

LỜI MỞ ĐẦU

Tổ chức kinh doanh phục vụ tiệc là một loại hình dịch vụ đã chiếm được chỗ đứng quan trọng trong dịch vụ ẩm thực. Xã hội ngày càng có nhiều sự kiện có nhu cầu phục vụ ăn uống ở mức sang trọng thì loại hình kinh doanh tiệc càng được các doanh nghiệp du lịch quan tâm.

Một số nhà hàng, khách sạn đã thật sự thành công với dịch vụ tiệc, thu được lợi nhuận cao, song cũng có nhiều nhà hàng, khách sạn không được khách hàng lựa chọn. Điều này phụ thuộc vào nhiều yếu tố, song yếu tố quyết định vẫn là khả năng nhận biết nhu cầu khách hàng và cách thức tổ chức, quản lý hiệu quả.

Môn học Quản trị tiệc là một môn học trong chương trình khung đào tạo nghề quản trị khách sạn và nghề quản trị nhà hàng. Thông qua môn học, người học có khả năng nhận biết một cách cơ bản về bản chất của dịch vụ tiệc, được trang bị những kiến thức, kỹ năng tổ chức, điều hành và quản lý tiệc.

Giáo trình **Quản trị tiệc** được chia thành 4 chương:

Chương 1: Tổng quan về dịch vụ tiệc

Chương 2: Kế hoạch tổ chức và điều hành tiệc

Chương 3: Quản lý chi phí và doanh thu tiệc

Chương 4: Tổ chức phục vụ các loại tiệc

Với những kiến thức được học kết hợp với kinh nghiệm thực tiễn, chúng tôi biên soạn cuốn giáo trình Quản trị tiệc nằm trong kế hoạch biên soạn giáo trình của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhằm đáp ứng nhu cầu dạy và học của các trường và học sinh, sinh viên. Tuy nhiên giáo trình không thể đề cập hết mong muốn của người học, người đọc do trong chương trình đào tạo còn có các môn học liên quan như Nghiệp vụ nhà hàng, Quản trị nhà hàng, v.v....

Tập thể giảng viên trường cao đẳng nghề du lịch Vũng Tàu, đã tham khảo nhiều tài liệu trong và ngoài nước để mạnh dạn biên soạn giáo trình Quản trị tiệc nhằm đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập của các trường đào tạo nguồn nhân lực du lịch.

Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các độc giả, các nhà khoa học, các chuyên gia trong ngành du lịch...để giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Nhóm giảng viên Trường Cao đẳng du lịch Vũng Tàu.

Xin chân thành cảm ơn!

TaiLieu.vn

MỤC LỤC

Lời mở đầu	1
Mục lục.....	3
Chương 1: tổng quan về dịch vụ tiệc.....	9
1.1. Khái niệm tiệc	9
1.2. Lợi ích của kinh doanh tiệc.....	10
1.2.1. Tăng nguồn thu và lợi nhuận	10
1.2.2. Chi phí đầu tư ban đầu thấp	10
1.2.3. Dễ kiểm soát giá thành.....	11
1.2.4. Kinh doanh đảm bảo bằng hợp đồng	12
1.2.5. Quảng bá thương hiệu	13
1.3. Sơ đồ tổ chức bộ phận tiệc	14
1.4. Chức năng của các chức danh bộ phận tiệc	16
1.4.1. Giám đốc bộ phận tiệc	16
1.4.2. Thư ký bộ phận tiệc.....	18
1.4.3. Trưởng ca tiệc	19
1.4.4. Bếp trưởng.....	21
1.4.5. Nhân viên phục vụ tiệc.....	21
1.4.6. Nhân viên đón tiếp khách.....	22
1.4.7. Nhân viên kỹ thuật	23
1.4.8. Nhân viên thu ngân	23
1.5. Trách nhiệm phục vụ tiệc.....	23
1.5.1. Bán dịch vụ tiệc.....	23
1.5.2. Giữ chỗ trước cho bữa tiệc	24
1.5.3. Chỉ định công việc trong phòng tiệc	24
1.5.4. Chuẩn bị tiệc	25
1.5.5. Bài trí phòng tiệc	25
1.5.6. Chuẩn bị thức ăn đồ uống cho bữa tiệc.....	26
1.6. Các yếu tố quyết định của bữa tiệc	26
1.7. Các loại hình tiệc.....	26

1.7.1. Tiệc ngồi.....	26
1.7.2. Tiệc Buffet	28
1.7.2.1. Lợi ích của tiệc Buffet.....	28
1.7.2.2. Hạn chế của tiệc Buffet.....	30
1.7.2.3. Tiệc ngồi Buffet	31
1.7.2.4. Tiệc đứng Buffet	32
1.7.2.5. Tiệc Buffet Việt hóa.....	33
1.7.3. Tiệc Cocktail	34
1.7.4. Tiệc trà, tiệc hội nghị	35
1.7.5. Quốc yến	36
1.8. Các sự kiện tổ chức Tiệc.....	37
1.9. Câu hỏi và bài tập.....	38
Chương 2. kế hoạch tổ chức và điều hành tiệc.....	40
2.1. Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc.....	40
2.2. Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc.....	41
2.3. Nhận đặt tiệc	42
2.3.1. Nguồn đặt tiệc	42
2.3.2. Những thông tin cần thiết khi nhận đặt tiệc	42
2.3.3. Sổ đặt tiệc	43
2.4. Đàm phán và ký hợp đồng tổ chức tiệc	45
2.5. Dự toán ngân sách bữa tiệc	46
2.6. Lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc	46
2.7. Kế hoạch thiết bị, dụng cụ	48
2.8. Trang trí phòng tiệc.....	49
2.8.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến trang trí.....	49
2.8.2. Vật dụng trang trí phòng tiệc	49
2.9. Lựa chọn loại hình phục vụ tiệc.....	52
2.10. Lựa chọn dạng bàn tiệc	53
2.11. Bố trí chỗ ngồi cho khách dự tiệc	62
2.12. Xây dựng thực đơn tiệc.....	65

