

Báo cáo thực tập tốt nghiệp tại khách sạn daewoo hà nội

PHẦN MỞ ĐẦU

Từ trước đến nay, đã có rất nhiều cách hiểu khác nhau về du lịch và có rất nhiều các công trình nghiên cứu khoa học khác nhau để tìm hiểu ra sự ra đời và phát triển của ngành du lịch. Và hầu như các kết quả của công trình nghiên cứu đều đi đến kết luận cho rằng ngành du lịch ra đời khi xã hội lần thứ (Ngành thương nghiệp ra đời). Và ngày này khi nói đến hai từ “Du lịch” không còn trở nên xa lạ nữa. Du lịch dần đã trở thành một hiện tượng vô cùng phổ biến trên phạm vi toàn thế giới. Ngành công nghiệp du lịch đã là một trong những ngành kinh tế phát triển nhanh và đã trở thành một cơ cấu phần vô cùng quan trọng trong cơ cấu kinh tế của nhiều quốc gia. Nếu như trong giai đoạn những năm 50 nhu cầu trước hết của con người chỉ đơn thuần là “com ăn, áo mặc ” _ “com no, áo ấm ”. Du lịch lúc đó được coi là nhu cầu xa xỉ của tầng lớp trên. Thì ngày nay cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, đời sống của con người đã nhanh chóng được cải thiện và ngược lại thì sức ép của đời sống công nghiệp đè nặng lên đời sống của con người. Do đó sự cân bằng về nhịp sống bị phá vỡ. Từ đó nhu cầu về du lịch đã dần trở thành nhu cầu cần thiết, thậm trí là thiết yếu của con người để phục hồi sức khỏe, nghỉ ngơi, tham gia vào các hoạt động giải trí, phát triển về cả thể chất lẫn tinh thần, nâng cao trình độ nhận thứcKèm theo đó là việc tiêu thụ các giá trị về tự nhiên, kinh tế và văn hoá. Du lịch mang lại nguồn ngoại tệ lớn mà hầu hết các quốc gia đều kinh doanh. Các nước đều coi “Du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn”, “ngành công nghiệp không khói”.

Với lợi thế Hà Nội là thủ đô, là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hoá của cả nước, là đầu mối giao thông của cả nước, để góp phần quan trọng vào sự phát triển chung của cả nước ngành du lịch Hà Nội đã có từng bước phát triển đáng kể là: những khu vực thu hút mạnh các nhà đầu tư nước ngoài. Hà Nội có điều kiện tổ chức các hoạt động du lịch phong phú đa dạng. Hà Nội nằm ở trung tâm của Bắc Bộ, giữa vùng đồng bằng châu thổ Sông Hồng nổi tiếng trù phú. Hà Nội là đất ngàn năm văn hiến, có lịch sử và nền văn hoá lâu đời, có nhiều danh lam thắng cảnh....Cùng với sự phát triển của lượng khách vào Hà Nội thì cơ sở vật chất của Hà Nội cũng phát triển nhanh chóng đáp ứng nhu cầu ăn nghỉ của du khách. Thị trường khách sạn trên địa bàn Hà Nội hiện nay khá đa dạng và phong phú với nhiều loại khác nhau. Nhiều khách sạn

cao tầng mọc lên nhanh chóng như: Melia, Daewoo, Horison, Hà Nội Tower, Nikko.....Các khách sạn này thực sự đã làm thay đổi da thị của Hà Nội, đẹp hơn, hào nhoáng hơn.Trong thị trường khách sạn đa dạng đó nổi lên loại hình khách sạn liên doanh, có sự đầu tư của nước ngoài và có cơ sở vật chất kĩ thuật hiện đại tiên tiến cùng với đội ngũ cán bộ nhân viên không ngừng được đào tạo trình độ nghiệp vụ nhằm phục vụ khách ngày càng tốt hơn. Chính vì vậy để đáp ứng được chuyên ngành học của mình: Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn để nâng cao sự hiểu biết cũng như trình độ nghiệp vụ, em lựa chọn thực tập tại khách sạn Hà Nội Daewoo, một trong những khách sạn liên doanh lớn được đánh giá là một khách sạn kinh doanh có hiệu quả trên địa bàn Hà Nội. Vì vậy trong bài báo cáo này em xin giới thiệu khái quát vài nét về khách sạn Hà Nội Daewoo cũng như thực trạng hoạt động kinh doanh của khách sạn này cùng một số ý kiến đánh giá về khách sạn này.

Mặc dù đã cố gắng hết sức mình song do trình độ có hạn nên bài báo cáo của em chắc chắn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo đóng góp của quý thầy cô cùng toàn thể các bạn để bài báo cáo của em được tốt hơn

PHẦN BÀI CHÍNH

CHƯƠNG I: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ KHÁCH SẠN HÀ NỘI DAEWOO

Sơ lược về quá trình hình thành và phát triển của khách sạn Hà Nội Daewoo

***** Khách sạn Daewoo**

Tên tiếng Việt : Khách sạn Hà Nội Daewoo

Tên giao dịch quốc tế : Hà Nội Daewoo Hotel.

Địa chỉ : 360 Kim Mã - Ba Đình – Hà Nội.

Tel : 84 4 8315000.

Fax : 84 4 8315000.

Email : Info@DAEWOOHOTEL.com.vn

Website : www.Hanoi Daewoohotel.com

Đây là một khách sạn được coi là biểu tượng của sự phát triển, thịnh vượng của nền kinh tế mở cửa, được khánh thành vào tháng 4 năm 1996. Daewoo Hà Nội là khách sạn 5 sao hiện đang nằm trên đường Kim Mã, Hà Nội. Khách sạn nằm trong quần thể trung tâm thương mại Daeha Business Centrer Complex bao gồm: 15 căn hộ trung cư cho thuê rộng 21721 m², khu nhà chung cư cho thuê 15 tầng với 193 căn hộ, và khách sạn Daewoo Hà Nội 18 tầng với 411 phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế trong đó có 35 phòng đặc biệt.

