

**TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN TNHH MỘT THÀNH
VIÊN TRƯỜNG TRUNG CẤP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN
SAIGONTOURIST**



GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ TIỆC

TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: TRUNG CẤP

TP. Hồ Chí Minh, Năm 2021

LỜI GIỚI THIỆU

Nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đang ngày càng phát triển, thu nhập tăng cao dẫn đến nhu cầu ăn uống trong các bữa tiệc cũng tăng theo. Những bữa tiệc với thực đơn chất lượng tuyệt hảo, phong phú, đẹp mắt, độc đáo thường xuyên được tổ chức. Để có thể đáp ứng được nhu cầu này của khách đòi hỏi phải có tiện nghi phục vụ, đội ngũ nhân viên phục vụ chuyên nghiệp,... và các khách sạn, nhà hàng lớn là địa điểm lựa chọn để tổ chức những bữa tiệc như thế này.

Nắm bắt được nhu cầu đó, hiện nay xu hướng kinh doanh tiệc tại các khách sạn ngày càng trở nên phổ biến hơn bao giờ hết. Kinh doanh tiệc là loại hình kinh doanh thu mang lại hiệu quả cao, chính vì thế sự cạnh tranh giữa các khách sạn, nhà hàng hiện nay diễn ra rất gay gắt. Để có thể thu hút khách hàng, các nhà hàng khách sạn thường chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ tiệc nhằm thỏa mãn khách hàng một cách tốt nhất. Và để nâng cao chất lượng dịch vụ đòi hỏi các khách sạn phải không ngừng hoàn thiện công tác quản trị nghiệp vụ tiệc. Quản trị tốt công việc này có thể nâng cao chất lượng phục vụ cũng như dịch vụ, xa hơn nữa là giảm thiểu chi phí, nâng cao năng suất lao động. Đây chính là điều kiện để các khách sạn khai thác tối đa hiệu quả kinh doanh tiệc.

Theo đó, để nâng cao nghiệp vụ và kỹ năng cho đội ngũ nhân viên và bộ phận quản lý, tổ chức và phục vụ yến tiệc, hội nghị, chúng tôi đã xây dựng giáo trình “**Tổ chức và Phục vụ Tiệc**” với nội dung dựa trên cơ sở kế thừa những tinh hoa được giảng dạy ở các trường dạy nghề, kết hợp với những nội dung mới nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo phục vụ sự nghiệp, công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Giáo trình được biên soạn ngắn gọn, dễ hiểu, bổ sung nhiều kiến thức mới, đề cập những nội dung cơ bản, cốt yếu để tùy theo tính chất của các ngành nghề đào tạo mà nhà trường tự điều chỉnh cho thích hợp và không trái với quy định của chương trình khung đào tạo nghề.

Nhóm Biên soạn:

BỘ MÔN FOOD & BEVERAGE



MỤC LỤC

TRANG

Lời nói đầu	01
-------------------	----

BÀI 1: NHÂN SỰ

1.1. Giới thiệu.....	09
1.2. Phân loại: 3 nhóm chính.....	10
1.2.1. Nhóm bán hàng.....	10
1.2.1.1. Giám đốc kinh doanh.....	10
1.2.1.2. Nhân viên nhận tiệc.....	12
1.2.1.3. Thư ký tiệc.....	13
1.2.2. Nhóm thực hiện.....	14
1.2.2.1. Quản lý tiệc.....	14
1.2.2.2. Tổ trưởng tiệc.....	15
1.2.2.3. Nhân viên phục vụ tiệc.....	15
1.2.2.4. Bếp trưởng tiệc.....	16
1.2.2.5. Nhân viên bếp.....	17
1.2.2.6. Nhân viên vệ sinh.....	18
1.2.3. Nhóm dịch vụ bên ngoài.....	18
1.2.4. Hỗ trợ từ các bộ phận khác trong đơn vị.....	19
1.2.4.1. Nhân viên kỹ thuật.....	19
1.2.4.2. Nhân viên kế toán.....	19
1.2.4.3. Nhân viên bảo vệ.....	19
1.2.4.4. Nhân viên vệ sinh.....	19
1.2.4.5. Nhân viên trang trí.....	20
1.2.4.6. Nhân viên thu ngân.....	20

BÀI 2: FUNCTION (TIỆC & HỘI HỢP)

