

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN
KHOA NGÔN NGỮ VÀ VĂN HÓA HỌC**

BÁO CÁO THỰC TẬP NHẬN THỨC

Tên cơ quan thực tập : Nhà hàng Tự Do Liberty
Thời gian thực tập : từ ngày 7/1/2013 đến 16/3/2013
Người hướng dẫn : Huỳnh Thúy Hằng
Sinh viên thực tập : Phan Thị Diễm Hương
Lớp : DL1011

Ngày 11/3/2013, Tp. Hồ Chí Minh

TRÍCH YẾU

Qua tháng năm, bắt kịp xu hướng của thời đại, nhu cầu của con người ngày càng tăng. Ngày xưa, khi mà thời buổi kinh tế thị trường khó khăn, những bậc cha mẹ phải tất bật cả ngày chỉ để mưu toan cuộc sống, cho con cái họ ăn no mặc ấm, thì ngày nay, mức sống ngày càng được cải thiện, người ta thường có nhu cầu nhiều hơn, biết kiếm tiền đồng thời cũng phải biết hưởng thụ, đó chính là phương châm sống của những con người thời đại. Họ cần một không gian để gia đình, bạn bè được gặp gỡ, giao lưu và thưởng thức những món ăn ngon, nhưng, chỉ ăn no, ăn ngon không vẫn chưa đủ mà còn phải được phục vụ tận tình, chu đáo. Nắm bắt được nhu cầu đó, ngành khách sạn - nhà hàng hay còn gọi là ngành dịch vụ đã được ra đời để tạo ra những sản phẩm làm thỏa mãn nhu cầu của khách, không những về mặt vật chất, mà còn cả về mặt tinh thần. Ngành nhà hàng-khách sạn còn được gọi là ngành dịch vụ không những đòi hỏi nhân viên phải có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cao mà còn phải có đức tính nhẫn nại, kiên trì, nhiệt huyết với công việc. Hiểu được vấn đề này nên ban giám hiệu trường Đại Học Hoa Sen đã mở đợt “Thực tập nhận thức” để chúng tôi có thể cọ xát với thực tế công việc, hiểu được công việc chuyên môn và còn là cơ hội để chúng tôi học hỏi, đúc kết được nhiều kinh nghiệm quý báu, nâng cao thêm trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

MỤC LỤC

TRÍCH YẾU	1
LỜI CẢM ƠN.....	3
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN	4
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	5
LỜI GIỚI THIỆU	6
Phần 1: GIỚI THIỆU CÔNG TY	7
I. Sơ lược về Tổng Công ty Bến Thành Tourist	7
II Sơ lược về Nhà hàng Tự Do–Liberty.....	11
II.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	12
II.2 Các dịch vụ kinh doanh của Nhà hàng Tự Do - Liberty.	13
II.3 Mô hình tổ chức bộ máy quản lý của Nhà hàng Tự Do - Liberty ...	14
II.4 Ca làm việc trong ngày: được chia làm 2 ca	14
II.5 Sơ đồ quy trình phục vụ.....	15
II.6 Sơ đồ tổ chức nhà hàng.....	16
Phần 2: NỘI DUNG THỰC TẬP.....	17
I. Giới thiệu bộ phận thực tập	17
II. Vai trò trong quá trình thực tập	18
II.1 Công việc và kinh nghiệm	18
II.2 Thuận lợi, khó khăn và cách giải quyết.....	20
KẾT LUẬN	23
PHỤ LỤC	24

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám đốc Nhà hàng Tự Do Liberty cũng như toàn bộ những anh chị, bạn bè đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi được tiếp cận và trải nghiệm thực tế công việc chuyên ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn.

Qua thời gian thực tập tại nhà hàng, tôi đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm bổ ích để không bỡ ngỡ cho công việc thực tế sau này. Đối với ngành Quản trị Nhà hàng - Khách sạn, thực tập là một công việc thiết thực, không chỉ giúp cho sinh viên được hòa mình vào thực tế mà còn được trải nghiệm, áp dụng những kiến thức đã học trên lớp vào thực tế, tạo tiền đề xây dựng nhân cách và bản lĩnh của một nhà quản lý thực thụ và tài năng trong tương lai.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị quản lý và nhân viên tại đây đã tạo điều kiện và giúp đỡ tôi rất nhiều trong công việc. Đặc biệt là chị Huỳnh Thúy Hằng- người đã trực tiếp hướng dẫn tôi trong quá trình thực tập và hỗ trợ những thông tin cần thiết để hoàn thành bài báo cáo. Tôi rất cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của thầy Hà Đình Tùng - người hướng dẫn trực tiếp giúp tôi hoàn thành bài báo cáo này.

Sau cùng, tôi xin chúc tất cả tất cả thầy cô giáo trường Đại học Hoa Sen, ban lãnh đạo Nhà hàng Tự do Liberty cùng toàn thể các anh chị quản lý, nhân viên làm việc tại nhà hàng lời chúc sức khỏe, hạnh phúc, may mắn trong công việc cũng như trong cuộc sống.

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LỜI GIỚI THIỆU

Tại sao những trường đại học khác chỉ có 1 đợt thực tập thôi mà trường Hoa sen lại có đến 2 đợt? Ban đầu tôi cũng thắc mắc nhưng sau khi trải qua thì tôi đã hiểu. Đợt Thực tập nhận thức nhằm mục đích tạo điều kiện cho sinh viên tiếp cận với môi trường làm việc thực tế tại cơ quan, doanh nghiệp để sinh viên tự trang bị thêm những kỹ năng, kiến thức từ thực tiễn làm việc tại doanh nghiệp, từ việc tham gia các hoạt động xã hội, cộng đồng để có thể tích lũy được kinh nghiệm, vốn sống, áp dụng những kiến thức và kỹ năng đã học vào môi trường làm việc. Trong quá trình làm việc tại nhà hàng Tự Do Liberty, tôi đã có cơ hội được học tập, vận dụng những kiến thức, kỹ năng chuyên ngành được học tại trường vào thực tế công việc. Tôi không chỉ được các anh chị nhân viên tại đây hướng dẫn, truyền đạt những kinh nghiệm trong công việc mà còn rút ra được những bài học, kinh nghiệm cho cá nhân tôi.