Quần thể thương mại được xây dựng với tổng số vốn ban đầu 117 triệu USD. Đây là công trình của sự hợp tác tuyệt vời giữa Soul Korean Industrial Gian Daewoo và The State-Run Hà Hanoi Electronic company (Hanel). Dự án được bắt đầu khởi công xây dựng tháng 3 năm 1993 và khách sạn hoàn thành đi vào hoạt động tháng 4 năm 1996 sớm hơn so với kế hoạch là 6 tháng.

Tháng 4 năm 1997 khách sạn Daewoo Hà Nội được công nhận là thành viên của tập đoàn những khách sạn lớn trên thế giới: The Leading Hotel of The World. Một tập đoàn 312 khách sạn sang trọng có mặt trên thế giới.

Khách san Daewoo Hà Nội có 411 phòng do một công ty thiết kế nội thất của Mỹ và công ty kiến trúc của Hàn Quốc thiết kế. Với kiến trúc bên ngoài mang tính hiện đại nhưng nội thất bên trong là sự kết hợp hài hoà giữa tính trang trọng tiện nghi của phương Tây và nét giản dị ấm áp của phong cách Á- Đông. Hệ thống phòng ốc và dịch vụ của Daewoo Hà Nội được thiết kế sang trọng đảm bảo chất lượng của một khách sạn quốc tế 5 sao. Phòng có diện tích nhỏ nhất là 38m² và phòng có diện tích lớn nhất là 213m².

Từ ngày thành lập đi vào hoạt động cho đến nay khách sạn liên tục đón những lượt khách từ mọi miền trên tổ quốc và trên thế giới, lượng khách đến khách sạn ngày càng đông chứng tỏ uy tín và chất lượng phục vụ của khách sạn. theo thống kê lượng khách năm 1999 đạt 48.615 lượt, năm 2001 đón 60.315 lượt và cho đến năm nay 2005 lượng khách vẫn tiếp tục tăng. Trong số đoàn khách đến với khách sạn, khách sạn rất hân hạnh được là nơi đón tiếp những đại biểu cấp cao trong và ngoài nước và là nơi tổ chức những cuộc hội nghị quan trọng.

* Vị trí: khách sạn nằm trong khu trung tâm ngoại giao thương mại chỉ vài bước không xa là các đại sứ quán như: Nhật, Hàn Quốc, Mỹ. Khách sạn nằm trong quần thể khu thương mại Daeha nên rất tiện giao dịch cho khách. Ngoài ra chỉ vài phút tản bộ là đến khu triển lãm Giảng Võ, và 25 phút lái xe từ sân bay Hà Nội đến khách sạn. Vị trí của khách sạn không chỉ thuận tiện cho việc đi lại và giao dịch cho khách mà còn thoáng đẹp nhờ phong cảnh hồ và vườn thủ lệ nằm ngay cạnh.

I. DỊCH VỤ ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN.

Việc tổ chức dịch vụ ăn uống của khách sạn dựa trên 4 nhà hàng, 2 quầy bar và bộ phận kinh doanh tiệc và hội thảo với ballroom thuộc loại lớn nhất Hà Nội hiện nay. Kinh doanh ăn uống là một bộ phận mang lại nguồn thu lớn trong hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và dịch vụ lưu trú nói riêng. Là một bộ phận kết hợp lâu đời nhất với các cơ sở lưu trú, bộ phận thực phẩm và đồ uống của một khách sạn hiện đại đầy đủ các dịch vụ là một hoạt động phức tạp liên quan tới các chức năng chuyên môn cao. Những khách hàng khó tính của chúng ta sẽ đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú thông qua chất lượng của dịch vụ ăn uống. Có khả năng đáp ứng mọi nhu cầu về ăn uống cho khách, bộ phận ăn uống luôn cố gắng phát huy hết khả năng của mình trong công tác tuyển chọn nhân viên, nâng cao kỹ thuật phục vụ và chế biến món ăn để đạt được hiệu quả cao nhất và làm khách hài lòng nhất. Doanh thu từ bộ phận ăn uống trong khách sạn đạt hơn 1.000.000 USD/ năm.

Trong bối cảnh kinh doanh khách sạn khó khăn như hiện nay, dịch vụ P & B được các khách sạn đẩy mạnh hơn bao giờ hết, khi đề cập đến dịch vụ này người ta thường quan tâm tới 4 vấn đề lớn: lập thực đơn, kiểm soát chi phí, vệ sinh an toàn và quản trị tài chính

Dựa trên kiến thức về thực phẩm đồ uống và thông qua quan sát thực tế em thấy, sự thành công của P & B hay của từng nhà hàng phần lớn dựa vào chất lượng thực của menu, vì menu phải phù hợp với nhu cầu của từng khách, phù hợp với chủ đề của nhà hàng, phù hợp với mức độ khả năng của nhân viên phục vụ và nhân viên chế biến, việc lập thực đơn do các bếp trưởng và giám đốc nhà hàng là người nước ngoài thực hiện.

Nói tóm lại, trong bất kỳ công việc kinh doanh nào quản trị tài chính được quan tâm hàng đầu tùy thuộc vào quy mô nhà hàng và cung cách quản lý riêng mà quản trị tài chính là công việc phức tạp. Tại khách sạn Hà Nội Daewoo, hoạt động tài chính đối với bộ phận F & B cũng như vậy.