2.12.1. Nguyên tắc lựa chọn món ăn cho thực đơn	65
2.12.2. Chuẩn bị thực đơn cho bữa tiệc	67
2.13. Lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc	68
2.13.1. Nguyên tắc lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc	68
2.13.2. Sự phù hợp của đồ uống với thức ăn	69
2.13.3. Xác định số lượng đồ uống bữa tiệc	69
2.14. Kế hoạch nhân sự cho bữa tiệc	70
2.15. Kế hoạch phục vụ tiệc	72
2.15.1. Đón tiếp khách dự tiệc	72
2.15.2. Phục vụ bữa tiệc	73
2.15.2.1. Phục vụ thức uống trong bữa tiệc	73
2.15.2.2. Phục vụ món ăn trong bữa tiệc.....	74
2.15.3. Chào tạm biệt khách khi kết thúc tiệc	74
2.15.4. Thanh toán.....	75
2.16. Quản lý và điều hành diễn biến bữa tiệc.....	76
2.16.1. Tổ chức thực hiện và giám sát công việc.....	76
2.16.2. Giải quyết những vấn đề phát sinh	77
2.17. Kiểm tra và đánh giá hậu tiệc.....	77
2.18. Câu hỏi và bài tập.....	78
Chương 3. quản lý chi phí và doanh thu tiệc.....	80
3.1. Quản lý chi phí	80
3.1.1. Dự toán chi phí nguyên vật liệu thức ăn	81
3.1.2. Dự toán chi phí thức uống.....	82
3.1.3. Kiểm soát chi phí nguyên vật liệu.....	83
3.1.4. Lập bảng kê chi tiết mua hàng	85
3.1.5. Dự toán chi phí cố định.....	86
3.1.6. Kiểm soát chi phí nhân công.....	87
3.2. Quản lý doanh thu tiệc	88
3.2.1. Khái niệm doanh thu	88
3.2.2. Ý nghĩa của chỉ tiêu doanh thu	89

3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu tiệc	89
3.2.4. Các biện pháp kiểm soát doanh thu tiệc.....	90
3.2.5. Dự toán doanh thu tiệc	90
3.2.5.1. Dự toán theo đơn đặt hàng của khách hàng	90
3.2.5.2. Dự toán theo kế hoạch phục vụ.....	91
3.3. Dự toán lợi nhuận.....	92
3.3.1. Khái niệm lợi nhuận.....	92
3.3.2. Ý nghĩa của chỉ tiêu lợi nhuận	92
3.3.3. Phương pháp xác định lợi nhuận.....	93
3.4. Hệ thống báo cáo thu ngân.....	94
3.5. Câu hỏi và bài tập.....	95
Chương 4. Tổ chức phục vụ các loại tiệc	96
4.1. Tổ chức phục vụ tiệc Buffet.....	96
4.1.1. Vị trí và kích thước quầy Buffet	96
4.1.2. Thiết kế quầy Buffet	96
4.1.3. Trang trí quầy Buffet.....	97
4.1.4. Trình bày và sắp xếp thức ăn, đồ uống trên quầy Buffet.....	98
4.1.4.1. Trình bày thức ăn	98
4.1.4.2. Trình bày đồ uống	99
4.1.5. Sắp xếp dụng cụ trên quầy Buffet.....	100
4.1.6. Tiêu chuẩn phục vụ quầy Buffet.....	100
4.1.6.1. Tiêu chuẩn bàn thức ăn nóng	100
4.1.6.2. Tiêu chuẩn bàn Salad	101
4.1.6.3. Tiêu chuẩn bàn thức uống	101
4.1.7. Thu dọn dụng cụ	101
4.1.8. Quy trình phục vụ tiệc Buffet	102
4.1.8.1 Giai đoạn trước khi phục vụ khách.....	102
4.1.8.2. Giai đoạn đón tiếp khách dự tiệc Buffet	103
4.1.8.3. Giai đoạn phục vụ khách ăn tiệc Buffet.....	103
4.1.8.4. Kiểm tra sự hài lòng.....	105

4.1.8.5. Thanh toán tiền theo yêu cầu của bữa tiệc	105
4.1.8.6. Giai đoạn kết thúc bữa tiệc	106
4.2. Tổ chức phục vụ tiệc ngồi	106
4.2.1. Chuẩn bị và trang trí phòng tiệc	106
4.2.1.1. Lập kế hoạch thời gian	106
4.2.1.2. Kế hoạch phân công nhiệm vụ phục vụ tiệc	107
4.2.1.3. Kế hoạch chuẩn bị dụng cụ cho bữa tiệc	109
4.2.1.4. Kế hoạch bố trí chỗ ngồi trong bàn tiệc	110
4.2.1.5. Chuẩn bị thẻ họ tên (name card)	111
4.2.1.6. Thiết kế thực đơn cho bữa tiệc	111
4.2.1.7. Trang trí bàn tiệc	112
4.2.2. Kỹ thuật bày bàn tiệc ngồi	113
4.2.3. Nguyên tắc phục vụ món ăn, thức uống trong tiệc ngồi	114
4.2.3.1. Nguyên tắc phục vụ món ăn	114
4.2.3.2. Nguyên tắc phục vụ thức uống	118
4.2.4 Quy trình phục vụ tiệc ngồi	120
4.3. Tổ chức phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo, tiệc trà	122
4.3.1. Quy trình phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo	122
4.3.2. Quy trình phục vụ đồ ăn nhẹ và thức uống giữa giờ hội nghị, hội thảo .	126
4.4 Tổ chức phục vụ tiệc cưới	127
4.4.1. Công tác chuẩn bị và trang trí phòng tiệc cưới	127
4.4.2. Bày bàn tiệc cưới	129
4.4.3. Nghi lễ trong tiệc cưới Việt	130
4.4.4. Quy trình phục vụ tiệc cưới	132
4.4.4.1. Tiếp đón khách dự tiệc	133
4.4.4.2. Phục vụ khách ăn tiệc	133
4.5. Tổ chức phục vụ tiệc Cocktail	136
4.5.1. Bày bàn Cocktail	136
4.5.2. Sắp xếp quầy bar Cocktail	136
4.5.3. Quy chuẩn và nguyên tắc phục vụ tiệc Cocktail	137

