

SECTION 1
Name of the professional figure
Nhân viên phục vụ nhà hàng/ phục vụ bàn
Where it works
Nhân viên phục vụ bàn nhà hàng làm việc trong bộ phận Nhà hàng, có nhiệm vụ nhận order và yêu cầu của khách, phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách tại khách sạn. Anh ấy / cô ấy làm việc dưới sự chỉ đạo và giám sát của Chủ sở hữu và người đứng đầu.
The activities
Công việc hàng ngày của nhân viên phục vụ nhà hàng bao gồm nhiều quy trình khác nhau. Đầu tiên, khi bắt đầu ca làm việc phải thay đồng phục, đảm bảo vệ sinh cá nhân sạch sẽ, tác phong làm việc năng động, linh hoạt, để bàn ghế ngay ngắn, ngăn nắp, dụng cụ ăn uống sạch sẽ, sắp xếp và bày biện bàn ăn theo quy định của Nhà hàng và khách sạn. Thứ hai, giới thiệu với khách về các món ăn, đồ uống tại nhà hàng, nhận đặt món của khách, xác nhận món ăn, đồ uống và các yêu cầu khác của khách, chuyển đặt món cho bếp để chế biến cho khách, nhận yêu cầu của khách và chuẩn bị các công việc khác theo yêu cầu của khách, thanh toán cho khách khi ra về, tạm biệt khách, dọn dẹp bàn ăn để chuẩn bị cho khách tiếp theo. Thứ ba, nhân viên phục vụ nhà hàng còn thực hiện việc bảo quản dụng cụ ngay ngắn, đúng nơi quy định, quản lý bàn ghế, cốc chén của nhà hàng, báo cáo lại cho quản lý khi có đồ dùng bị sút mẻ, hư hỏng. Thứ tư, ngoài việc phối hợp công việc với các bộ phận khác, nhân viên phục vụ nhà hàng còn báo cáo cho trưởng bộ phận/quản lý các vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc.
Qualifications
Dựa vào quy mô của khách sạn, người quản lý sẽ đưa ra những yêu cầu tuyển dụng nhân viên phục vụ bàn nhà hàng phù hợp. Thông thường các nhà tuyển dụng sẽ yêu cầu ứng viên phải tốt nghiệp cao đẳng, đại học chuyên ngành quản trị khách sạn, quản trị du lịch khách sạn hoặc các ngành nghề liên quan.
Technical skills
Để tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp thu hút khách hàng, các nhà hàng, khách sạn nên đặt ra tiêu chuẩn phục vụ cho nhân viên phục vụ nhà hàng. Ví dụ, trang phục làm việc phải gọn gàng, chỉnh tề; đón tiếp khách chu đáo, thấu hiểu nhu cầu của khách. Ngoài ra còn có các tiêu chuẩn về giới thiệu món ăn và đồ uống tại nhà hàng, nhận đặt món chính xác của khách, báo cáo cho bộ phận bếp để chuẩn bị và đảm bảo vệ sinh, bảo quản dụng cụ tại nhà hàng. Ở khía cạnh này, nhân viên phục vụ nhà hàng phải có khả năng giao tiếp linh hoạt, thuyết phục để tạo được thiện cảm với khách hàng. Một yêu cầu quan trọng khác là giao tiếp tốt với khách hàng, điều này khiến khách hàng hài lòng về nhà hàng và sản phẩm của nhà hàng. Ấn tượng mà mỗi nhân viên phục vụ bàn để lại trong lòng khách hàng có thể giúp nhà hàng có thêm nhiều khách hàng thông qua sự giới thiệu của những khách hàng trước đó.
Computer and linguistic knowledge
Ngoại ngữ: thông thạo ít nhất 1 ngoại ngữ ngoài tiếng mẹ đẻ (thường là tiếng Anh), có thể giao tiếp tự nhiên, lưu loát với khách nước ngoài. Kiến thức vi tính: biết sử dụng và sử dụng thành thạo vi tính văn phòng (word, excel,...); sử dụng thành thạo Internet để tra cứu thông tin khi cần thiết; Sử dụng thành thạo phần mềm quản lý khách sạn và phần mềm bán hàng khách sạn
Personality and availability
Một nhân viên phục vụ bàn chuyên nghiệp cần đảm bảo trang bị một số phẩm chất cốt lõi nhất như sau: - Say mê giao tiếp với mọi người, kể cả người lạ. - Đủ khéo léo để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất - Biết giữ uy tín bằng cách có trách nhiệm với từng công việc, giữ lời hứa và cam kết - Sắp xếp công việc hợp lý, có kiểm soát, không để mọi thứ rối tung lên. - Có khả năng làm việc nhóm tốt. - Có kiến thức toàn diện về an toàn thực phẩm để đảm bảo sức khỏe cho người tiêu dùng.
Notes

làm việc trong nhà hàng đòi hỏi phải tiếp xúc với nhiều người với nhiều tính cách khác nhau nên việc đối mặt với những khách hàng khó tính hay phàn nàn về sản phẩm, thậm chí nổi cáu là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, nhân viên nhà hàng phải có kỹ năng giải quyết vấn đề để tránh làm mất lòng tin của khách hàng và tạo hình ảnh xấu về nhà hàng. Với mỗi tình huống như vậy, nhân viên nhà hàng cần bình tĩnh giải quyết, đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Nếu gặp tình huống khó giải quyết, nhân viên nhà hàng có thể hỏi ý kiến quản lý, cấp trên.

SECTION 2
Economic sector
Hospitality
Seniority level
Can be filled by a recent graduate (Basic level).
Academic qualification - I level
School of tourism – hotel/ school of business administration
Academic qualification - II level
School of tourism – hotel: hotel management/ tourism management School of business administration: business administration / human resource management / marketing
Academic qualification - III level
None