1. BỘ PHẬN KINH DOANH NHÀ HÀNG CỦA DAEWOO HÀ NỘI.

1.1 Nhà hàng Cafe Promenade (Coffee shop): gồm 54 bàn, 110 chỗ, đặt ngay tại tầng 1 của khách sạn, có tầm nhìn thoáng và rộng ra phí bể bơi và vườn cây của khách sạn. Nhà hàng này mang đậm phong cách Châu Âu cả về phục vụ lẫn ăn uống và cách bày trí của khách hàng. Phòng có thể được chia làm hai phòng riêng biệt mỗi phòng phục vụ được hơn 50 khách. Thời gian mở cửa từ 6h sáng đến 12h đêm. thời gian phục vụ bữa ăn hàng ngày:

Sáng : từ 6.30h sáng – 10.00h sáng

Trưa : từ 11.30h sáng – 14.30h chiều.

Tối: từ 18.00h chiều – 22.00h tối.

Nhà hàng chuyên phục vụ ăn tư chọn (Buffet) sáng trưa tối. Đặc biệt đây là nơi diễn ra các tuần lễ ẩm thực của nhiều quốc gia

Giá các bữa ăn trong nhà hàng hàng ngày là 14 USD/1 người/1 bữa.

1.2. Nhà hàng EDO (Nhà hàng Nhật): được đặt tại tầng 1 với 93 chỗ ngồi. Đây là nhà hàng mang đậm phong cách của đất nước hoa anh đào với các món ăn do chính tay các đầu bếp Nhật Bản chế biến. Thời gian phục vụ bữa ăn của nhà hàng từ:

Bữa trưa : 11.30h sáng – 14.00h chiều.

Bữa tối : 18.00h chiều – 22.30h tối.

Thực đơn đặc biệt từ thứ 2 đến thứ 5.

Tất cả các món ăn của nhà hàng đều do chính tay bếp trưởng người Nhật Bản chế biến

Giá bữa ăn Buffet của nhà hàng vào cuối tuần khoảng 13.50 USD/1 người.

1.3. Nhà hàng Silk Road(Nhà hàng Trung Quốc): Đặt tại tầng hai đây là nhà hàng mang đậm phong cách Trung Hoa từ các món ăn, cách trang trí bày biện đến phong cách phục vụ của nhân viên. Nhà hàng có sự hỗ trợ rất nhiều của các đầu bếp Trung Quốc nổi tiếng. Với công suất tối đa 105 người trong đó có 3 phòng đặc biệt dùng cho các bàn tiệc theo nhóm hoặc theo các bậc quan chức.

Thời gian dùng bữa hàng ngày được quy định:

Bữa trưa: 11.30h sáng – 14h chiều

Bữa tối : 18.00h tối – 22.00h tối.

1.4. Nhà hàng La Paix (Nhà hàng ý): Đặt tại tầng 2 với 82 chỗ ngồi. Nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn ý như bánh Piza, cá hồi, tôm...được chuẩn bị bởi đầu bếp người Ý. Nhà hàng được chia làm hai phòng và có thể phục vụ tối đa là 100 người

Thời gian dùng bữa của nhà hàng:

Bữa trưa : 11.30h – 14.00h

Bữa tối : 18.00h – 22.00h.

Giá của bữa trưa và bữa tối từ 12.00 USD-15.00 USD/1 người/ 1 bữa.

1.5. Ngoài ra bộ phận kinh doanh hội thảo (Banquet): Có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh khách sạn nói chung và bộ phận kinh doanh ăn uống nói riêng. Bộ phận phục vụ một lượng khách rất lớn nên mang lại doanh thu cao cho khách sạn, hơn nữa đây là một cơ hội quảng cáo rất lớn hình ảnh của khách sạn.

Cơ sở vật chất kỹ thuật dùng cho phòng hội thảo, tiệc của Daewoo Hà Nội bao gồm 10 phòng trong đó phòng lớn nhất có thể chứa tới 800 khách với diện tích gần 60 m². Đây là phòng Grand Ballroom là phòng tiệc thuộc loại lớn nhất Hà Nội hiện nay. Phòng có thể chia làm 3 phòng riêng biệt khác nhau. Hệ thống phòng tiệc phục vụ theo yêu cầu của khách từ trang trí sắp xếp cho đến các thể loại bàn ghế. Ngoài tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách thì đây là nơi chủ yếu tổ chức nhiều cuộc hội nghị hội thảo.

Sự thành công của kinh doanh tiệc, hội thảo và doanh thu và dịch vụ này mang lại, đặc biệt những cuộc hội thảo mang tính quốc tế. Để đạt được những thành quả này là sự đóng góp rất nhiều yếu tố mang lại, ngoài đội ngũ nhân viên mang tính chuyên nghiệp cao, hệ thống phòng ốc hiện đại thì sự đóng góp những tranh thiết bị phục vụ cho hội nghị hội thảo cũng góp phần làm cho tổ chức kinh doanh được hoàn thiện và đáp ứng nhu cầu mong muốn của khách

2. BỘ PHẬN KINH DOANH QUẦY BAR CỦA KHÁCH SẠN DAEWOO HÀ NỘI.

2.1. Club Q (Entertainment Bar): Câu lạc bộ này được đặt tại tầng 1 phục vụ 65 chỗ ngồi với trang thiết bị phục vụ cho giải trí đặc biệt hiện đại như: Quầy Bar dài và phục vụ mọi đồ uống, màn hình video, phòng games, 5 phòng hát karaoke với rất nhiều bài hát của các ngôn ngữ khác nhau như Việt, Nhật, Trung, Hàn... 1 sân nhảy với hệ thống âm thanh và đèn chiếu đạt tiêu chuẩn rất cao.

Thời gian mở cửa hàng ngày từ 18h chiều đến 2h sáng.