4.6. Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời	139
4.6.1. Khảo sát và lựa chọn địa điểm.....	140
4.6.2. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ	140
4.6.3. Kế hoạch phục vụ	141
4.7. Câu hỏi và bài tập.....	142
Tài liệu tham khảo.....	143

TaiLieu.vn

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ TIỆC

Sau khi học xong chương này, học viên có khả năng:

- ❖ Phân tích được những lợi ích do kinh doanh tiệc mang lại.
- ❖ Trình bày và phân tích được cơ cấu tổ chức của bộ phận tiệc.
- ❖ Mô tả được các chức năng cơ bản của bộ máy tổ chức tiệc.
- ❖ Phân biệt được các loại hình tiệc và hiểu được các đặc điểm của từng loại hình tiệc.
- ❖ Nhận biết được các cơ hội sự kiện để tổ chức kinh doanh tiệc.

1.1. Khái niệm tiệc

Song song với việc phát triển của nền kinh tế xã hội là sự nâng cao chất lượng cuộc sống của con người trong đó nhu cầu về thưởng thức ẩm thực ở mức cao là một trong những nguyên nhân khiến dịch vụ phục vụ ăn uống phát triển. Các mối quan hệ xã hội trong sản xuất, kinh doanh, giao tiếp... đã tạo ra các sự kiện mà trong quá trình diễn ra sự kiện hoặc kết thúc một sự kiện bằng việc tổ chức các bữa ăn chiêu đãi long trọng, cao sang.

Về bản chất, Tiệc là một hình thức ăn uống ở mức cao hơn bữa ăn bình thường về mọi mặt và thường gắn liền với một sự kiện dù lớn hay nhỏ. Tiệc được xem là bữa ăn long trọng, thịnh soạn, lượng khách đông hơn, thực đơn tối thiểu từ 5 món trở lên và có chương trình nghi lễ được ấn định.

Ngày nay dịch vụ kinh doanh Tiệc đã chiếm được chỗ đứng quan trọng trong dịch vụ ẩm thực. Các khách sạn nhà hàng có đẳng cấp rất chú trọng về việc phát triển loại hình kinh doanh Tiệc. Có những doanh nghiệp chuyên tổ chức phục vụ Tiệc mà hầu như không phục vụ bữa ăn thường ngày. Điều đó chứng tỏ rằng loại hình dịch vụ Tiệc đã có chỗ đứng trong làng ẩm thực. Các khách sạn, nhà hàng ngày nay không chỉ phục vụ đơn thuần món ăn, đồ uống mà còn khéo léo khoác lên vai thực khách cái mác “đẳng cấp” khi đến ăn uống ở những bữa tiệc sang trọng.

Nhiều người trong xã hội kinh tế phát triển ngày nay có mức sống cao đòi hỏi hưởng thụ những dịch vụ đắt tiền, sang trọng đã kích thích các chủ khách sạn, nhà hàng lao vào cuộc đua tìm kiếm sự khác biệt nơi kinh doanh để thu hút khách, đó là loại hình kinh doanh tiệc.

1.2. Lợi ích của kinh doanh tiệc

1.2.1. Tăng nguồn thu và lợi nhuận

Khi hoạt động kinh doanh buồng cạnh tranh ngày càng gay gắt, một số khách sạn đạt công suất sử dụng buồng không cao, thì kinh doanh ẩm thực chiếm một vị trí quan trọng và là chiến lược nhằm tạo ra nguồn thu và lợi nhuận. Trong đó đóng góp của dịch vụ tiệc là rất lớn, có khách sạn doanh thu này đạt đến 35% tổng doanh thu. Kinh doanh dịch vụ tiệc là loại hình kinh doanh ẩm thực mà khách sạn hoặc nhà hàng chủ động định giá dựa trên đẳng cấp của doanh nghiệp, chi phí và chất lượng dịch vụ. Thường thì giá cả những bữa tiệc do nhà cung cấp đưa ra, ít có sự mặc cả. Do quy mô tổ chức và phục vụ tiệc long trọng, hấp dẫn nên giá suất ăn, bữa ăn cao hơn nhiều so với bữa ăn bình thường, cộng thêm lượng khách tham gia bữa tiệc đông nên doanh thu có được từ phục vụ tiệc cao hơn. Xuất phát từ đặc điểm của tiệc là thực đơn có nhiều món, nhiều đồ uống, đặc biệt là những món ăn và đồ uống đắt giá, cao sang, nên doanh thu và lợi nhuận có được từ dịch vụ này là rất lớn.

1.2.2. Chi phí đầu tư ban đầu thấp

Thực chất kinh doanh dịch vụ tiệc là một hoạt động trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng, khách sạn. Đối với các khách sạn có quy mô từ 50 buồng ngủ trở lên thường có bộ phận nhà hàng phục vụ khách ăn uống. Tùy theo điều kiện về diện tích mà nhiều khách sạn thiết kế nhà hàng đủ diện tích để phục vụ các bữa tiệc dưới nhiều hình thức và lượng khách khác nhau.

