều cơ hội mới.

Để phát triển và v- ợt qua thử thách này cần có rất nhiều yếu tố nh- : Chính sách, nguồn vốn, cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn nhân lực, và quan trọng hơn nữa đó chính là trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nguồn nhân lực. Đây chính là yếu tố nhằm phát triển ngành du lịch, bởi ngoài cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, thì yếu tố con ng- ời là vô cùng quan trọng, xác định ngành du lịch là sử dụng các sản phẩm dịch vụ, mà nhân viên chính là ng- ời trực tiếp phục vụ.

Nắm rõ điều đó, khách sạn Sài Gòn Hạ Long, luôn định h- ớng việc phát triển của mình, nâng cao uy tín và hình ảnh của mình, không chỉ qua cơ sở vật

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

chất kỹ thuật tốt và hiện đại, mà còn ở phong cách phục vụ và chất lượng phục vụ của mình. Để làm được điều đó, khách sạn luôn chú trọng tới việc tuyển chọn và đào tạo đội ngũ nhân viên, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của họ.

Với những kinh nghiệm của bản thân và kiến thức trong thời gian thực tập và thực tế tại nhà hàng của khách sạn Sài Gòn Hạ Long, thông qua bài khoá luận của mình về nghiệp vụ phục vụ bàn, đã nêu lên những mặt tích cực và hạn chế của nhà hàng, có các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của khách sạn, khẳng định việc chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên và phong cách, nghiệp vụ của họ, tạo ra bản sắc riêng cho khách sạn.

Để hoàn thành bài khoá luận của mình, em xin chân thành cảm ơn tới các thầy cô giáo trong bộ môn Văn Hoá Du Lịch - Trường Đại Học Dân Lập Hải Phòng, cảm ơn Công ty cổ phần du lịch khách sạn Sài Gòn Hạ Long, đặc biệt là cảm ơn ThS. Đào Thị Thanh Mai đã luôn giúp đỡ và động viên em trong thời gian qua.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Tú, “*Giáo trình nghiệp vụ phục vụ khách sạn*”, 2005, Nhà xuất bản - Thống Kê.
2. *Giáo trình công nghệ phục vụ bàn*, 1995, Nhà xuất bản Giáo Dục.
3. Nguyễn Văn Đính - Hoàng Lan Hương, *Giáo trình công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, 2003, Nhà xuất bản Lao Động Xã Hội.
4. Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình quản trị kinh doanh khách sạn*, 2005, Nhà xuất bản Đại Học Quốc Gia Hà Nội.
5. Trịnh Xuân Dũng, *Giáo trình phục vụ ăn uống*, 2005, Nhà xuất bản Thống Kê.
6. Võ An Dân, *Quản trị thực phẩm đồ uống*, 2001. Viện Đại Học Mở, Hà Nội.
7. Tổng cục du lịch Việt Nam và cơ quan hợp tác phát triển, Lux Development, *Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng - Cách tiếp cận thực tế*, 2005, Nhà xuất bản Thanh Niên.

***“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”***

8. Trần Thị Ph-ong Huyền- *“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn Đồ Sơn Casino Resort”*, Khoá luận tốt nghiệp ngành Văn Hoá Du Lịch - Đại Học Dân Lập Hải Phòng.

PHỤ LỤC

**I.MỘT SỐ MẪU PHIẾU DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA KHÁCH SẠN SÀI
GÒN HẠ LONG - QUẢNG NINH,**

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



PHIẾU ĂN SÁNG

Ngày:.....

..

Buồng

số:.....

Tên

khách:.....

Kính mời quý khách ăn sáng miễn phí tại nhà
hàng:.....

Thời

gian:.....

Xin cảm ơn!



PHIẾU BÁO ĂN

STT	Đoàn khách (Số buồng)	Số suất ăn	Mức ăn		Thời gian ăn	Phòng ăn	Chỉ
			Á	Â			

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**



HOÁ ĐƠN THANH TOÁN DỊCH VỤ

Tên khách:Buồng

số:.....Ngày:.....

TT	Tên hàng hoá, dịch vụ	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
Tổng cộng					
Chữ ký của khách viên			Chữ ký của nhân viên		



PHIẾU YÊU CẦU ĐẶT MÓN

Số...

Bàn số	Thời điểm	Ngày	Số lượng khách	Người phục vụ

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**



HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ ĂN UỐNG

Số...

Bàn số.....

Ngày.....

Buồng

số.....