Câu lạc bộ còn phục vụ ăn tự chọn từ 11h đến 14.30h hàng ngày.

2.2. Palm Court (Lobby lounge): đặt tại tầng 1, nhà hàng với 78 chỗ ngồi có tầm nhìn thoáng rộng ra bể bơi rất yên tĩnh và nên thơ. Khách có thể thưởng thức đồ uống và các món ăn nhẹ trong tiếng dương cầm du dương, đặc biệt là nhà hàng có tổ chức nhạc sống khi khách yêu cầu.

Giờ mở cửa của nhà hàng từ 9h sáng-12h đêm.

2.3. Lake View (Sky Lounge): đặt tại tầng 18, với 50 chỗ ngồi. Đây là nhà hàng đặc biệt và sang trọng, tại mọi vị trí khách đều có thể vừa uống cafe vừa ngắm cảnh toàn thành phố tuyệt đẹp. Nhà hàng cũng phục vụ nhạc sống theo yêu cầu của khách. Quầy bar tại tầng 18 khách sạn tận dụng phong cảnh thiên nhiên và tạo tầm nhìn toàn cảnh thiên nhiên và toàn cảnh khách sạn.

Nhà hàng mở cửa từ 10h sáng đến 12h đêm.

II. BỘ PHẬN PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN DAEWOO

1. NHÂN VIÊN CỦA BỘ PHẬN PHỤC VỤ ĂN UỐNG.

Chúng ta đánh giá tầm quan trọng của bộ phận ăn uống đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và khách sạn nói riêng. Để kinh doanh ăn uống của khách sạn đạt hiệu quả cao nhờ thu hút nguồn khách ta không thể không nhắc tới đội ngũ nhân viên phục vụ ăn uống. Trong bộ phận này nguồn nhân lực được đánh giá như một nguyên liệu tự “sản xuất, chế biến và cung cấp” một sản phẩm vô hình đặc biệt là sản phẩm phục vụ.

Khách sạn Daewoo Hà Nội có tổng số nhân viên khoảng 600 người. Con số này quả thực không nhỏ và lượng nhân viên còn được bổ xung liên tục trong những thời điểm khách sạn đông khách. Lực lượng nhân viên phục vụ này tập trung chủ yếu tại bộ phận kinh doanh tiệc hội thảo, nhà hàng và room service. Ngoài bộ phận tổ chức tiệc và hội thảo thì số lượng nhân viên nữ trong bộ phận phục vụ ăn uống chiếm tỷ lệ khá cao 75%. Điều này phù hợp với nhu thực tế mà công việc đòi hỏi.

2. SỐ LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA MỘT BỘ PHẬN PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN NHƯ SAU:

****Bộ phận kinh doanh tiệc và hội thảo:***

- Số lượng nhân viên: 23 người trong đó có 6 nhân viên nữ và 17 nhân viên nam.
- Độ tuổi trung bình từ 18-35 tuổi
- Trình độ học vấn: 221 người trình độ trình độ trung cấp du lịch hoặc đã qua đào tạo về du lịch, 2 nhân viên trình độ đại học chính quy.

****Nhà hàng Coffe shop:***

- Số lượng nhân viên: 23 người
- Độ tuổi trung bình từ 20-30 tuổi.
- Trình độ: 20 người trình độ trung cấp, 3 người trình độ đại học.

****Nhà hàng EDO:***

- Số lượng nhân viên 12 nhân viên nữ.
- Độ tuổi trung bình từ 20-35 tuổi.

- Trình độ: 10 người trình độ trung cấp, 2 người trình độ đại học.

****Nhà hàng La paix:***

- Số lượng nhân viên 15 người
- Độ tuổi trung bình từ 20-28 tuổi.
- Trình độ: 2 đại học, 13 trung cấp.