Do có sự tính toán ban đầu khi thiết kế, nên chi phí đầu tư cho dịch vụ tiệc nằm trong chi phí đầu tư cho nhà hàng và chủ yếu đầu tư một lần sử dụng trong thời gian dài mới cần thiết đầu tư trở lại. Những thiết bị đầu tư cho nhà

hàng hay dịch vụ tiệc thường là thiết bị có chi phí không cao lắm, thời gian khấu hao nhanh, sau thời gian khấu hao vẫn có thể sử dụng nhiều năm.

1.2.3. Để kiểm soát giá thành

Giá của một thực đơn tiệc thường do nhà cung cấp lập ra. Các khách sạn, nhà hàng lập ra nhiều thực đơn với những mức giá khác nhau. Giá một bữa Tiệc do sự lựa chọn của khách hàng nằm trong khung giá do nhà cung cấp quy định. Giá của một thực đơn tiệc là giá trọn gói cho tất cả các món ăn có trong thực đơn. Như vậy khi khách đặt một thực đơn tiệc thì khách sạn, nhà hàng bán được các món ăn đồng bộ trọn gói. Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với tất cả các món trong thực đơn trọn gói thì họ có thể đề xuất sự lựa chọn của mình và khách sạn, nhà hàng sẽ tính lại giá của thực đơn tiệc phù hợp với các món ăn. Khi tính giá thực đơn khách sạn, nhà hàng chủ động căn cứ vào chi phí phù hợp với đặc điểm riêng của doanh nghiệp mình. Do vậy khách sạn, nhà hàng đã dự toán và kiểm soát được chi phí.

Một số thí dụ về thực đơn tiệc trọn gói:

Thực đơn 1:

Đơn giá: 3.000.000VND/bàn 10 người

- 1 - Gỏi
- 2 - Súp bắp gà
- 3 - Tôm sú bóc vỏ chiên ngậy thơm
- 4 - Rau xào thập cẩm
- 5 - Gà hấp lá chanh, xôi
- 6 - Bò ragou, bánh mì
- 7 - Bưởi Năm roi

Thực đơn 2

Đơn giá: 2.900.000VND/bàn 10 người

- 1 - Salat trộn

- 2 - Súp cua
- 3 - Tôm hấp bia
- 4 - Gà xối mỡ, xôi chiên
- 5 - Lẩu hải sản, bún tươi
- 6 - Nho Mỹ

Thực đơn 3

Đơn giá: 2.890.000VND/bàn 10 người

- 1 - Gỏi hoa chuối
- 2 - Tôm sú nướng muối ớt
- 3 - Rau hấp thập cẩm
- 5 - Cá lóc nướng trui
- 3 - Gà hấp lá chanh, xôi gấc
- 4 - Bò sốt tiêu, bánh bao
- 6 - Trái cây tổng hợp

1.2.4. Kinh doanh đảm bảo bằng hợp đồng

Một bữa tiệc được tổ chức thường có số đông khách tham dự với giá cả cao hơn bữa ăn bình thường, công việc trang trí tốn kém nên không thể giữa nhà tổ chức và khách hàng thỏa thuận với nhau bằng miệng mà phải có hợp đồng chính thức bằng văn bản. Hợp đồng tiệc được lập sau khi hai bên đã thống nhất về các điều kiện và yêu cầu liên quan. Thường thì hợp đồng do nhà tổ chức soạn sẵn và được điền các chi tiết của bữa tiệc vào bản hợp đồng đó. Sau khi ký hợp đồng, khách hàng được yêu cầu đặt cọc một số tiền theo quy định. Một số khách sạn, nhà hàng yêu cầu khách hàng đặt cọc lần một khi hợp đồng được ký. Sau đó từ 5 đến 7 ngày trước khi tiệc diễn ra người đặt tiệc đến báo lại chính thức số lượng khách hoặc điều chỉnh những điều cần thiết để nhà tổ chức tiến hành công tác chuẩn bị cho bữa tiệc. Lúc này nhà tổ chức có thể yêu cầu khách hàng đặt cọc lần hai để khẳng định giá trị chắc chắn của hợp đồng.

1.2.5. Quảng bá thương hiệu

Xây dựng và quảng bá thương hiệu là vấn đề quan trọng hàng đầu cho tất cả các doanh nghiệp. Có một thương hiệu độc đáo và biết cách quảng bá sẽ khiến doanh nghiệp nổi bật trên thị trường và thu hút được sự chú ý của khách hàng. Các chương trình quảng cáo, trong đó thông qua việc tổ chức phục vụ các bữa tiệc là hình thức làm tăng giá trị thương hiệu và chia sẻ thị phần.

Để một thương hiệu thành công và nổi tiếng trên thương trường, các doanh nghiệp cần phải triển khai rất nhiều kế hoạch cụ thể trong hiện tại cũng như tương lai. Việc đầu tư thích đáng cho công tác thiết kế thương hiệu và quảng bá sẽ mang lại sự tự tin, tạo ra được ấn tượng ban đầu tốt đẹp về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp trong tâm trí khách hàng.

Những người đến dự tiệc là nguồn khách tiềm năng của khách sạn, nhà hàng. Họ sẽ đặt tiệc với những doanh nghiệp nào họ yêu mến và có cảm giác tin cậy về năng lực kinh doanh. Các doanh nghiệp đều mong muốn rằng khách hàng sẽ nghĩ đến doanh nghiệp khi họ có nhu cầu giao dịch kinh doanh và sẽ chọn doanh nghiệp làm đối tác. Một bữa tiệc được tổ chức hiệu quả sẽ là thông điệp bán hàng hướng tới khả năng thích ứng với khách hàng.