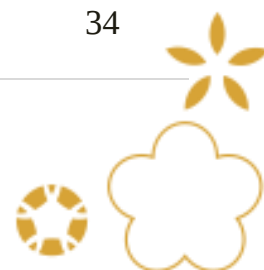
2.1. Khái niệm tiệc.....	2
--------------------------	---



2.1.1. Giới thiệu.....	22
2.1.2. Các thuật ngữ trong bộ phận Tiệc.....	23
2.1.2.1. Tiệc – Banquet / Function.....	23
2.1.2.2. Hội nghị/ Hội thảo – Conference / Convention.....	23
2.1.2.3. Tổ chức tiệc – Banquet / Catering.....	24
2.2. Các loại hình tiệc.....	24
2.2.1. Tiệc tiếp đón trước tiệc chính (Reception before Dinner)...	24
2.2.2. Tiệc cocktail.....	24
2.2.3. Tiệc ngồi kiểu đặt trước Âu / Á (Western / Chinese set)...	25
2.2.4. Tiệc tự chọn (Buffet).....	25
2.2.5. Tiệc ngoài trời (Outside Catering).....	26
2.3. Các kiểu phòng họp.....	26
2.3.1. Kiểu chữ U (U – Shape / Double U).....	27
2.3.2. Kiểu chữ I / Hình khối / Ban giám đốc (Block shape / Board of Director).....	27
2.3.3. Kiểu lớp học (Classroom).....	28
2.3.4. Kiểu rạp hát (Theatre style).....	28
2.3.5. Kiểu bàn tròn (Banquet Party).....	29
2.3.6. Các kiểu phòng họp khác.....	29

THỰC HÀNH 01: KẾT RÈM TRANG TRÍ

1.1. Giới thiệu.....	30
1.2. Quy trình kết rèm.....	30
1.2.1. Chuẩn bị dụng cụ.....	30
1.2.2. Trải khăn bàn.....	31
1.2.3. Cố định khăn bàn.....	32
1.2.4. Tiến hành kết rèm.....	33
1.2.5. Ủi tạo nếp.....	34
1.2.6. Kiểm tra.....	34
1.3. Các kiểu kết rèm căn bản.....	34

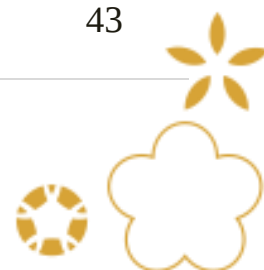


BÀI 3: THỰC ĐƠN

3.1. Những nguyên tố cần thiết khi soạn thực đơn.....	36
3.1.1. Nắm bắt nhu cầu khách hàng.....	36
3.1.2. Mục tiêu của buổi tiệc.....	36
3.1.3. Chi phí của buổi tiệc.....	37
3.1.4. Khả năng chế biến của bếp.....	37
3.1.5. Năng lực của nhân viên phục vụ.....	37
3.1.6. Nguyên liệu theo mùa.....	37
3.1.7. Thời gian phục vụ.....	37
3.2. Nguyên tắc thiết kế thực đơn.....	38
3.2.1. Nguyên liệu không trùng lặp.....	38
3.2.2. Khẩu vị và món ăn phù hợp nhiều đối tượng.....	38
3.2.3. Cấu trúc thực đơn và trình bày món ăn đa dạng.....	38
3.2.4. Những điều cần tránh.....	38
3.2.5. Chọn nguyên liệu theo mùa.....	39
3.2.6. Khác biệt giữa các bữa ăn (trưa, tối).....	39
3.2.7. Yếu tố dinh dưỡng.....	39
3.3. Kỹ năng soạn thực đơn.....	39
3.3.1. Thực đơn bộ phận tiệc soạn (Standard menu).....	39
3.3.2. Thực đơn do khách yêu cầu (Custom menu).....	41

BÀI 4: THÔNG TIN

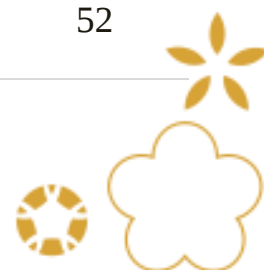
4.1. Giới thiệu.....	42
4.1.1. Quy trình nhận tiệc.....	42
4.1.2. Thông tin khi nhận đặt tiệc.....	42
4.2. Các chứng từ văn bản.....	43
4.2.1. Sổ nhận đặt tiệc (Function book).....	43