Đây là những mục tiêu tôi tự đặt ra cho bản thân để đợt Thực tập nhận thức được hoàn thành một cách tốt đẹp nhất:

- Thực hiện tốt nội quy của cơ quan thực tập. Đi làm đúng giờ, ăn mặc đúng tác phong, nghiêm chỉnh. Chú ý cách ứng xử và hành vi đúng mực với các anh chị nhân viên trong nhà hàng.
- Vận dụng những kiến thức đã học ở trường vào công việc thực tiễn. Cố gắng học hỏi những kinh nghiệm và tiếp thu ý kiến từ nhân viên nhà hàng.
- Tự giác hoàn thành tốt những công việc được giao, không lơ là, chủ quan trong giờ làm việc.
- Giao tiếp, phục vụ khách hàng với thái độ nhiệt tình, niềm nở, cố gắng phục vụ những yêu cầu của khách. Không để cho khách phàn nàn làm ảnh hưởng đến công việc kinh doanh của nhà hàng.

Phần 1: GIỚI THIỆU CÔNG TY

I. Sơ lược về Tổng Công ty Bến Thành Tourist

1. Công ty TNHH một thành viên dịch vụ Du Lịch Bến Thành

- Tên Việt Nam : CÔNG TY DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH (TNHH 1 THÀNH VIÊN)
- Tên Tiếng Anh : BENTHANH TOURIST SERVICE CO., LTD
- Tên Thương hiệu : BENTHANH TOURIST
- Thành lập : Ngày 09/12/1989.
- Vốn điều lệ : 190.000.000.000 VNĐ
- Nhân sự: 740 người
- Tổng Giám Đốc: Ông Phạm Văn Công.
- Trụ sở chính : 70 Lý Tự Trọng, Q.1, Tp HCM
- Điện thoại: 84.8.38227788
- Fax: 84.8.38295060
- Email: benthanh@benthanhtourist.com.vn
- Website: www.benthanhtourist.com.vn
- Thành viên của : Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam - VCCI.
 - ✓ Hiệp hội du lịch Việt Nam - VITA.
 - ✓ Hiệp hội du lịch Châu Á Thái Bình Dương - PATA.
 - ✓ Hiệp hội du lịch Nhật Bản - JATA.
 - ✓ Hiệp hội Du Lịch Hoa Kỳ - ASTA.
- Lĩnh vực hoạt động: Tổ chức các tour du lịch trong nước & quốc tế.
 - Tổ chức các hội nghị - hội thảo - sự kiện kết hợp du lịch.
 - Dịch vụ tư vấn du học.
 - Vận chuyển du lịch, đại lý hàng không.
 - Nhà hàng, khách sạn, bar, karaoke.
 - Dịch vụ kiều hối, vàng bạc đá quý.
 - Thương mại - xuất nhập khẩu.

- Hoạt động đầu tư : văn phòng cho thuê, đầu tư trong nước và liên doanh đầu tư với nước ngoài.

2. Tầm nhìn:

BenThanh Tourist là công ty du lịch hàng đầu của Việt Nam và Đông Nam Á.

3. Sứ mệnh:

Luôn tạo ra chuỗi giá trị gia tăng cho các sản phẩm đa dạng, xứng đáng với sự hài lòng của khách hàng về thưởng ngoạn, thư giãn, trải nghiệm du lịch và cuộc sống trên khắp thế giới, bằng cách kết hợp ưu thế mạnh về kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch, sự chuyên nghiệp và uy tín của nguồn nhân lực nội bộ với mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ có chất lượng đáng tin cậy.

4. Cơ cấu tổ chức:

a. Hội đồng Quản trị và Ban Tổng Giám Đốc:

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ❖ Ô. Trần Hồng Tâm | - Chủ tịch Hội đồng quản trị |
| ❖ Ô. Phạm Văn Công | - Thành viên HĐQT |
| | - Tổng Giám đốc |
| ❖ Ô. Nguyễn Trần Trọng Nghĩa | - Thành viên HĐQT |
| | - Phó TGĐ Tài Chính |
| ❖ Ô. Nguyễn Hữu Nghĩa | - Thành viên HĐQT |
| | - Phó TGĐ Đầu tư |
| ❖ Ô. Đỗ Quốc Thông | - Phó TGĐ Du lịch |
| ❖ Ô. Nguyễn Ngọc Châu | - Phó TGĐ Nhân sự |

b. Các phòng chức năng:

- ❖ Phòng Tổ chức – Hành chánh
- ❖ Phòng Kế toán – Tài vụ
- ❖ Phòng Kế hoạch – Đầu tư
- ❖ Phòng Thị trường – Truyền thông – Thương hiệu

c. Các đơn vị trực thuộc:

- ❖ Trung tâm Dịch vụ Lữ hành
- ❖ Văn phòng Chi nhánh tại Hà Nội

- ❖ Văn phòng Chi nhánh tại Đà Nẵng
- ❖ Khách sạn Viễn Đông
- ❖ Khách sạn Ngân Hà
- ❖ Nhà hàng Tự Do
- ❖ Nhà hàng Hải Sản Tự Do
- ❖ Trung tâm Vàng bạc Benthanh Tourist
- ❖ Trung tâm Dịch vụ Thương mại Thái Bình
- ❖ Nhà hàng Đại Thống
- ❖ Nhà hàng Lợi Vượng Thành
- ❖ Nhà hàng Hoàng Cung
- ❖ Cà phê Trung Nguyên
- ❖ Nhà hàng ca nhạc Phương Đông
- ❖ Nhà hàng ca nhạc Đồng Dao
- ❖ Karaoke Ruby
- ❖ Cửa hàng Tân Mai

d. Các đơn vị liên doanh:

- ❖ Công ty CP Bến Thành – Non Nước (Sandy Beach Resort)
- ❖ Công ty TNHH Bến Thành – Phú Xuân (Park View Hotel)
- ❖ Công ty CP Địa ốc Bến Thành (BenThanh Land)
- ❖ Công ty CP Thực phẩm Bạch Đằng (Kem Bạch Đằng)
- ❖ Công ty CP Bến Thành – Long Hải (Tropicana Resort)
- ❖ Công ty TNHH Nhà Phong Lan (Orchid House)
- ❖ Công ty CP Hóa Chất - Sản Xuất Bến Thành (BenThanh Trade)

5. **LOGO:**



6. **Giải thưởng và thành tích đạt được:**

➤ **GIẢI THƯỞNG TRONG NƯỚC**

Doanh nghiệp lữ hành Quốc tế hàng đầu tại Việt Nam 12 năm liên tục (1999- 2010) do Tổng cục Du lịch Việt Nam và Hiệp hội du lịch Việt Nam bình chọn.

Doanh nghiệp lữ hành Nội địa hàng đầu tại Việt Nam 3 năm liên tục (2008- 2010) do Hiệp hội du lịch Việt Nam bình chọn.