Sự tin tưởng của khách hàng luôn luôn có ý nghĩa quan trọng nhất đối với doanh nghiệp dịch vụ. Những nhu cầu của họ cần được đặt lên hàng đầu. Trong khi diễn ra và sau khi bữa tiệc kết thúc chúng ta cần phải lắng nghe những ý kiến phản hồi từ khách hàng và những người tham dự, biết rõ những lợi ích họ quan tâm tới, những lo lắng của họ là gì để tập trung vào các nhân tố này. Hãy luôn linh động và thích nghi với các khách hàng, đừng mong đợi họ thích nghi với doanh nghiệp. Và chúng ta cũng cần nhớ rằng nếu doanh nghiệp du lịch của chúng ta không đáp ứng các nhu cầu của khách hàng, thì một ai đó trong thị trường du lịch sẽ thay chúng ta làm tốt điều này. Và như vậy thương hiệu của doanh nghiệp sẽ trở thành một điều dễ quên đối với khách hàng.



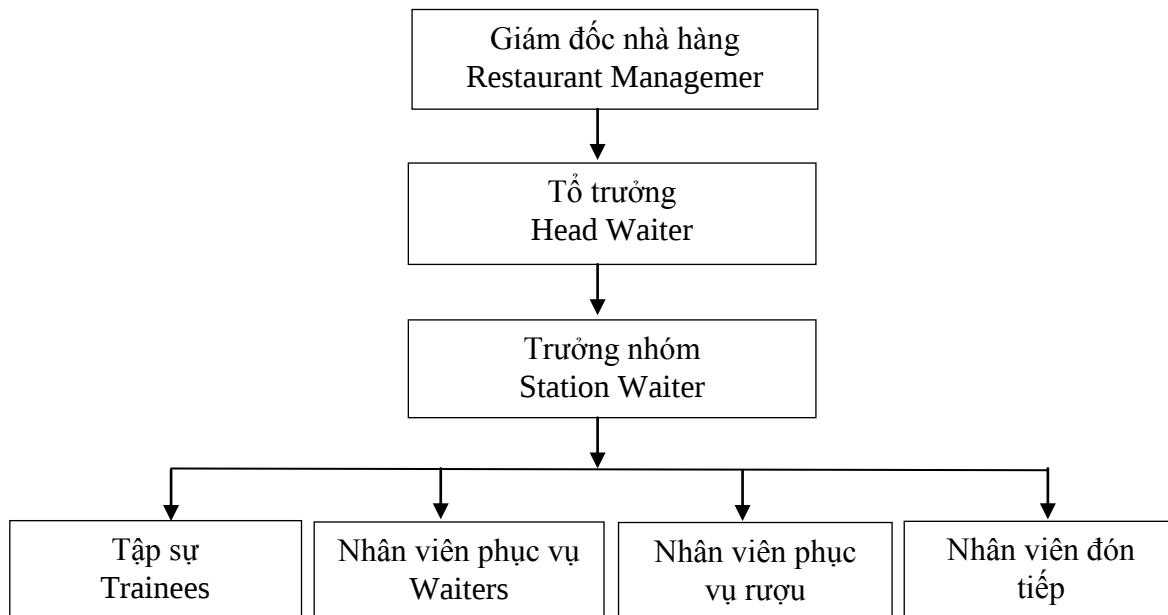
1.3. Sơ đồ tổ chức bộ phận tiệc

Thông thường bộ phận tiệc nằm trong dịch vụ nhà hàng và do bộ phận nhà hàng đảm trách. Tuy nhiên những khách sạn lớn, dịch vụ tiệc được tổ chức thường xuyên với quy mô chuyên nghiệp thì việc tổ chức một bộ phận tiệc chuyên biệt là điều cần thiết. Việc chuyên môn hóa dịch vụ kinh doanh tiệc phản ánh năng lực kinh doanh, giúp cho các nhà quản trị và nhân viên bộ phận tiệc có cơ hội nghiên cứu, học hỏi, sáng tạo trong công nghệ tổ chức phục vụ.