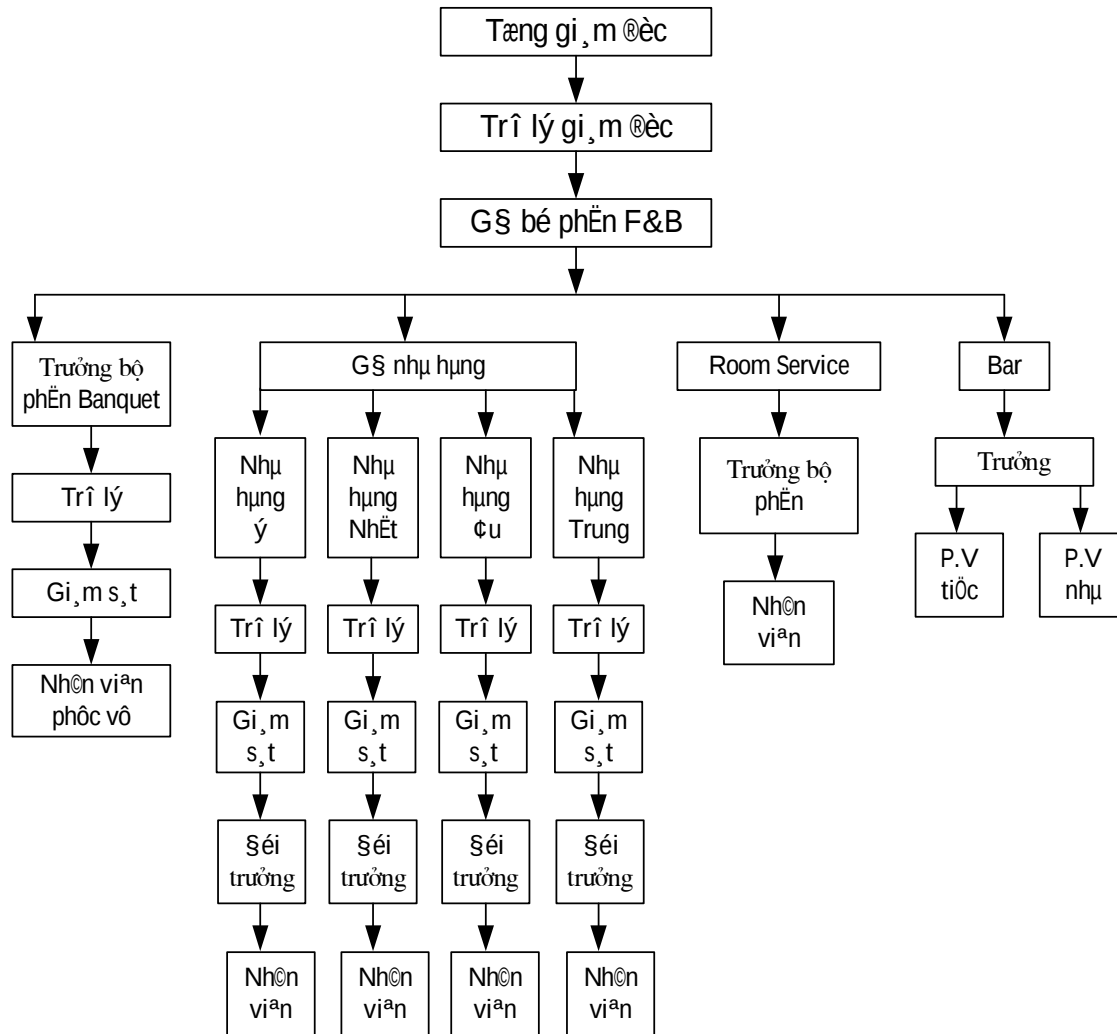
****Nhà hàng Silk Road:***

- Số lượng nhân viên: 16 người
- Độ tuổi từ 21 đến 30 tuổi.
- Trình độ: 2 đại học, 14 nhân viên có trình độ trung cấp.

Do công tác tuyển dụng chặt chẽ kết hợp với đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Khách sạn Daewoo Hà Nội đã có được một đội ngũ nhân viên nhiệt tình chu đáo và có trình độ chuyên môn cao, có thể giao tiếp bằng tiếng Anh với khách hàng.

Nhưng để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như tính cạnh tranh, xứng đáng với vị thế là một trong những cơ sở kinh doanh khách sạn hàng đầu của Hà Nội, vấn đề đào tạo cần đẩy mạnh hơn nữa để nguồn nhân lực luôn đáp ứng kịp thời với nhu cầu ngày càng cao của xã hội. Đặc biệt là vấn đề đào tạo đội ngũ nhân viên mới cũng như đào tạo bổ xung kiến thức kịp thời cho toàn đội ngũ nhân viên và cần chú trọng hơn trong bộ phận phục vụ ăn uống. Chất lượng phục vụ phụ thuộc vào nguồn lao động và chất lượng của nguồn lao động lại phụ thuộc trực tiếp vào công tác đào tạo và phát triển nhân lực trong khách sạn.

3. CƠ CẤU TỔ CHỨC TRONG BỘ PHẬN ĂN UỐNG CỦA KHÁCH SẠN



Với cơ cấu tổ chức chặt chẽ và phân công lao động hợp lý tạo điều kiện cho tổ chức các hoạt động được dễ dàng hơn nhờ sự hỗ trợ của các nhân viên trong cùng bộ phận.

Bộ phận kinh doanh ăn uống của khách sạn đóng góp đáng kể cho doanh thu của khách sạn. riêng đội ngũ nhân viên phục vụ trong bộ phận kinh doanh ăn uống không những là lực lượng lao động chính trong bộ phận, đóng vai trò trực tiếp mang sản phẩm phục vụ đến khách lưu trú trong và ngoài khách sạn mà họ góp phần là hình ảnh quảng cáo trực tiếp cho khách sạn.

III. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA BỘ MÁY KHÁCH SẠN DAEWOO HÀ NỘI.

- ❖ Ban giám đốc: gồm giám đốc quản lý, tổng giám đốc và giám đốc các bộ phận.
- ❖ Khối quản lý:

1. Phòng Nhân sự: có 5 cán bộ nhân viên có nhiệm vụ thực hiện chế độ chính sách cho nhà nước ban hành, thực hiện chính sách đối với người lao động và xây dựng kế hoạch đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ công nhân viên trong khách sạn.

2. Phòng Marketing và Sales: có 5 nhân viên có nghiệp vụ lập kế hoạch theo dõi thực hiện các chiến lược Marketing và bán các sản phẩm cho khách.

3. Phòng Tài chính kế toán: Lập các báo cáo về tình hình tài chính của khách sạn đúng thời hạn, quy định của bộ tài chính, liệt kê các khoản chi tiêu trong khách sạn.

4. Phòng Vật tư : Thực hiện các chức năng cho thuê phòng của khách sạn phòng này nắm vững tình trạng phòng hàng ngày để đảm bảo sự sạch sẽ trong khu vực khách lưu trú cũng như công cộng để báo lên lễ tân.

5. Bộ phận Housekeeping (Tổ buồng): chia làm hai bộ phận nhỏ giặt là và tổ buồng. Chức năng của bộ phận này là giặt sạch tất cả đồ vải trong khách sạn.

6. Bộ phận F&B: Kinh doanh ăn uống là một bộ phận lớn và cũng là bộ phận quan trọng quyết định sự thành công trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Chức năng của bộ phận này là tổ chức và cung cấp các món ăn ngon cho khách, phục vụ các kiểu tiệc theo phong cách Âu - Á, phục vụ hội nghị.