Khách sạn Viễn Đông - Khách sạn 3 sao hàng đầu Việt Nam 3 năm liên tiếp (2008-2010) do Hiệp hội du lịch Việt Nam bình chọn.

Nhà điều hành tour xuất sắc 7 năm liên tục (2004 - 2010) do Thời báo Kinh tế Việt Nam bình chọn.

Thương hiệu Việt được yêu thích trong 6 năm liên tục (2005- 2010) - Thương Hiệu Vàng dành cho các Doanh nghiệp đoạt giải 3 năm liên tục do Sở du lịch thành phố Hồ Chí Minh và độc giả báo Sài Gòn Giải Phóng bình chọn.

Doanh nghiệp Lữ Hành được khách hàng hài lòng trong 3 năm do người tiêu dùng bình chọn được báo Sài Gòn tiếp thị tổ chức (2008-2010).

Thương hiệu mạnh Việt Nam 2006 do Thời Báo Kinh Tế Việt Nam và Cục xúc tiến thương mại Việt Nam bình chọn.

Thương hiệu hội nhập WTO 2007 do Trung tâm nghiên cứu ứng dụng phát triển thương hiệu việt bình chọn.

Top Thương mại Dịch vụ 3 năm liên tục (2006 - 2008) do Bộ Thương mại và báo Thương mại bình chọn.

Top 500 thương hiệu hàng đầu Việt Nam do tạp chí Thương hiệu Việt tổ chức.

➤ **GIẢI THƯỞNG QUỐC TẾ**

Giải thưởng "*The Friend of Thailand Award*" năm 2008 và năm 2010 do tổng cục du lịch Thái Lan trao tặng

Giải thưởng "*The Best Travel Agency - Indochina*" 2008 do tạp chí Travel Weekly - Singapore trao tặng

II. Sơ lược về Nhà hàng Tự Do–Liberty:

Nhà hàng Tự Do - Liberty trực thuộc công ty Dịch Vụ Du Lịch BẾN THÀNH. Được biết đến với thương hiệu nổi tiếng hơn 50 năm và nhiều năm liền đoạt giải những giải thưởng danh giá do báo chí bình chọn. Nhà hàng có rất nhiều hình thức kinh doanh từ tiệc gia đình, cho đến hội họp bạn bè.

Nhà hàng phục vụ cả ngày từ ăn sáng, trưa cho đến ăn tối. Menu phong phú từ các món Âu- Hoa cho đến món Việt, tạo ấn tượng và giữ chân du khách khắp mọi nơi. Các món ăn đặc trưng được chế biến từ các đầu bếp chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm, hơn thế nữa lại rất tận tâm, đó chính là một sự khẳng định thương hiệu Nhà hàng Tự Do - Liberty. Thực đơn chính cho buổi sang thường có 3 món đó là phở bò, mì quảng và cơm tấm, đây đều làm những món ăn đặc sắc của ẩm thực Việt Nam

Với khung cảnh ấm cúng, sang trọng, thức ăn ngon và đội ngũ nhân viên phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp, Nhà hàng Tự do - Liberty không chỉ là điểm đến để thưởng thức những món ăn đặc sắc mà còn là không gian thư giãn tuyệt vời của gia đình, bạn bè, là cầu nối cho các doanh nghiệp, các đối tác gặp gỡ, ký kết hợp đồng...

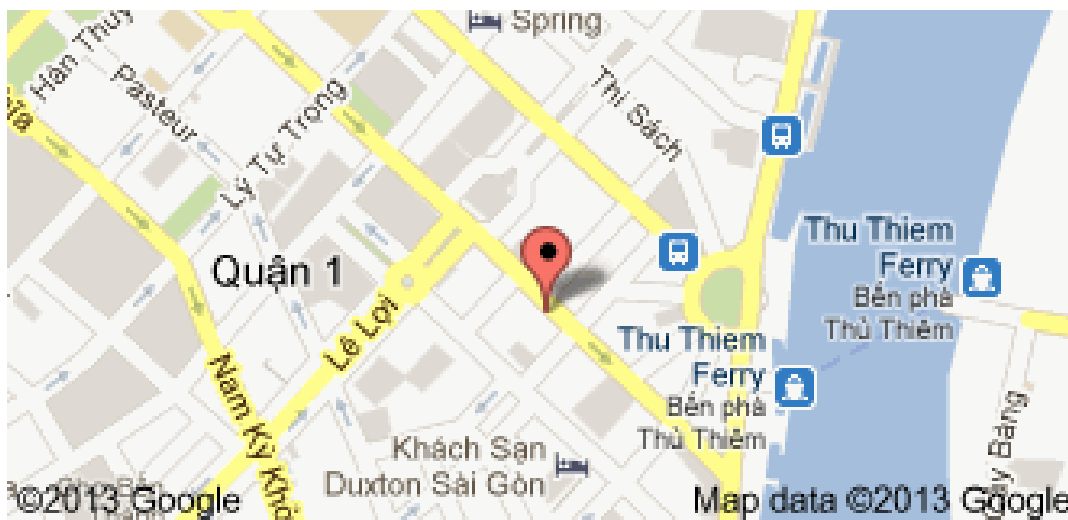
Địa chỉ: Lầu 1 - 80 Đồng Khởi, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Tel: (84 8) 3829 9820 Fax: (84 8) 3829 5581

Email: infotudorestaurant@benthanhtourist.com.vn

Website: www.tudorestaurant.benthanhtourist.com.vn

- Sơ đồ:



II.1 Lịch sử hình thành và phát triển:

Được sáng lập bởi ca sĩ Khánh Ly vào năm 1972. Tiền thân của nhà hàng là một phòng trà ca nhạc nằm trên đường Tự Do (tên gọi cũ của Đồng Khởi)

Sau 2 năm, Khánh Ly quyết định rời khỏi Việt Nam sang Mỹ sinh sống. Nhà hàng biến đổi từ phòng trà nhạc thành một quán ăn trên khu vực quận 1. Đến năm 1989, công ty dịch vụ Du Lịch Lữ Hành Bến Thành được thành lập dựa trên các cơ sở ăn uống trong khu vực quận 1, nhà hàng chính thức trở thành một phần trực thuộc công ty Bến Thành.