STT	Tên món ăn	Đơn giá	Số l- ượng	Thành tiền
Cộng tiền hàng				
Tiền thuế VAT (10%)				
Tổng số tiền thanh toán				
<i>Khách hàng...</i>		<i>Nhân viên phục vụ...</i>		<i>Thu</i>
<i>ngân...</i>				

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

**II. MỘT SỐ THỰC ĐƠN CỦA KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG
DÙNG CHO BỮA ĂN Á THÔNG TH- ỜNG.**

<u>Thực đơn 01:</u>	<u>Thực đơn 02:</u>
1. Súp ngô cua	1. Nộm đu đủ bò khô
2. Chả mực Hạ Long	2. Ngao hấp xả
3. Chân gà chiên muối	3. Cánh gà chiên muối
4. Ngao xào d- a chua	4. Cá xào rau cần
5. Thịt kho cốt dừa	5. Thịt kho tộ
6. Bí xanh luộc, muối vừng	6. Rau xào theo mùa
7. Canh chua cá	7. Canh bí nấu tôm
8. Cơm tấm	8. Cơm tấm
9. Hoa quả	9. Hoa quả

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

<p><u>Thực đơn 03:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gỏi sò huyết 2. Gà luộc lá chanh 3. Cá kho tộ 4. Cải thảo sốt dầu hào 5. Canh cải cúc thịt nạc 6. Bò lúc lắc 7. Cơm tấm 8. Hoa quả 	<p><u>Thực đơn 04:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Súp ngô gà xé 2. Tôm rảo hấp đĩa nóng 3. Bê xào lăn 4. Chân giò hầm nấm 5. Rau xào tỏi 6. Canh ngao rau cải 7. Cơm tấm 8. Hoa quả
<p><u>Thực đơn 05:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salat xàlách- cà chua- bò tái 2. Nem Sài Gòn 3. Ruốc luộc lá ổi 4. Chạo cá cuốn chả 5. Cá chép om d- a 6. Bắp cải luộc, măn trứng 7. canh chua Thái Lan 8. Cơm tấm 9. Hoa quả 	<p><u>Thực đơn 06:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Súp cua măng tây 2. Thịt gà n- óng Sài Gòn - ớp lá chanh 3. Tôm chao dầu 4. Tù hài hấp 5. Bê bê rang muối 6. Thịt kho tộ 7. Canh chua hà 8. Cơm tấm 9. Hoa quả

III.MỘT SỐ TOUR DU LỊCH CỦA KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG

SaHa Tour 01:



Hạ Long - Đồ Sơn – Hạ Long

(02 ngày, 01 đêm, đi bằng ô tô)

Ngày 1: Hạ Long - Đồ Sơn:

Sáng: Xe đón quý khách tại điểm hẹn theo hợp đồng đi Đồ Sơn, trên đ- ồng dừng chân tham quan .

Tham quan thành phố cảng lớn nhất miền bắc, cùng khu du lịch chùa D- Hàng, Đình Hàng Kênh, Hồ Tam Bạc.

Tr- a: Đến Đồ Sơn, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi, ăn tr- a tại nhà hàng.

Chiều: Quý khách tự do tắm biển Đồ Sơn

Tối: Quý khách ăn tối, dạo chơi trên bãi biển Đồ Sơn.

Ngày 2 : Đồ Sơn – Hạ Long

Sáng: Ăn sáng, xe đ- a quý khách đi tham quan dinh Bảo Đại, sông bạc quốc tế Đồ Sơn CASINO.(Quý khách tự do chụp ảnh l- u niệm).

Tr- a: Quý khách về khách sạn nghỉ ngơi: Ăn tr- a, chuẩn bị trả phòng.

Chiều: Xe đ- a quý khách về Hạ Long.

Về Hạ Long kết thúc chuyến đi, chia tay quý khách và hẹn gặp lại.

SaHa Tour 02:



Hạ Long – Hà Nội – Hạ Long

(02 ngày, 01 đêm, đi bằng ô tô)

Ngày 1: Hạ Long - Hà Nội

Sáng: Xe đón quý khách tại điểm hẹn theo hợp đồng đi Hà Nội, qua đồi thông Yên Lập, thăm cảnh quan chùa Quỳnh Lâm(khu di tích đ- ọc ghi dấu là Trúc Lâm Thiên Viện của phật giáo Việt Nam những năm đầu thế kỉ 13).

Tr- a: Đến Hà Nội, quý khách nhận phòng nghỉ, ăn tr- a.

**“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”**

Chiều: Quý khách tham quan thành phố với những thắng cảnh: Đền Ngọc Sơn, bảo tàng Cách Mạng, chùa Quán Sứ, chùa Trấn Quốc.

Tối: Quý khách ăn tối, ngắm cảnh, dạo chơi Hồ Tây, Hồ G- om về đêm.

Ngày 2: Hà Nội - Hạ Long

Sáng: ăn sáng, xe đ- a quý khách thăm lăng Bác, hoặc đi chợ Đồng Xuân, thăm Phố Cổ, th- ờng thức những món ăn đặc sản của Hà Nội.

Tr- a: Khách nghỉ ngơi tại khách sạn. ăn tr- a, trả phòng.

