

TRẦN NGUYỄN NHẬT KHA

Ngày sinh: 10/02/1999 **Giới tính:** Nam

Điện thoại: 0779723617 **Email:** trannguyennhatkha1002@gmail.com

Địa chỉ: 02 Lỗ Giáng 11, phường Hoà Xuân, TP. Đà Nẵng

MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP

Với nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực dịch vụ, quản lý và điều hành vận hành, tôi định hướng phát triển sự nghiệp trong ngành Nhà hàng - Khách sạn, đặc biệt ở lĩnh vực F&B Operations. Mong muốn vận dụng năng lực quản trị vận hành, điều phối và phát triển đội ngũ nhân sự, kiểm soát chất lượng dịch vụ và quản lý trải nghiệm khách hàng nhằm tối ưu hiệu quả hoạt động, duy trì tiêu chuẩn dịch vụ chuyên nghiệp. Đồng thời, không ngừng hoàn thiện năng lực quản lý, nâng cao kiến thức chuyên môn và hướng đến những vị trí quản lý cấp cao hơn, đóng góp vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG VIỆT - HÀN — 2022 – 2025

- **Ngành học:** Công nghệ thông tin
- **Tình trạng:** Đã theo học *(Ngừng học để tập trung phát triển sự nghiệp ngành F&B & Quản lý vận hành)*

KINH NGHIỆM LÀM VIỆC

QUẢN LÝ CỬA HÀNG — ÚT TỊCH CAFÉ — 04/2020 – 09/2026

- Điều hành và giám sát toàn bộ hoạt động vận hành hằng ngày, đảm bảo quy trình phục vụ diễn ra chuyên nghiệp, hiệu quả và tuân thủ các tiêu chuẩn dịch vụ.
- Lập kế hoạch phân công công việc, sắp xếp lịch làm việc và điều phối nhân sự phù hợp với tình hình hoạt động thực tế.
- Giám sát tác phong, thái độ, kỷ luật làm việc và chất lượng phục vụ của nhân viên, đảm bảo duy trì tiêu chuẩn dịch vụ và hình ảnh chuyên nghiệp.
- Trực tiếp đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên mới; theo dõi, đánh giá hiệu suất làm việc và hỗ trợ nâng cao năng lực đội ngũ.
- Giám sát và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành, đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra liên tục và ổn định.
- Tiếp nhận, giải quyết phản hồi và khiếu nại của khách hàng; chủ động đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.
- Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động, đánh giá hiệu quả công việc và thực hiện báo cáo định kỳ cho cấp quản lý.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo sự đồng bộ trong quy trình vận hành và nâng cao hiệu quả hoạt động chung.

SAO ĐỎ (TRƯỞNG KHU VỰC) — NHÀ HÀNG MADAM LÂN — 02/2018 – 03/2020

- Giám sát trực tiếp hoạt động phục vụ và vận hành tại khu vực được phân công, đảm bảo quy trình làm việc diễn ra đúng tiêu chuẩn.
- Điều phối, phân công nhiệm vụ và hỗ trợ nhân viên trong ca làm việc nhằm tối ưu hiệu suất vận hành và chất lượng phục vụ.
- Theo dõi tác phong, thái độ làm việc và tinh thần trách nhiệm của nhân viên, góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp của nhà hàng.
- Kiểm soát việc tuân thủ quy trình phục vụ, tiêu chuẩn dịch vụ và các quy định vận hành nội bộ.
- Kịp thời hỗ trợ xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ, đảm bảo hoạt động tại khu vực phụ trách diễn ra liên tục và hiệu quả.
- Phối hợp với quản lý và các bộ phận liên quan nhằm duy trì chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

CHỨNG CHỈ

- **Chứng chỉ TOEIC (Nghe & Đọc):** 530/990 (10/2026 - IIG Việt Nam)

DANH HIỆU & GIẢI THƯỞNG

- **Nhân viên xuất sắc tháng (Employee of the Month) (2020 - 2026):** Nhiều lần được vinh danh ghi nhận năng lực chuyên môn và tinh thần trách nhiệm.

KỸ NĂNG

Chăm sóc khách hàng & Xử lý khiếu nại	Giao tiếp, tiếp nhận và xử lý phản hồi khách hàng linh hoạt, chuyên nghiệp; chú trọng giải quyết vấn đề và nâng cao trải nghiệm khách hàng.
Kỹ năng giao tiếp	Giao tiếp rõ ràng, khéo léo và chuyên nghiệp; có khả năng truyền đạt công việc, hướng dẫn nhân viên và phối hợp hiệu quả với các bộ phận liên quan.
Kỹ năng làm việc nhóm & độc lập	Phối hợp hiệu quả với đồng nghiệp, chủ động hỗ trợ và điều phối công việc nhằm đảm bảo tiến độ, chất lượng vận hành.