Nhà hàng Tự Do Liberty trực thuộc công ty Dịch Vụ Du Lịch Bến Thành. Với thương hiệu nổi tiếng hơn 50 năm và nhiều năm liền đoạt giải “thương hiệu Việt yêu thích” do độc giả báo Sài Gòn Giải Phóng bình chọn. Nhà hàng Tự Do Liberty là cầu nối cho các doanh nhân, các đối tác gặp gỡ, ký kết hợp đồng... Nhà hàng có sức chứa 120 khách, phục vụ khách cơ quan, công ty rộng rãi khắp các địa bàn Tp. Hồ Chí Minh, khách du lịch trong và ngoài nước, tổ chức tiệc hội nghị, tất niên, liên hoan, sinh nhật...

Không gian âm cúng chính là thế mạnh của nhà hàng. Không những phù hợp với những cặp đôi mà còn nhận được sự yêu thích của khá nhiều gia đình. Nhạc Flamenco được chơi vào mỗi buổi tối tạo không gian lãng mạn nhưng cũng không kém phần tinh tế.

Trên đà phát triển, Tự Do Liberty khai trương thêm chi nhánh nhà hàng Hải sản Tự Do tại số 58 Hồ Hào Hớn, Q.1 – Tp.Hồ Chí Minh (ngay ngã ba Hồ Hào Hớn – Cô Bắc). Dt: 3.9209158, Fax: 3.9209159.

Kiến trúc nhà hàng gồm 1 lầu và một sân vườn tầng trệt có sức chứa tối đa khoảng 300 khách với không gian rộng rãi, cách bài trí trang nhã sẽ khiến thực khách cảm thấy thật dễ chịu và đầy cảm hứng khi vừa thưởng thức món ăn vừa ngắm nhìn khung cảnh xanh tươi thoáng mát.

Đây là một mô hình kinh doanh mới của thương hiệu Tự Do: nhà hàng sân vườn chuyên các món hải sản, đặc sản, hoạt động từ 6 giờ đến 24 giờ. Đặc trưng trong ẩm thực của nhà hàng hải sản là các món Việt – Hoa truyền thống từ lâu đã gắn liền với thương hiệu Tự Do như: Cá mú hấp cung đình, bò câu quay, tôm càng hấp tỏi, gỏi ốc hương... đặc biệt là các món hải sản và đặc sản như: cá hô 10 món, luộc bò nước y, ốc câu hấp sả...

Chọn vị trí lầu 1, thực khách có thể chiêm ngưỡng quang cảnh của góc phố Trần Hưng Đạo, hay Cô Bắc – Hồ Hào Hớn, có lúc nhộn nhịp đầy thanh âm cuộc sống, có lúc lại rất dịu dàng, tĩnh lặng. Nếu cần không gian yên tĩnh để gặp gỡ đối tác làm việc thì đã có những phòng VIP từ 4 đến 40 khách được bài trí sang trọng, ấm cúng, có lắp đặt thiết bị Karaoke và đặc biệt là một cây guitar treo ở mỗi phòng. Đây là nơi lý tưởng để tổ chức tiệc liên hoan sinh nhật hay họp mặt gia đình, bạn bè thân mật.

Tiếp tục thực hiện phương châm: “Thương hiệu cũ, phong cách mới”, cùng với đội ngũ phục vụ trẻ trung, nhiệt tình, những đầu bếp giàu kinh nghiệm của hệ thống, nhà hàng Tự Do luôn cố gắng tìm tòi, sáng tạo để mang đến những bữa ăn ngon, chất lượng và giá cả hợp lý, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của thực khách.

II.2 Các dịch vụ kinh doanh của Nhà hàng Tự Do - Liberty.

- o Tổ chức Tiệc cưới trọn gói tại các hội trường, nhà hàng, ngoài trời...
- o Phục vụ tiệc đứng (Buffet) chiêu đãi, hội nghị... tại các cơ quan.
- o Phục vụ các tiệc nhỏ tại gia đình với số lượng từ 10 bàn trở lên.
- o Phục vụ tiệc sinh nhật cho bé, cho bạn, người thân của bạn.
- o Tiệc nướng sân vườn (BBQ).
- o Tiệc sự kiện ngoài trời tại các khu công nghiệp, doanh nghiệp.
- o Các hình thức tiệc cocktail, tiệc trà, tiệc ngọt...
- o Tiệc theo chủ đề (tiệc Halloween, Giáng Sinh, 20/10, 8-3...).

- o Tổ chức các buổi lễ khánh thành, động thổ, kỉ niệm, sự kiện, lễ hội...
- o Các dịch vụ khác về ăn uống và sự kiện.

II.3 Mô hình tổ chức bộ máy quản lý của Nhà hàng Tự Do - Liberty

- Ông Trần Hoàng Minh Tuấn: Giám Đốc.
- Bà Huỳnh Thị Phương Nam: Phó Giám Đốc.
- Bà Nguyễn Ngọc Khanh: Phó Giám Đốc.
- Tổng số cán bộ công nhân viên hiện nay gồm 37 lao động, trong đó bao gồm:

Hợp đồng không xác định thời hạn: 22 lao động.

Hợp đồng lao động xác định thời hạn từ 01 – 03 năm: 8 lao động.