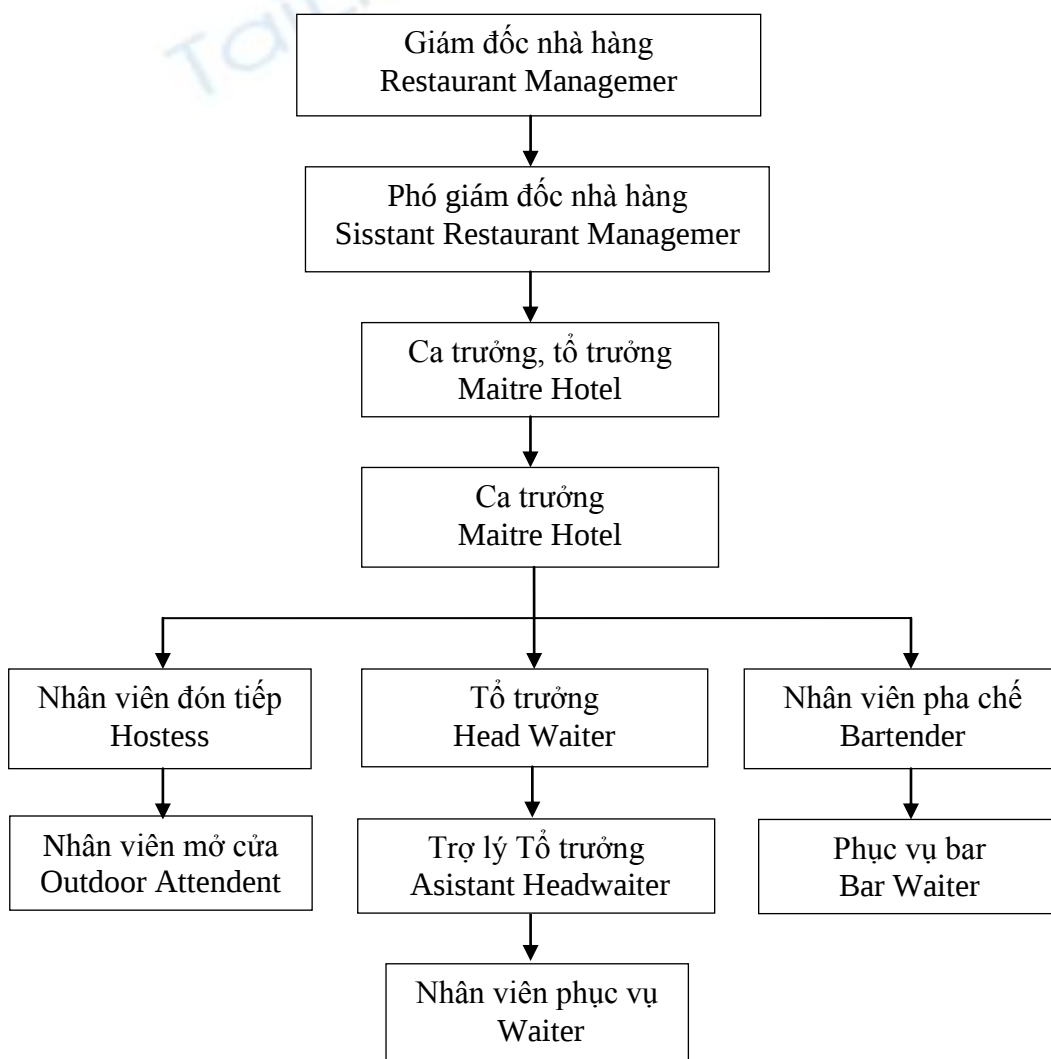
Tùy theo số lượng bữa tiệc được tổ chức, mục tiêu quản lý của giám đốc khách sạn mà các chức danh của bộ phận tiệc sẽ khác nhau ở những khách sạn khác nhau.

Để khai thác hết khả năng và thời gian làm việc của những người quản lý và nhân viên nhà hàng, các khách sạn nên thiết lập cơ cấu tổ chức bộ phận tiệc nằm trong cơ cấu tổ chức của nhà hàng, có thể cơ cấu thêm một số chức danh chuyên biệt về dịch vụ tiệc nhằm giảm thiểu chi phí nhân công.

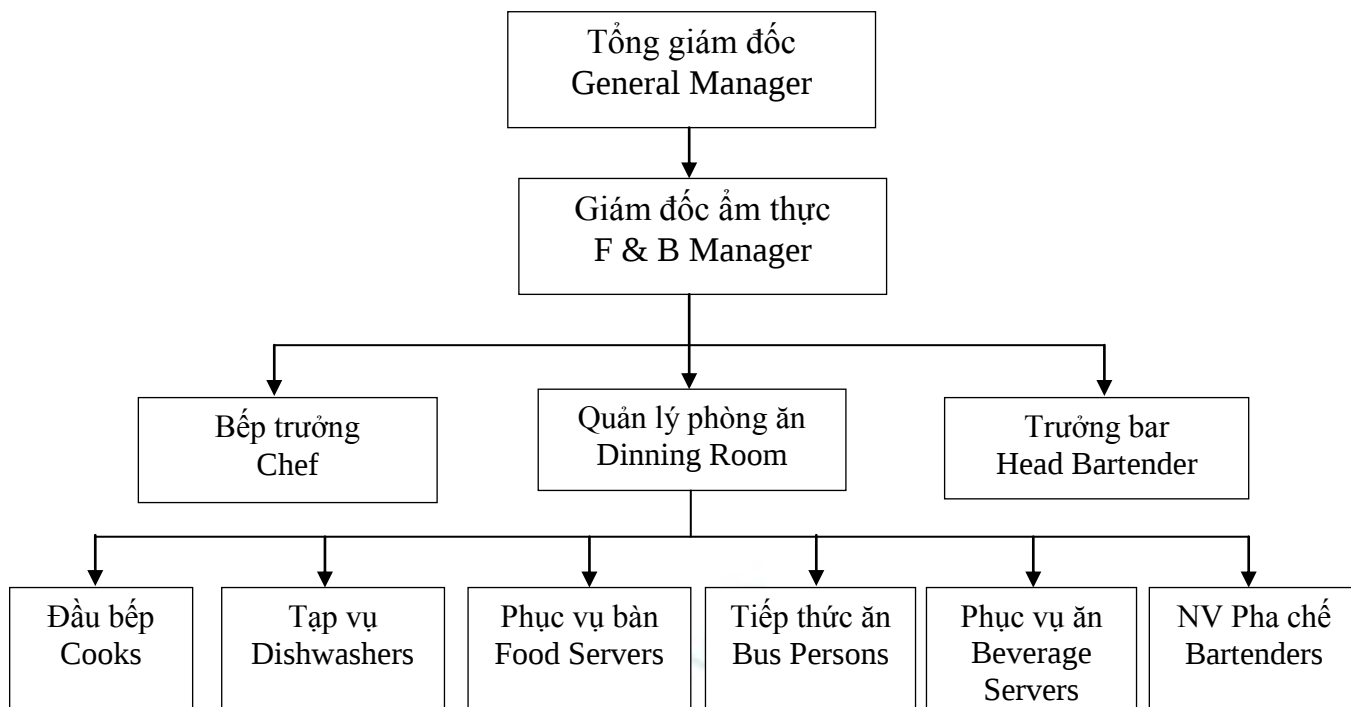
Sau đây là một số mô hình tổ chức của bộ phận nhà hàng và bộ phận tiệc:



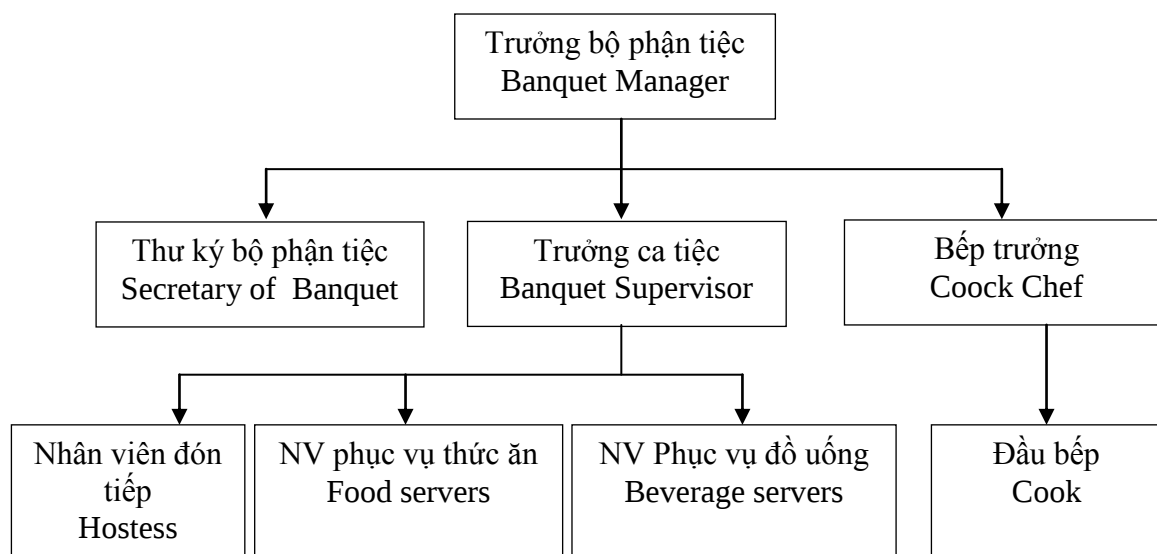
Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng trong khách sạn 3 sao



Sơ đồ 2. Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng trong khách sạn 4 sao



Sơ đồ 3. Cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng trong khách sạn 5 sao



Sơ đồ 4. Cơ cấu tổ chức bộ phận Tiệc

1.4. Chức năng của các chức danh bộ phận tiệc

1.4.1. Giám đốc bộ phận tiệc

Giám đốc bộ phận tiệc hay một số khách sạn còn gọi là trưởng bộ phận tiệc trực thuộc bộ phận ẩm thực dưới sự chỉ đạo của giám đốc khách sạn hoặc giám đốc ẩm thực (nếu có) có những chức năng và nhiệm vụ sau đây:

❖ **Chức năng:** Quản lý, giám sát và điều hành toàn bộ các hoạt động của các loại tiệc và phòng tiệc. Trao đổi với khách khi cần thiết. Nâng cao chất lượng phục vụ, đạt hiệu quả kinh doanh.

❖ **Nhiệm vụ:**

- Tổ chức đội ngũ nhân viên, thiết lập quy trình, trình tự phục vụ và điều hành công việc phục vụ yến tiệc, hội nghị, phòng họp trong và ngoài khách sạn phù hợp với các tiêu chuẩn nghiệp vụ đã đề ra.

- Xây dựng kế hoạch nhân sự, kế hoạch ngân sách, chi phí, kế hoạch tiền lương, kế hoạch quảng cáo, kế hoạch thiết bị, dụng cụ.

- Xây dựng kế hoạch cho các hoạt động hội nghị, tiệc đã đặt trước.

- Xây dựng kế hoạch đào tạo và nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên.

- Thực hiện việc kiểm tra chất lượng phục vụ thường xuyên và định kỳ.

- Chủ động đề xuất với cấp trên các sáng kiến sửa đổi trong quy trình làm việc cho phù hợp với điều kiện thực tế.

- Tìm và quản lý nguồn khách cho dịch vụ tiệc.

- Chỉ đạo việc xây dựng thực đơn tiệc, lập giá bán món ăn, bữa tiệc.

- Quản lý nguồn nhân lực bộ phận tiệc.

- Quản lý chi phí, doanh thu, lợi nhuận của bộ phận tiệc.

- Kiểm soát chi phí nhân sự, chi phí nguyên vật liệu, chi phí dụng cụ bễ, vỡ, đề xuất mua sắm trang thiết bị phục vụ.

- Hạch toán lợi nhuận của từng bữa tiệc, từng suất ăn và từng kỳ kinh doanh.

- Chịu trách nhiệm chính điều hành diễn biến, chương trình bữa tiệc.

- Giải quyết các vấn đề phát sinh đối với khách hàng trong quá trình điều hành, trên cơ sở tôn trọng khách và phù hợp với quy định của doanh nghiệp.

- Phân công công việc, sắp xếp ca cho nhân viên.

- Phối hợp với bộ phận bếp thay đổi thực đơn phù hợp với yêu cầu của khách, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Phối hợp với phòng tổ chức tuyển chọn nhân sự cho bộ phận.
- Tạo mối quan hệ tốt và thu thập ý kiến của khách, để có đề xuất hợp lý lên cấp trên.
- Tạo mối quan hệ tốt với các bộ phận khác trong khách sạn.
- Không ngừng tự nâng cao tay nghề và trình độ chuyên môn, tham gia đầy đủ các lớp đào tạo do khách sạn tổ chức.
- Chấp hành đúng các nội quy của khách sạn, sẵn sàng nhận nhiệm vụ khác khi được phân công.

1.4.2. Thư ký bộ phận tiệc

Thư ký bộ phận tiệc hay còn gọi là nhân viên bán hàng là người chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Trưởng bộ phận tiệc.