7. Bộ phận Lễ tân (Sảnh): Có chức năng đón khách khi khách đến khách sạn, làm thủ tục cho khách vào hoặc rời khỏi khách sạn, giải đáp các thắc mắc của khách.

8. Bộ phận Kỹ thuật: Phụ trách bảo vệ sửa chữa các máy móc trong khách sạn

9. Bộ phận Bếp: Chuyên chế biến các món ăn để phục vụ cho bộ phận nhà hàng và một số bộ phận khác.

❖ CHỨC DANH VÀ QUÝ DANH CỦA NHÂN VIÊN ĐỪNG ĐẦU CÁC BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN

Quý danh	Chức danh
Mr.Peter. Craig Martin	Tổng giám đốc
Mr.J.J.Molina	Phó tổng giám đốc.

Mr.B.R.Shin	Giám đốc bộ phận ăn uống.
Mr.V.N.Thang	Giám đốc bộ phận room service
Mr.N.N.Long	Giám đốc Cafe Promenade
Mr.N.V.Khanh	Giám đốc nhà hàng Trung Quốc
Ms.N.M.Thuy	Giám đốc nhà hàng Nhật
Mr.T.T.Hai	Giám đốc nhà hàng Ý
Ms.T.S.Thuy	Giám đốc Palm Court
Mr.N.Anh	Quản lý Bar
Ms.N.K.Loan	Quản lý Le Gourmet
Mr.H.T.Long	Quản lý Club Q

IV. CÁC DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP TRONG KHÁCH SẠN.

1. *Dịch vụ kinh doanh lưu trú.*

Bảng giá phòng của khách sạn Daewoo Hà Nội.

Loại phòng	Giá phòng
Guest Rooms	
Deluxe Room	\$ 119
Executive Floor Room	\$ 139
Suites	
Executive	\$ 129
Balcony Suite	\$ 239
Executive Club Suite/ Lake View	\$ 309
Executive Club Suite/ City View	\$ 309
Senator suite	\$ 899
Ambassador Suite	\$ 1200
Presidential Suite	\$ 2500
Royal Suite	\$ 4500

Khách sạn có 30 phòng Superior, 300 phòng Deluxe, 47 phòng executive Floor, 16 phòng junior Suite, 13 phòng Club Suite, 1 phòng Excutive Suite, 1 phòng Royal Suite. Tất cả các phòng hướng ra phong cảnh hồ hoặc thành phố và được trang bị đầy đủ trang thiết bị hiện đại nhất hiện nay

2. *Dịch vụ bổ xung.*

Ngoài kinh doanh những dịch vụ chính khách sạn còn rất nhiều dịch vụ bổ xung khác như nhằm tăng doanh thu cho khách sạn cũng như làm thoả mãn nhu cầu mong muốn của khách hàng:

+ **Bể bơi** ngoài trời phía sau khách sạn trong một khuôn viên cây xanh, núi đá vôi phun nước rất đẹp và sang trọng. Bể bơi của khách sạn dài 80m đây là bể bơi dài nhất Hà Nội.

+ **Câu lạc bộ chăm sóc sức khoẻ (Fitness Centre).** Phòng tập thể dục và chăm sóc sắc đẹp với các dụng cụ hiện đại, phòng tắm hơi, vật lý trị liệu, sân golf trong nhà, Beauty Salon, Massage...đảm bảo khách sẽ có những giây phút thực sự sảng khoái.

+ **Hàng bán sản phẩm lưu niệm,** phòng trưng bày nghệ thuật cửa hàng hoa, được phẩm, quầy cung cấp sách báo và quốc tế...

+ **Dịch vụ giặt là** cung cấp 24/24h phục vụ giặt đồ vải theo yêu cầu của khách.

Những dịch vụ này được cung cấp đầy đủ và an toàn cho khách đảm bảo thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra và đảm bảo tính bảo mật nếu cần thiết. Hệ thống an ninh và an toàn trong khách sạn Daewoo Hà Nội được rất coi trọng. Điều này góp phần quan trọng là thoả mãn nhu cầu của khách hàng và ngày càng thu hút nhiều khách hơn đến với khách sạn đặt tiệc và hội thảo.

CHƯƠNG II:GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT CƠ SỞ THỰC TẬP VÀ NHỮNG ĐÁNH GIÁ CỦA BẢN THÂN.

I. GIỚI THIỆU CƠ SỞ THỰC TẬP:

Đợt thực tập vừa qua em được sự phân công và sắp xếp làm việc tại Nhà hàng Silk Road (nhà hàng Trung quốc). Được sự giúp đỡ rất nhiệt tình của anh Nguyễn Văn Khánh Giám đốc nhà hàng Trung Quốc em đã có đợt thực tập thực sự đạt hiệu quả.

Nhà hàng Silk Road được đặt trên tầng 2 của khách sạn. Khách hàng biết đến nhà hàng với những món ăn đặc biệt, nổi tiếng đến từ các tỉnh của Trung Quốc. Cơ cấu của nhà hàng gồm bên ngoài có sức chứa vào khoảng 102 khách và 3 phòng VIP đặc biệt dành cho những đối tượng khách đặc biệt. Khách hàng chủ yếu của nhà hàng thường là khách Trung Quốc, Hàn Quốc và một số đông là khách Việt Nam, họ cảm thấy hài lòng với các món ăn bởi chúng rất phù hợp và không quá xa lạ với người Nam Á. Thực đơn của nhà hàng gồm có ba loại: Alacarte menu, Set menu, và một loại thực đơn rất đặc biệt có tên All you can eat. Loại thực đơn thứ ba rất phổ biến ở nhà hàng bởi với loại thực đơn này khách hàng có thể chọn món ăn thoải mái trong thực đơn sau đó được phục vụ tại bàn với mức giá quy định_Buổi trưa: \$11.5⁺⁺/pax và buổi tối :\$14⁺⁺/pax.Không chỉ có vậy khách hàng còn biết đến nhà hàng với các món ăn vô cùng đặc biệt có xuất xứ từ Trung Quốc như: Súp vây cá mập, Vịt quay Bắc Kinh,Bào Ngư, Hải Sâm,Cá Song và các món ăn được chế biến trong nồi đất. Khách hàng có cảm giác được sống trong không khí và thưởng thức những món ăn như đang ở tại Trung Quốc bởi có sự có mặt của bếp trưởng Tang Tong Mao đến từ Quảng Tây_Trung Quốc.