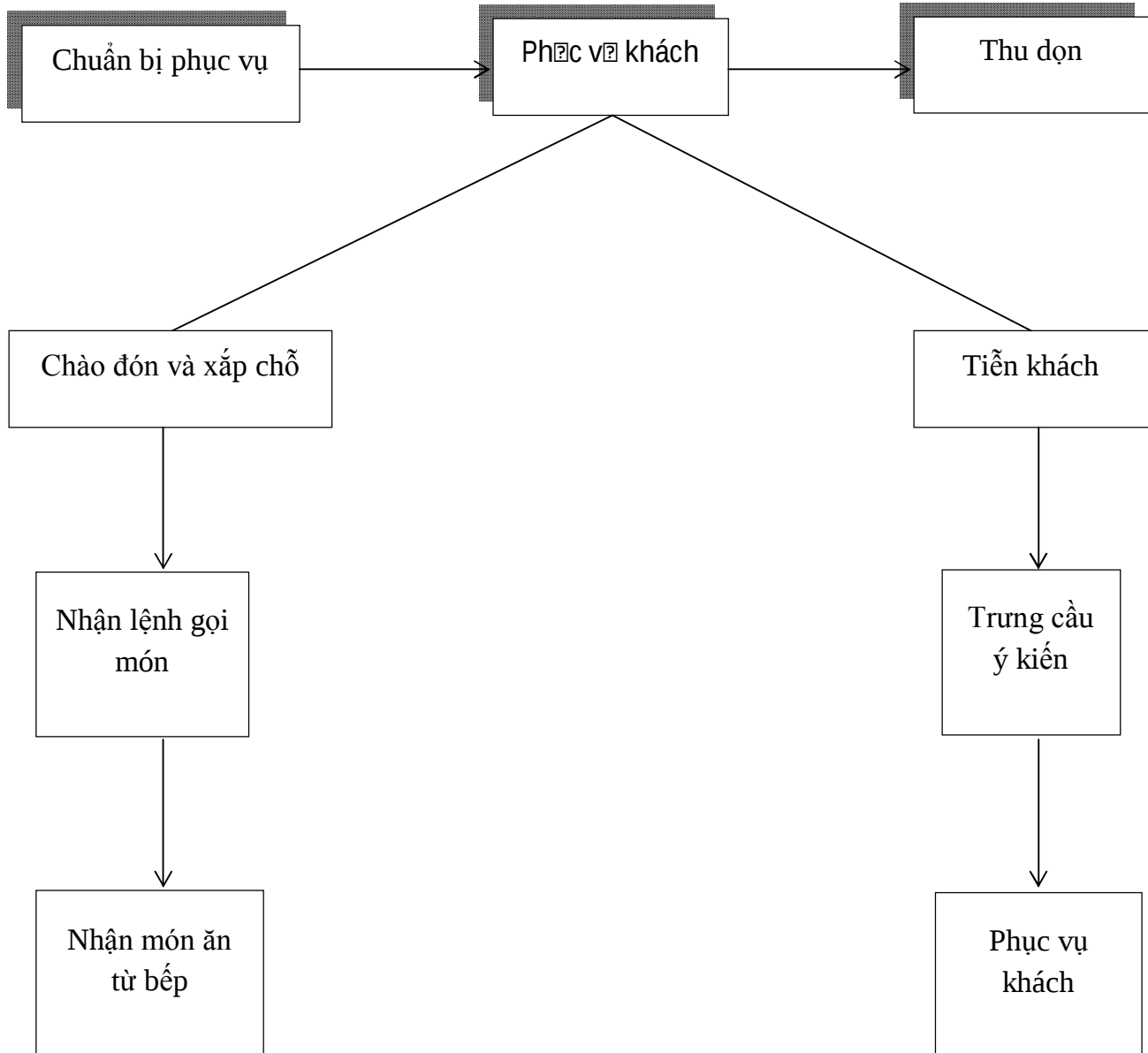
Hợp đồng lao động thời vụ: 10 lao động.

II.4 Ca làm việc trong ngày: được chia làm 2 ca

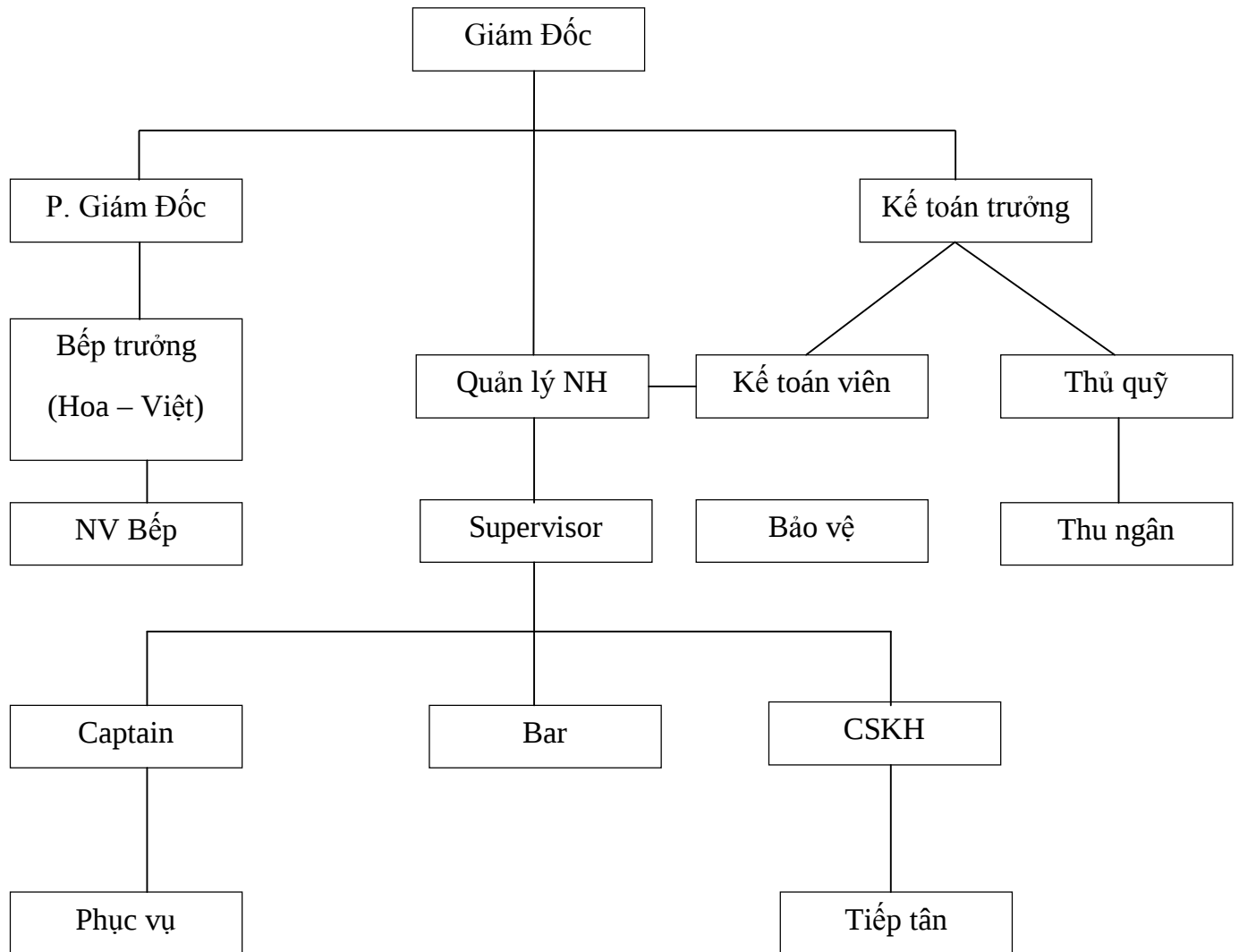
Ca A: từ 7h đến 12h

Ca B: từ 17h đến 22h

II.5 Sơ đồ quy trình phục vụ:



II.6 Sơ đồ tổ chức nhà hàng:



Phần 2: NỘI DUNG THỰC TẬP

I. Giới thiệu bộ phận thực tập:

Bộ phận nhà hàng: Lễ tân tại Nhà hàng Tự Do – Liberty.