4.2.1.1. Mục đích.....	43
4.2.1.2. Nội dung.....	44
4.2.1.3. Những yêu cầu khi sử dụng.....	44
4.2.2. Biên soạn hợp đồng (Contract).....	45
4.2.2.1. Mục đích.....	45
4.2.2.2. Nội dung.....	45
4.2.2.3. Những yêu cầu khi sử dụng.....	46
4.2.3. Giấy báo tiệc (Function sheet / Banquet Event Order B.E.O)	46
4.2.3.1. Mục đích.....	46
4.2.3.2. Nội dung.....	46
4.2.3.3. Những yêu cầu khi sử dụng.....	47
4.3. Cách truyền tải thông tin.....	47
4.3.1. Đối với khách hàng.....	47
4.3.2. Đối với nội bộ, các bộ phận.....	48
4.4. Cách xử lý tình huống khi nhận đặt tiệc.....	48
4.4.1. Nhận tiệc cận giờ với số khách đông.....	48
4.4.2. Khách hủy tiệc, hủy hợp đồng.....	48
4.4.3. Thay đổi nội dung tổ chức tiệc.....	49

BÀI 5: KINH DOANH

5.1. Giới thiệu.....	50
5.1.1. Ý nghĩa của việc giảm chi phí.....	50
5.1.2. Các loại chi phí.....	51
5.2. Kiểm soát các loại chi phí, hao hụt.....	51
5.2.2. Hao hụt trực tiếp.....	51
5.2.3. Hao hụt tiềm năng.....	52
5.3. Các biện pháp giảm chi phí.....	52
5.3.1. Tiết kiệm: điện, nước, gas.....	52



5.3.2. Quản lý, kiểm soát nguyên vật liệu.....	58
5.3.3. Quản lý thiết bị, dụng cụ.....	62
5.3.4. Giảm chi phí từ nhân viên.....	63
5.3.5. Quản lý, kiểm soát kho, bếp.....	65
5.3.6. Quản lý thực đơn và các món khó tiêu thụ.....	66
5.4. Làm thế nào để giảm thiểu bể vỡ.....	67
5.4.1. Hệ thống Decoy (Decoy System).....	67
5.4.2. Lợi ích của hệ thống Decoy.....	68
5.4.3. Nguyên nhân và các khắc phục bể vỡ.....	69

BÀI 6: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ FUNCTION

6.1. Giới thiệu.....	73
6.2. Quy trình phục vụ tiệc.....	76
6.3. Các bước thực hiện.....	76
6.3.1. Chuẩn bị.....	76
6.3.2. Hợp ngân – phân công công việc.....	77
6.3.3. Triển khai công việc – theo dõi kiểm tra.....	78
6.3.4. Phục vụ tiệc – hội nghị.....	78
6.3.4.1. Phục vụ hội nghị - phục vụ giải lao.....	79
6.3.4.2. Phục vụ tiệc Cocktail.....	80
6.3.4.3. Phục vụ tiệc Buffet.....	82
6.3.4.4. Phục vụ tiệc thực đơn đặt trước kiểu Á.....	86
6.3.4.5. Phục vụ tiệc thực đơn đặt trước kiểu Âu.....	88
6.3.5. Kết thúc – thu dọn.....	90
6.3.5.1. Hội nghị - hội thảo.....	90
6.3.5.2. Tiệc.....	90



THỰC HÀNH 02: PHỤC VỤ TIỆC ÂU

2.1. Giới thiệu.....	92
2.2. Quy trình phục vụ tiệc.....	93
2.3. Thực hành.....	93

THỰC HÀNH 03: PHỤC VỤ TIỆC Á

3.1. Giới thiệu.....	94
3.2. Quy trình phục vụ tiệc.....	95
3.3. Thực hành.....	96

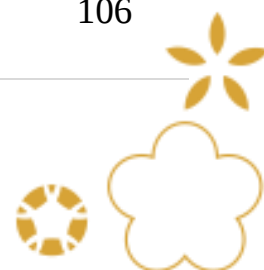
THỰC HÀNH 04: PHỤC VỤ TIỆC COCKTAIL / BUFFET