II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG VÀ MỘT SỐ NHẬN XÉT

1. Quy trình phục vụ:

Khách hàng sẽ được đón tiếp chu đáo tại cửa chính bởi một nhân viên Hostess tiếp đó nhân viên đón khách kéo ghế mời khách ngồi và được giới thiệu các loại thực đơn có sẵn. Phần việc tiếp theo thuộc về nhân viên phục vụ, nhân viên phục vụ trước tiên hỏi khách xem có muốn dùng đồ uống trước không sau đó người phục vụ sẽ tiếp nhận yêu cầu của khách ngay tại bàn. Nhân viên phục vụ ghi order của khách theo thứ tự từ món khai vị đến món chính và cuối cùng là món tráng miệng. Sau khi order xong thì nhân viên nhắc lại những gì mà khách yêu cầu để đảm bảo sự chính xác. Những phiếu order được nhân viên phục vụ tiếp nhận từ phía khách gồm 3 liên, liên thứ nhất được giữ lại tại quầy thu ngân, liên thứ hai được chuyển ra bếp, liên thứ ba được

chuyển ra Bar. Trong khi đó nhân viên phục vụ ở bên trong phải đảm bảo được đồ uống cho khách trước các món ăn. Trong quá trình phục vụ nhân viên luôn luôn quan tâm đến khách hàng để ý xem khách hàng có muốn yêu cầu thêm gì không, thường xuyên thay đĩa ăn cho khách bởi đặc thù của nhà hàng là các món ăn được bày biện trên đĩa.

2. Đánh giá:

So với những bài lý thuyết trên lớp và thực tế ngoài cơ sở em thấy có sự khác nhau. Ngoài cơ sở không quá phức tạp như ở trong lý thuyết, các thao tác được đơn giản hoá đi rất nhiều song phong cách làm việc cẩn thận hơn, ở mọi lúc mọi nơi quan niệm “ **Khách hàng là thượng đế luôn luôn đúng** ”. Chính vì vậy nhân viên cũng cần phải luôn tự nâng cao mình để đáp ứng nhu cầu của khách bởi mỗi một đối tượng lại có một nhu cầu khác nhau về sở thích.

III. ĐÁNH GIÁ NHỮNG LỢI THẾ, THUẬN LỢI, NHỮNG KHÓ KHĂN TRONG THỰC TẬP

1. Lợi thế, thuận lợi

Khách sạn Daewoo Hà Nội là một khách sạn 5 sao nên mọi phương tiện dịch vụ mà khách sạn cung cấp cho khách rất phong phú, đa dạng, hiện đại. Qua đợt thực tập này em có dịp làm quen và sử dụng trong quá trình phục vụ khách, do đó khi tới làm việc tại bất kỳ khách sạn nào cùng loại thì môi trường sẽ trở nên quen thuộc giúp tiếp cận công việc nhanh hơn và thực hiện công việc có hiệu quả.

Với một khách sạn hiện đại như vậy hiển nhiên phải có một đội ngũ nhân viên được đào tạo kỹ lưỡng và đối với các sinh viên thực tập khách sạn đã sử dụng hình thức đào tạo trên công việc dưới sự hướng dẫn của các nhân viên từng được gửi ra nước ngoài huấn luyện và đã làm việc ở khách sạn từ những ngày đầu khai trương, từng bước từng bước em đã tiếp thu được kinh nghiệm phục vụ khách ở một khách sạn hàng đầu của thế giới.

Khi thực tập ở khách sạn Hà Nội Daewoo em được trực tiếp phục vụ khách nên có thể coi đây là cơ hội tốt để nâng cao khả năng giao tiếp, đặc biệt là khả năng nghe nói tiếng Anh. So với mục tiêu thực tập tốt nghiệp thì những điều em gặt hái được chưa

nhiều song đó là những vốn liếng thực tế quý giá góp vào kiến thức em đã tiếp thu trong trường.

2. Những phát sinh những khó khăn.

Cảm giác ngỡ ngàng khi một ai đó bước vào một tổ chức mới lạ. em hy vọng rằng với quyết tâm và tinh thần học hỏi mọi khó khăn có thể bị đẩy lùi.

IV. NHỮNG KHÓ KHĂN VÀ THUẬN LỢI TRONG SẢN XUẤT KINH DOANH KHÁCH SẠN.

1. Những thuận lợi.

Với chính sách mở cửa tăng cường hợp tác và phát triển du lịch của chính phủ “định hướng phát triển du lịch từ nay đến năm 2010” hình ảnh được xây dựng như là điểm đến an toàn nhất. Cùng với nó là sự đầu tư của chính phủ để phát triển du lịch tạo động lực cho du lịch Việt Nam phát triển, thu hút khách đến với Việt Nam ngày càng lớn cũng như đối với Daewoo. Với đội ngũ nhân viên trẻ, nhiệt tình năng động và được đào tạo khá bài bản.