➤ **Chức năng:**

Đảm bảo khu vực làm việc sạch sẽ và chăm sóc khách bằng một thái độ niềm nở, mang lại thiện cảm cho nhà hàng

➤ **Nhiệm vụ:**

Thực hiện quy trình nhận booking, kiểm tra xác nhận booking, giữ gìn vệ sinh sạch sẽ nơi khu vực làm việc, chào đón cũng như hướng dẫn, giải quyết các thắc mắc của khách, phối hợp làm việc với các bộ phận khác, báo cáo tất cả các sự cố xảy ra cho quản lý và bàn giao công việc khi hết ca.

➤ **Quy định:**

- Nhân viên ăn mặc đúng tác phong, áo dài, mang giày bít đen
- Đầu tóc cắt ngắn gọn, khuyến khích nữ búi tóc cao.
- Không nhuộm tóc, sơn móng tay lòe loẹt.
- Luôn giữ thái độ tôn trọng, ôn hòa với các nhân viên khác trong nhà hàng.
- Không sử dụng điện thoại, hút thuốc, nói chuyện lớn tiếng trong khu vực nhà hàng.
- Đảm bảo quy trình làm việc và luôn giữ thái độ đúng mực với khách hàng.

➤ **Ca làm việc:**

- Ca A : từ 7h00 đến 12h00
- Ca B : từ 17h00 đến 22h00

II. Vai trò trong quá trình thực tập:

II.1 Công việc và kinh nghiệm :

❖ Ca A: (từ 07h00 đến 12h00)

- Chăm sóc khu vực làm việc, đảm bảo mọi thứ luôn tươi mới, sạch sẽ. Chăm chút kĩ cho từng chậu hoa trên bàn ăn của khách cũng như ở hành lang, nếu hoa héo thì báo cho quản lý thay hoa mới. Kiểm tra tất cả các thiết bị hỗ trợ làm trong khi làm việc như điện thoại, máy fax, máy in....
- Lau sạch những cửa kiếng và những thành tay cầm nơi khách hay chạm đến nhất, phòng khi các cô lao công chưa lau kĩ.
- Dẫn khách lên ăn sáng khi khách đó không phải khách quen, những khách quen thường sẽ tự lên. Thực đơn cho điểm tâm sáng bao gồm: mì Quảng, cơm tấm sườn bì, mì bò kho, bánh mì bò kho, bánh mì ốp-la (mì Quảng và cơm tấm sườn bì là 2 món điểm tâm được khách ưa chuộng nhất khi đến nhà hàng Tự Do Liberty).
- Đón khách với thái độ niềm nở, thân thiện.
- Hỏi khách đi bao nhiêu người để dẫn khách đến bàn phù hợp.
- Kéo ghế cho khách.
- Kết thúc công việc dẫn khách thì quay lại bàn làm việc, luôn luôn chú ý không được rời khỏi khu vực vì điện thoại sẽ reo lên bất kì lúc nào. Lễ tân có nhiệm vụ nhận order của khách qua điện thoại, giải quyết những thắc mắc cho khách qua điện thoại cũng như chuyển điện thoại cho từng bộ phận.
- Kiểm tra booking trong sổ. Gọi điện thoại confirm với những khách đặt bàn cho ngày mai, đảm bảo chắc chắn là họ vẫn không có ý định hủy. Sau đó gọi điện cho khách book trong ngày để hỏi họ thông tin thời gian họ sẽ đến để phục vụ được tốt hơn.
- Kiểm tra xem trong sổ booking có bao nhiêu Tour đặt trong ngày, kiểm tra số lượng khách, nếu tour trên 4 khách thì sẽ được miễn phí cơm dành cho tài xế. Thống kê lại số lượng cơm miễn phí sau đó báo cho bộ phận tiếp thực để họ chuẩn bị.

- Sau khi khách ăn xong đi xuống thì sẽ mở cửa và chào tạm biệt khách. Có rất nhiều khách muốn chụp hình lưu niệm với lễ tân, do đó thái độ lúc nào cũng phải vui vẻ
 - Khi vắng khách thì tranh thủ sắp xếp lại những Booking wa fax, những fax nào đã cũ thì bỏ đi
 - Nhận booking qua điện thoại, nhận booking qua fax
 - Buổi trưa làm công việc dẫn khách lên lầu, những khách nào có đặt trước hay những tour nào có đặt trước phải nắm rõ để dẫn họ lên đúng vị trí, thể hiện thái độ chuyên nghiệp
 - Nhận những phần com miễn phí và giao đúng cho từng tài xế khi họ đến
 - Bàn giao lại công việc cho nhân viên ca sau, ghi chú lại rõ ràng và dễ hiểu
- **Kinh nghiệm:** Dù trong bất kì hoàn cảnh hoặc tâm trạng như thế nào thì một nhân viên chuyên nghiệp phải luôn giữ thái độ ôn hòa, thoải mái, thân thiện với khách, không có những hành vi cau có, khó chịu hoặc thô lỗ với khách. Luôn nở nụ cười khi giải đáp bất cứ thắc mắc nào cho khách. Thái độ luôn thật bình tĩnh khi trả lời điện thoại dù có bị la, tạo bầu không khí ấm cúng, thoải mái để khách có thể dùng bữa ngon miệng và mong muốn quay lại nhà hàng lần nữa. Luôn chú ý quan sát để kịp thời phục vụ theo yêu cầu của khách. Khu vực làm việc của lễ tân là bộ mặt của nhà hàng, nên luôn luôn phải được chăm chút cẩn thận và sạch sẽ. Cố gắng ghi nhận thật chính xác những booking của khách. Nếu có vấn đề gì thắc mắc cần hỏi ngay các anh chị nhân viên để được giải thích, hướng dẫn cặn kẽ và rút kinh nghiệm cho lần sau tốt hơn.