4.1. Giới thiệu.....	97
4.2. Quy trình phục vụ tiệc.....	98
4.3. Thực hành.....	99

THỰC HÀNH 05: PHỤC VỤ HỘI NGHỊ / HỘI THẢO

5.1. Giới thiệu.....	100
5.2. Các kiểu phòng họp.....	101
5.2.1. Kiểu chữ U.....	101
5.2.2. Kiểu hình khối.....	101
5.2.3. Kiểu lớp học.....	102
5.2.4. Kiểu rạp hát.....	102
5.2.5. Kiểu bàn tròn.....	103
5.2.6. Các kiểu khác.....	104
5.3. Quy trình phục vụ hội nghị.....	105
5.4. Thực hành.....	105

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	106
--------------------------------	------------



GIÁO TRÌNH MÔ-ĐUN

Tên mô-đun: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ TIỆC

Mã mô-đun: MD075

Vị trí, tính chất của mô-đun:

- **Vị trí:** Tổ chức và phục vụ tiệc là mô đun môn chuyên ngành, trong chương trình khung trình độ Trung cấp “Quản lý và kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống”. Mô đun này nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng bổ trợ cho nghiệp vụ tổ chức và phục vụ tiệc cưới.

- **Tính chất:** Tổ chức và phục vụ tiệc là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, đánh giá kết quả bằng kiểm tra kết thúc mô-đun và thông qua thể hiện, thực hành trong suốt quá trình trên lớp.

Mục tiêu mô-đun:

- **Kiến thức:** Mô-đun này cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản cần phải có để vận dụng vào nghiệp vụ tổ chức và phục vụ các sự kiện, hội nghị, yến tiệc trong quá trình kinh doanh và phục vụ khách tại nhà hàng và khách sạn.
- **Kỹ năng:** Sau khi hoàn tất mô-đun này, người học có khả năng vận dụng những kỹ năng chuyên nghiệp theo đúng những chuẩn tắc nghiệp vụ ngành nghề như trang trí, sắp đặt, bày trí được các bàn lễ tân, sắp đặt, bày trí được các bàn lễ tân, quầy thức ăn, thức uống, các bàn ăn theo phong cách châu Âu, châu Á; tổ chức và phục vụ được các loại hình tiệc, hội nghị, hội thảo theo yêu cầu của khách hàng.
- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Ngoài những kiến thức và kỹ năng nêu trên, học viên còn được trang bị và rèn luyện những năng lực tự chủ như nhận biết được loại kết rèm, bày bàn nào phù hợp với từng loại hình tổ chức tiệc, kỹ năng làm việc nhóm và làm việc độc lập để ý thức được tinh thần trách nhiệm của bản thân trong một tập thể lớn.



Nội dung mô-đun

BÀI 1: NHÂN SỰ

MỤC TIÊU

Sau khi học xong bài này, học viên có thể:

- Trình bày ba nhóm nhân sự chính và sự hỗ trợ của các bộ phận khác trong đơn vị
- Giải thích được các chức danh, vai trò và trách nhiệm của mỗi nhóm.