❖ **Chức năng:** Chịu trách nhiệm thư ký cho bộ phận tiệc, hội nghị; phụ trách việc theo dõi lịch hoạt động, quản lý thời vụ và tiếp nhận, bảo quản các công văn, tài liệu, thông tin và các công việc khác của bộ phận tiệc, hội nghị.

❖ **Nhiệm vụ:**

- Trợ giúp quản lý thiết lập bảng phân công, chấm công, lịch làm việc.
- Soạn thảo, đánh máy, in ấn các tài liệu, giấy tờ liên quan đến bộ phận tiệc và hội nghị.
- Nghe và trả lời điện thoại, tiếp nhận và lưu giữ công văn, hợp đồng, tài liệu của bộ phận.
- Tiếp đón khách đến đặt tiệc.
- Cung cấp thông tin về năng lực kinh doanh, các thông tin về điều kiện tổ chức tiệc, về các yếu tố liên quan đến các dịch vụ, sản phẩm của khách sạn, nhà hàng.
- Tiếp nhận các thông tin từ khách đặt tiệc và xử lý các thông tin đó trong chức năng được giao. Trường hợp vượt quá khả năng báo cáo cấp trên xin ý kiến chỉ đạo hoặc xử lý.

- Thỏa thuận các điều khoản với khách hàng đến đặt tiệc như thực đơn, giá cả, dịch vụ kèm theo, cách thức trang trí phòng tiệc, v.v....
- Soạn thảo hợp đồng tiệc. Thường thì hợp đồng tiệc đã được khách sạn nhà hàng in sẵn theo mẫu thống nhất. Thư ký tiếp nhận và thỏa thuận các điều khoản với khách hàng và điền vào hợp đồng.
- Khi có yêu cầu từ khách hàng, thư ký điều chỉnh thông tin liên quan đến hợp đồng phù hợp với nhu cầu khách hàng và quy định của khách sạn, nhà hàng. Có thể trước khi bữa tiệc diễn ra từ 5 đến 7 ngày khách sẽ điều chỉnh một số yêu cầu liên quan như số lượng khách, thực đơn thay đổi, v.v... thì thư ký tiệc điều chỉnh hợp đồng và báo cáo giám đốc tiệc.
- Sau khi đã ký hợp đồng với khách hàng, thư ký báo cáo cấp trên về hợp đồng tiệc.
- Thông báo cho các bộ phận liên quan khi có những yêu cầu liên quan đến những bộ phận đó.
- Theo dõi các hợp đồng, trợ giúp quản lý triển khai thực hiện các hợp đồng theo yêu cầu.
- Tìm kiếm, liên lạc, huy động thuê nhân viên thời vụ khi có yêu cầu.
- Thống kê, tổng hợp các thông tin, tài liệu báo cáo cho quản lý bộ phận tiệc.
- Tham dự các cuộc họp trong bộ phận, chuẩn bị các tài liệu, ghi biên bản và tổng hợp các ý kiến, đề xuất và nhắc nhở việc thực hiện theo yêu cầu.
- Có tác phong, ăn mặc, giao tiếp chuyên nghiệp, lịch sự với khách hàng và đồng nghiệp, tuân thủ nội quy, kỷ luật của khách sạn, chủ động trong công việc và hoàn thành công việc khác do cấp trên giao.

1.4.3. Trưởng ca tiệc

Trưởng ca tiệc là người giúp việc, người tham mưu, là cánh tay phải của giám đốc hoặc trưởng bộ phận tiệc. Trưởng ca tiệc là người thường xuyên gặp gỡ các bộ phận và nhân viên để thảo luận về các chi tiết liên quan đến phục vụ tiệc.

❖ **Chức năng:** Giám sát các hoạt động của phòng họp, hội nghị, các loại tiệc theo sự phân công cụ thể của quản lý tiệc. Giải quyết những khiếu nại của khách hàng và những vấn đề phát sinh trong ca làm việc. Thay mặt quản lý tiệc xử lý công việc khi quản lý tiệc vắng mặt.

❖ **Nhiệm vụ**

- Lên kế hoạch, chương trình tổng thể những nội dung diễn ra trong bữa tiệc.
- Giám sát giờ làm việc, ngày công, nhân sự (đồng phục, thái độ, cung cách phục vụ, dụng cụ phục vụ...của nhân viên)
- Kiểm tra các thông tin về phòng tiệc, phòng họp, hội nghị.
- Sắp xếp phòng tiệc theo yêu cầu của khách.
- Kiểm tra vệ sinh, ánh sáng, máy lạnh và các dịch vụ liên quan đến sự kiện.
- Bố trí bàn tiệc, cách thức xếp bàn, lựa chọn loại bàn, dạng bàn tiệc phù.
- Hợp và phân công công việc, trách nhiệm hợp lý cho nhân viên.
- Huấn luyện nhân viên mới.
- Đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ các món ăn, đồ uống cho nhân viên.
- Chỉ đạo các trưởng nhóm chuẩn bị phòng tiệc, bàn tiệc chu đáo.
- Gặp gỡ và trao đổi với chủ tiệc để triển khai tốt chương trình nghị sự của bữa tiệc.
- Kiểm tra, đôn đốc nhân viên phục vụ, kịp thời xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình phục vụ.
- Giám sát kỷ luật và thực hiện tốt các biện pháp an toàn lao động.
- Quan sát và chăm sóc khách hàng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của khách hàng để có hướng xử lý thích hợp, rút kinh nghiệm cho các bữa tiệc sắp tới.
- Kiểm tra phòng tiệc cuối giờ.
- Phối hợp với thu ngân để lên hóa đơn thanh toán với khách hàng.
- Không ngừng tự nâng cao tay nghề và trình độ chuyên môn.