❖ **Ca /B: (từ 17h00 đến 21h00)**

- Tiếp tục công việc do nhân viên ca trước bàn giao lại.
- Hướng dẫn cách xem menu cho khách ở khu vực trước cửa nhà hàng. Luôn tỏ thái độ thân thiện để khách có cảm giác muốn vào nhà hàng dùng thử dù là khách lạ
- Gọi điện cho những khách đã đặt bàn vào buổi tối hôm đó và hỏi họ về thời gian họ sẽ đến
- Kiểm tra sổ booking để thống kê số com free cho tài xế sau đó báo lên cho bộ phận tiếp thực
- Dẫn khách lên đúng số bàn, kéo ghế mời khách ngồi
- Giao com cho tài xế khi họ đến

- Chào tạm biệt khách khi khách ra về, mở cửa dùm họ.
 - Tổng kết lại số khách đã đến trong ngày, bao nhiêu khách lẻ, bao nhiêu khách đoàn ghi lại vào sổ.
 - Dọn dẹp sổ sách và bàn làm việc cẩn thận trước khi ra về.
- **Kinh nghiệm:** Buổi tối khách chủ yếu là người nước ngoài nên tôi có cơ hội để học hỏi và giao tiếp rất nhiều. Tôi cũng học hỏi thêm được rất nhiều kĩ năng giao tiếp khác nhau giữa khách Châu Âu và Châu Á. Tuy còn gặp một số khó khăn, sự non kém về nghiệp vụ là một trong những trở ngại của tôi nhưng tôi đã cố gắng khắc phục những khuyết điểm đó qua việc quan sát, tìm hiểu và rút kinh nghiệm cho bản thân sau những sai phạm.

II.2 Thuận lợi, khó khăn và cách giải quyết:

❖ Thuận lợi:

Trong thời gian thực tập tại nhà hàng, tôi đã được các anh chị nhân viên ở đây tận tình giúp đỡ và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình làm việc. Điều đó đã giúp tôi có thể thích nghi với công việc một cách nhanh chóng và làm việc trôi chảy, hiệu quả hơn.

Khi tôi có những sai phạm gì, các anh chị nhân viên đã nhẹ nhàng nhắc nhở và dặn dò để tôi rút kinh nghiệm cho lần sau làm việc tốt hơn. Chính không khí làm việc này đã giúp tôi cảm thấy thoải mái hơn trong công việc mà không bị gò bó hay áp lực. Bên cạnh đó, tôi còn rút ra được những kinh nghiệm cho bản thân để sau này không mắc phải những lỗi tương tự.

Thời gian làm việc của tôi cũng được anh quản lý sắp xếp một cách hợp lý, linh động để không làm ảnh hưởng đến việc học cũng như sinh hoạt hằng ngày của tôi.

Tôi có cơ hội được áp dụng những kiến thức, kĩ năng đã học từ trường lớp vào thực tế, như kĩ năng giao tiếp, nhận booking, trả lời điện thoại, phục vụ tiệc... Tuy còn một số kĩ năng chưa được vận dụng nhiều do tôi chỉ làm nhiệm vụ với vai trò lễ tân nên còn hạn chế. Ngoài ra, tôi còn học hỏi thêm được một số kĩ năng mới chưa từng học ở trường lớp như cách nói tiếng Nhật...

Do đối tượng khách hàng chủ yếu của nhà hàng Tự Do Liberty là khách Tây và khách Nhật nên tôi có cơ hội được giao tiếp bằng tiếng anh và tiếng nhật, nhờ vậy mà khả năng ngoại ngữ có sự cải thiện khá tốt.

Trong quá trình làm việc tại đây, từ một người nhút nhát, tôi đã trở nên dạn dĩ, tự tin và năng động hơn. Điều này không chỉ rèn luyện cho tôi một tính cách cần có để thành công trong xã hội mà còn là nền tảng để trở thành một nhân viên giỏi, một quản lý tốt trong tương lai.

❖ **Khó khăn:**

Lúc đầu do tôi chưa quen với công việc nên còn nhiều sai sót, chị tổ trưởng đã phải kèm cặp và hướng dẫn rất nhiều. Nhưng sau đó mọi việc đã có sự cải thiện tốt hơn.

Do có một số kỹ năng chuyên ngành chưa được va chạm vào thực tế nhiều nên còn vụng về và nhận phải sự phàn nàn của khách.

Một trong những bất lợi lớn nhất của tôi là khả năng giao tiếp bằng tiếng Nhật còn kém khiến tôi cảm thấy mất tự tin khi giao tiếp, ảnh hưởng khá nhiều đến công việc.

Nhà tôi ở Gò Vấp nên phải tốn khá nhiều thời gian để di chuyển đến chỗ làm, nhiều khi được yêu cầu đến sớm tôi đã phải thức dậy từ 5h sáng để đi. Giờ giấc khá sớm khiến ảnh hưởng đến tâm trạng cũng như hiệu quả công việc.

Chi phí xăng và gửi xe cũng khá cao.

Đôi khi áp lực từ công việc, giờ giấc khiến tôi cảm thấy căng thẳng, mệt mỏi nên hiệu quả công việc đôi lúc bị ảnh hưởng.

❖ **Cách giải quyết:**

Nếu có gì không hiểu hoặc khúc mắc, tôi hỏi ý kiến chị Hằng tổ trưởng lễ tân cũng như cố gắng quan sát cách thức chị làm việc để nắm rõ hơn quy trình làm việc. Đồng thời tôi cũng cố gắng quan sát để nắm bắt công việc của cả những bộ phận khác.

Đối với một số kỹ năng chuyên ngành chưa được học qua, tôi cố gắng nhờ các anh chị nhân viên hướng dẫn lại hoặc tự tìm hiểu trên sách vở, báo chí, internet...

Trong quá trình thực tập, tôi luôn quan sát, học hỏi cách quản lý, giải quyết vấn đề từ chị quản lý để có kinh nghiệm cho công việc sau này nếu tôi có gặp tình huống tương tự.

Cố gắng trau dồi kỹ năng tiếng Nhật, đặc biệt là những câu giao tiếp cơ bản là phải nắm thật rõ. Vận dụng mọi nguồn lực có sẵn như sách báo, truyền hình, internet... hay từ chính công việc thực tế để hoàn thiện khả năng ngoại ngữ tốt hơn.

Những lúc có thời gian rảnh rỗi ở nhà hàng, tôi lấy menu ra đọc để có thể vừa nhớ tên một số món ăn vừa nhớ cách gọi các món ăn đó bằng tiếng anh. Điều này giúp tôi không còn bỡ ngỡ trong việc giới thiệu món ăn cho khách nước ngoài mà còn biết được cách chế biến các món ăn đó để giới thiệu tới thực khách.