Ngoài ra khách sạn còn có vị trí khá lý tưởng, đặc biệt đối với khách công vụ, gần vườn thú thủ lệ tạo một bầu không khí trong lành, gần rạp chiếu phim Ngọc Khánh, gần bãi đỗ xe của hãng hàng không Việt Nam, gần siêu thị, 4 mặt đều là đường phố giúp ô tô đi lại một cách dễ dàng khi có nhiều đoàn khách mà không bị tắc nghẽn, đường từ khách sạn đến sân bay lại rất thuận lợi.

Khách sạn Daewoo có hệ thống cung cấp rất trung thành, chất lượng hàng hoá đảm bảo giá hợp lý.

2. Những khó khăn.

Hiện nay trên thành phố Hà Nội có rất nhiều khách sạn đạt tiêu chuẩn quốc tế, điều đó làm tăng tính cạnh tranh trên thị trường khách sạn du lịch.

Ngoài ra khách sạn Daewoo đã đi vào hoạt động được gần 10 năm nên các hệ thống trang thiết bị trong khách sạn đã bị hư hỏng nhiều, có những thiết bị rất khó sửa chữa.

V. NHỮNG ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ.

1. Kiến nghị.

1.1. Đối với nhân viên

Nhìn chung công tác đào tạo cho nhân viên phục vụ trong bộ phận ăn uống đã được khách sạn quan tâm. khách sạn Daewoo cũng đã tổ chức các khoá đào tạo cũng như tổ chức những cuộc thi cho nhân viên trong quá trình làm việc. Tuy chưa thực sự đạt được mục tiêu đặt ra trong công tác hay làm thoả mãn lượng kiến thức đặt ra cho nhân viên nhưng công tác đào tạo thực sự thành công khi có sự hợp tác giữa phòng tổ chức đào tạo và phát triển với chính người tham gia. Nhân viên phải luôn có ý thức trong việc học tập cũng như trau dồi chuyên môn nghiệp vụ, không đi muộn về sớm. Nhìn chung đội ngũ nhân viên phục vụ trong bộ phận ăn uống của khách sạn đã đạt được kỹ năng cũng như chuyên môn nhất định, nhưng trong môi trường cạnh tranh gay gắt hiện nay và nhu cầu càng cao trong việc thưởng thức ẩm thực thì việc đào tạo phát triển và ý thức tự đào tạo luôn phải được mỗi nhân viên đặt lên hàng đầu.

Nhân viên phục vụ phải luôn cố gắng để hài lòng khách. Xứng đáng là nhân viên của một trong những cơ sở kinh doanh khách sạn chất lượng hàng đầu Việt Nam cũng như sự lớn mạnh của bộ phận ăn uống khách sạn.

1.2. Với ban lãnh đạo

- o Lựa chọn bổ xung những mô hình đào tạo tốt nhất.
- o Đặt ra những tiêu chuẩn cần thiết cho đào tạo viên
- o Tăng cường giám sát về chất lượng phục vụ để đào tạo kịp thời.
- o Nắm bắt nhu cầu thị trường để có kế hoạch đào tạo bổ xung.

2. Đề xuất.

Sau 1 thời gian thực tập tại bộ phận kinh doanh ăn uống. Là người trực tiếp tham gia phục vụ ăn uống tại bộ phận ăn uống của khách sạn Daewoo . Em nhận thấy khách sạn Daewoo Hà Nội thực sự là một khách sạn lớn mạnh và có vị trí quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ về du lịch cũng như những dịch vụ bổ xung khác trên địa bàn Hà Nội. Ngoài việc cung cấp dịch vụ lưu trú hoàn hảo em nhận thấy bộ phận kinh doanh ăn uống của khách sạn cũng ngày càng phát triển và trở thành một trong những dịch vụ chính mà khách sạn cung cấp cũng chính vì vậy em nhận thấy cần nâng cao trình độ phục vụ của nhân viên nhà hàng, đào tạo chuyên nghiệp có kỹ năng chuyên môn cho từng bộ phận là điều mà phòng đào tạo và phát triển nhân lực cần quan tâm lưu ý hơn. Ngoài ra chúng ta nên đặt tên các món ăn mang ý nghĩa đặc biệt cho khách

cảm giác thèm muốn được thưởng thức chứ không đơn thuần chỉ giải thích các nguyên liệu làm nên món ăn.

KẾT LUẬN

Trải qua quá trình 2 năm học tập và tu dưỡng tại trường Cao đẳng Du Lịch Hà nội, được luyện tập những bài thực hành thật bổ ích tại khoa Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn giờ đây đã trang bị cho em hành trang quý giá bước vào công việc mới. Qua quá trình thực tập tại khách sạn Daewoo Hà Nội em đã được trang bị kiến thức chung về các hoạt động chung của khách sạn, được trực tiếp tham gia vào các hoạt động theo đúng chuyên môn và nghiệp vụ của mình “Nghiệp vụ Nhà hàng- Khách sạn”. Em cũng cảm thấy đó là một điều kiện tốt cho em sau này có thêm nhiều kinh nghiệm khi bước vào công việc sắp tới. Em cũng xin trân thành cảm ơn trước hết là Khoa Nghiệp vụ Nhà Hàng đặc biệt là thầy giáo Nguyễn Tiến Dụng- Trưởng khoa đã tạo điều kiện để em có thể thực tập tại nơi mà em mong muốn người tiếp sau mà em không thể không nói đến đó là công dạy dỗ và quan tâm giúp đỡ tận tình của cô giáo chủ nhiệm: Nguyễn Thị Liên. Nhân đây em cũng xin gửi những lời cảm ơn trân thành nhất đến tập thể các thầy cô giáo trong trường đã giúp đỡ em rất nhiều trong quá trình học tập cũng như thực tế ngoài cơ sở.