Chiều: Xe đ- a quý khách về Hạ Long. Về hạ Long kết thúc chuyến đi, chia tay quý khách và hẹn gặp lại.

SaHa Tour 03



Hạ Long - Cát Bà(Hải Phòng) - Hạ Long

(02 ngày, 01 đêm, đi bằng tàu)

Ngày 1: Hạ Long - Cát Bà (Hải Phòng)

Sáng: H- ớng dẫn viên đón quý khách tại bến tàu Hòn Gai đi Cát Bà, trên đ- ờng đi quý khách ghé thăm động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ, Sừng Sốt, tàu đến Cát Bà, quý khách nhận phòng nghỉ ngơi, ăn tr- a.

Chiều: Quý khách tự do tắm biển tại bãi Cát Cò, Cát Tiên. H- ớng không khí trong lành của quần đảo với hơn 366 đảo lớn nhỏ, và một di tích vô cùng lý thú.

Tối: Quý khách ăn tối, dạo chơi bãi biển Cát Bà

Ngày 2: Cát Bà - Hạ Long

Sáng: Sau khi ăn sáng xong, quý khách đi thăm quan rừng quốc gia Cát Bà, động Trang Trung, nơi còn bảo tồn đ- ợc nhiều loại động thực vật quý hiếm.

Tr- a: Quý khách về khách sạn nghỉ, ăn tr- a, trả phòng, tự do mua sắm.

Chiều: Lên tàu về Hạ Long, kết thúc chuyến đi, hẹn gặp lại quý khách.

IV. MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ KHÁCH SẠN SÀI GÒN HẠ LONG

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Khu toà nhà 15 tầng của khách sạn

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Sân tennis của khách sạn



Khu bể bơi ngoài trời

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Khu vực sảnh lễ tân



Khu vực lễ tân

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Nhà hàng PANORAMA tầng 14

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Nhà hàng ELEGANT

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Hình ảnh về nhân viên phục vụ bàn của khách sạn

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*

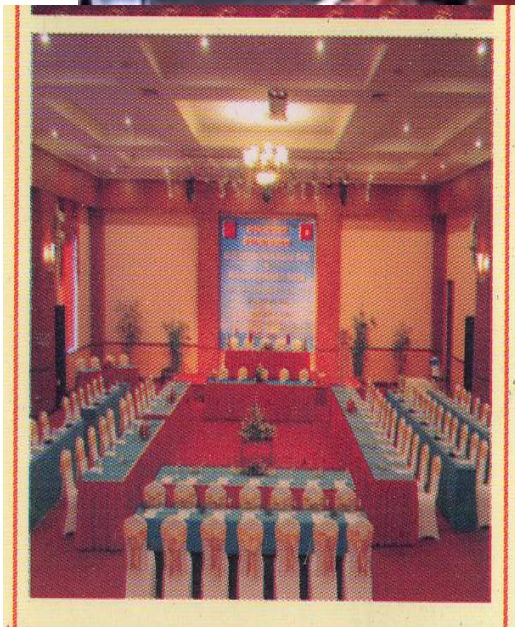


Ăn BUFFET

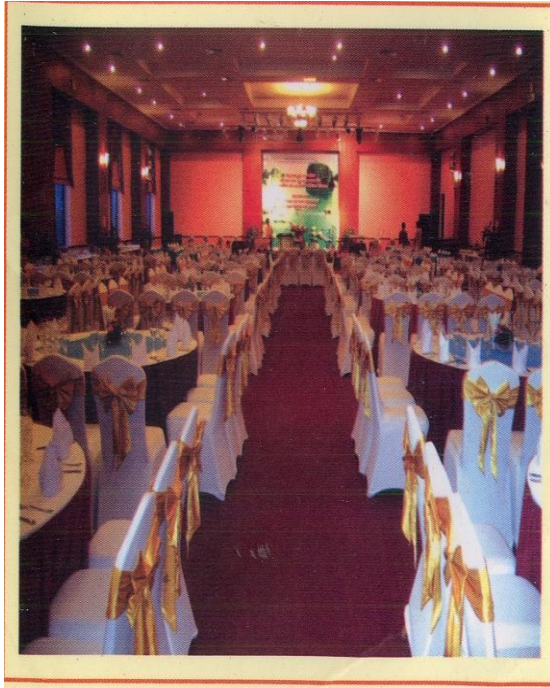
*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Một số phòng họp của khách sạn Sài Gòn Hạ Long

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Phòng nghỉ của khách sạn

*“Tìm hiểu nghiệp vụ phục vụ bàn tại khách sạn
Sài Gòn Hạ Long – Quảng Ninh”*



Sơ đồ khách sạn Sài Gòn Hạ Long trong khu du lịch Bãi Cháy



Nhà hàng Rừng Thông cạnh hồ bơi
sạn



Khu nhà Villa của khách