KẾT LUẬN

Qua thời gian thực tập tại nhà hàng Tự Do Liberty, tôi đã rút ra được rất nhiều bài học cho bản thân. Bình tĩnh, kiên nhẫn, lắng nghe và thấu hiểu luôn luôn là tiêu chí hàng đầu trong ngành Nhà hàng-khách sạn. Để thành công trong công việc thì ngoài việc học lý thuyết chuyên môn thôi vẫn chưa đủ mà còn phải biết vận dụng những kiến thức đã học đó vào thực tế và áp dụng chúng tùy theo từng hoàn cảnh một cách linh động chứ không cứng nhắc, thực dụng. Tôi không chỉ có cơ hội được vận dụng những kỹ năng, kiến thức đã học từ trường lớp vào thực tiễn mà còn rút ra được nhiều bài học cũng như kinh nghiệm nghề nghiệp cho bản thân để không phải bỏ ngỡ cho công việc sau này.

Sau đợt thực tập nhận thức vừa qua, tôi đã hoàn thành một số mục tiêu đã đề ra như sau:

- Thực hiện tốt nội quy của cơ quan thực tập. Đi làm đúng giờ, ăn mặc đúng tác phong, nghiêm chỉnh. Chú ý cách ứng xử và hành vi đúng mực với các anh chị nhân viên trong nhà hàng.
- Vận dụng những kiến thức đã học ở trường vào công việc thực tiễn. Cố gắng học hỏi những kinh nghiệm và tiếp thu ý kiến từ nhân viên nhà hàng.
- Tự giác hoàn thành tốt những công việc được giao, không lơ là, chủ quan trong giờ làm việc.
- Giao tiếp, phục vụ khách hàng với thái độ nhiệt tình, niềm nở, cố gắng giải quyết tất cả những yêu cầu của khách. Không để cho khách phàn nàn làm ảnh hưởng đến công việc kinh doanh của nhà hàng.

PHỤ LỤC

🚩 Một số món ăn trong thực đơn của nhà hàng Tự Do Liberty:

MON ĐẶC BIỆT GIỚI THIỆU <i>Special Recommendation</i> 特別介紹	
	SÚP VI CÁ HỒNG XÍU (NGUYÊN MIẾNG) <i>Braised Shark Fin Whole-Piece Soup</i> 紅燒鮑翅 フカヒレスープ (原只) 1.020.000 vnd Superior 1.820.000 vnd
	SÚP VI CÁ THỊT CUA (NGUYÊN MIẾNG) <i>Braised Shark Fin Whole-Piece w/Crab Meat Soup</i> 紅燒蟹肉鮑翅 フカヒレ入りガニスープ (原只) 1.020.000 vnd Superior 1.820.000 vnd
	BÀO NGƯ NGUYÊN CON XỐT DẦU HẦU <i>Braised Abalone w/Oyster Sauce</i> 蠔皇鮑魚 アワビ煮込み 1.050.000 vnd
	CHÈ YẾN TIẾM TÁO ĐỎ <i>Swallow Nest w/Jujube Sweet (Dessert)</i> 紅棗燉燕窩 ツバメの巣とスモモ煮込み 550.000 vnd
	YẾN TIẾM TRÁI DỪA <i>Swallow Nest in Coconut Sweet (Dessert)</i> 椰盅燉燕窩 ツバメの巣とココナッツ煮込み 720.000 vnd

生猛游水海鮮 新鮮シーフード料理



CÁ BỐNG MÚ

Hấp Xi Dầu
Chiên Xi Dầu
Chiên Chua Ngọt

GROUPE FISH

Steamed w/ Soya
Fried w/ Soya
Fried w/ Sweet Sour Sauce

石斑魚

港式蒸/炸翅皇
炸糖醋

カルバ魚

醬油蒸し
醬油揚げ
甘酸っぱレッス

60.000 vnd/100gr



CÁ BỐNG TƯỢNG

Hấp Xi Dầu
Chiên Xi Dầu

GOBY FISH

Steamed w/ Soya
Fried w/ Soya

筍殼魚

港式蒸
油炸

コピー魚

醬油蒸し
醬油揚げ

72.000 vnd/100gr



CÁ CHÌNH

Nướng Muối Ớt
Tiêm Thuốc Bắc
Hầm Sả

烏耳鰻

烤椒鹽
焗藥材
香茅火鍋

97.000 vnd/100gr

RIVER CONGER

Grilled w/ Salt-Chilli
Stewed w/ Chinese Herb
Stewed w/ Lemon Grass

ハ目鰻

塩辛味焼き
漢方薬煮込み
レモングラス煮込み



CUA

Hấp gừng/Rang Muối
Rang Me/Rang X.O
Nồi Tay Cẩm Kiểu Thái

CRAB

Steamed w/ Ginger
Fried w/ Salt-Pepper
Fried w/ Tamarind
Fried w/ X.O Sauce
Fried In Clay-Pot

蟹

清蒸/炒椒鹽
炒酸子/炒X.O醬
泰式沙煲

蟹

蒸し
塩胡椒炒め
タマリンド炒め
X.Oソース炒め
タイ風の土鍋煮

60.000 vnd/100gr

	TÔM HÙM Fromage Đút Lã Nướng Bơ Hấp Tỏi LOBSTER Baked w/ Cheese Grilled w/ Butter Steamed w/ Garlic	龍蝦 芝士焗 牛油烤 蒜茸蒸 伊勢海老 チーズオープン焼き バター焼き ニンニク蒸し Weight 215.000vnd/100gr
	TÔM CÀNG Hấp tỏi/Nướng Nướng Sốt Tiều/Rang Me KING PRAWN Steamed w/ Garlic Plain Grill Grilled w/ Pepper Fried w/ Tamarind	大頭蝦 蒜茸蒸/生烤 烤黑椒汁/炒酸子 手長海老 ニンニク蒸し/焼き 胡椒ソース焼き タマリンド炒め Weight 100.000vnd/100g
	TÔM MŨ NI Hấp Tỏi/Nướng Bơ Chiên Fromage SLEEPY LOBSTER Steamed Garlic Grilled w/ Butter Fried w/ Cheese	琵琶蝦 蒜茸蒸/烤牛油 炸芝士 団扇海老 ニンニク蒸し バター焼き チーズ焼き Weight 106.000vnd/100g
	TÔM SÚ Hấp Gừng Nướng Muối Ớt Say Rượu/Chiên Tỏi TIGER PRAWN Steamed w/ Ginger Grilled w/ Salt-Chilli Drunken Style Fried w/ Garlic	草蝦 清蒸/烤辣椒鹽 醉翁/炸蒜茸 ブラックタイガー海老 蒸し/塩辛味焼き 酒漬汁/ニンニク揚げ Weight 55.000vnd/100g



🚩 Tài liệu tham khảo:

<http://www.benthanhtourist.com.vn/?page=tudo&l=2>

<http://tudorestaurant.benthanhtourist.com.vn/>