NỘI DUNG

1.1. Giới thiệu

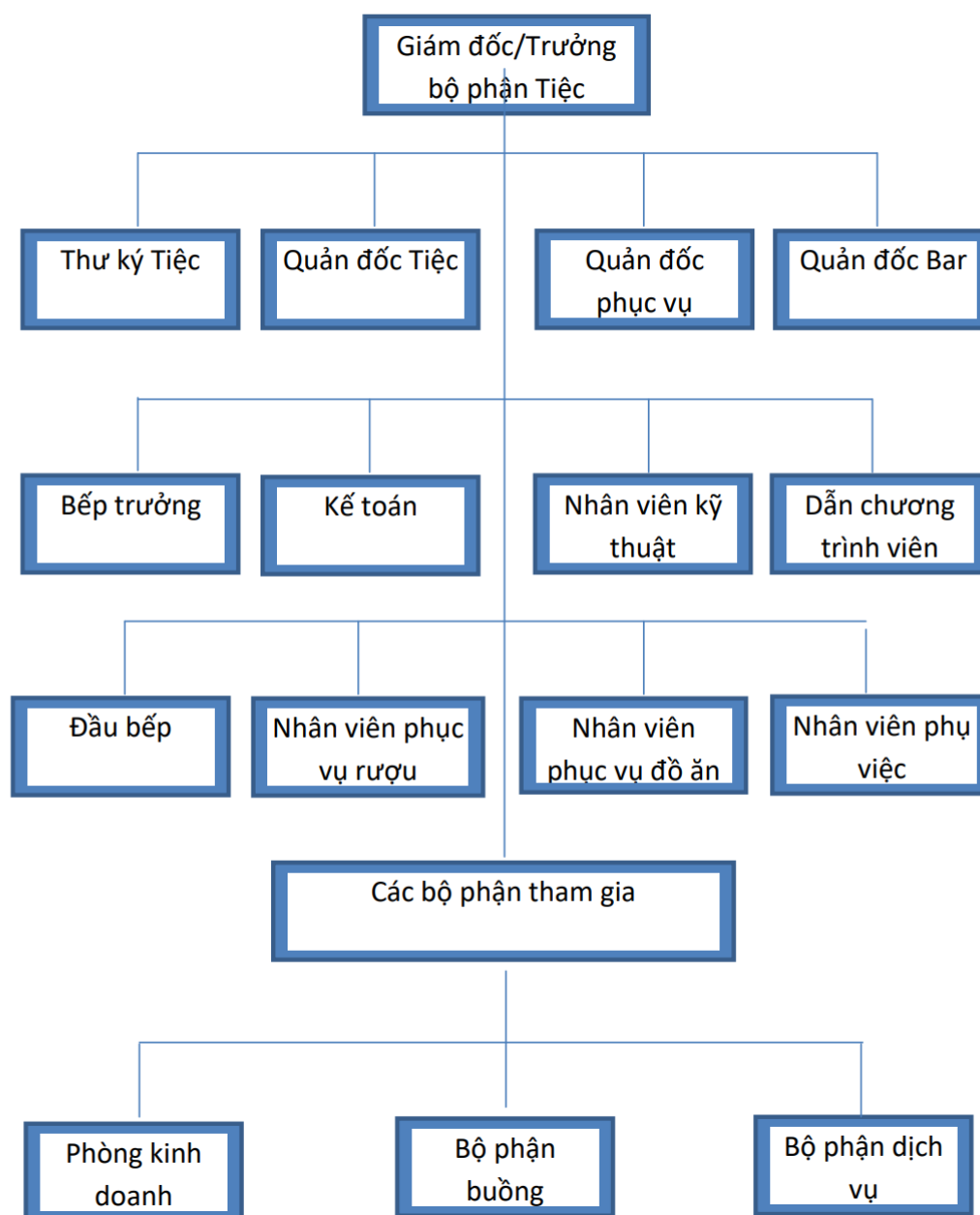
Thông thường phục vụ tiệc nằm trong dịch vụ nhà hàng và do bộ phận nhà hàng đảm trách. Tuy nhiên những khách sạn lớn, dịch vụ tiệc được tổ chức thường xuyên với quy mô chuyên nghiệp thì việc tổ chức một bộ phận tiệc chuyên biệt là điều cần thiết. Việc chuyên môn hóa dịch vụ kinh doanh tiệc phản ánh năng 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 mô hình tổ chức của bộ phận tiệc:





1.2. Phân loại: 3 nhóm chính

1.2.1. Nhóm bán hàng

1.2.1.1. Giám đốc kinh doanh

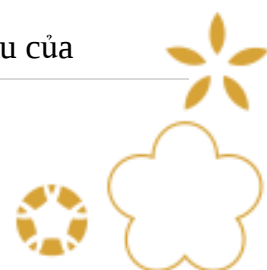
Giám đốc bộ phận tiệc hay một số khách sạn còn gọi là trưởng bộ phận tiệc trực thuộc bộ phận ẩm thực dưới sự chỉ đạo của giám đốc khách sạn hoặc giám đốc ẩm thực (nếu có) có những chức năng và nhiệm vụ sau đây:



☞ **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 bể, 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.

1.2.1.2. Nhân viên nhận tiệc

Nhân viên nhận đặt tiệc có trách nhiệm nhận thông tin đặt tiệc từ khách hàng trực tiếp từ khách hàng đến tham quan và liên hệ tại nhà hàng, khách sạn hoặc qua điện thoại và các phương tiện liên lạc khác.

☞ **Chức năng:** Liên lạc và ghi chú các thông tin về lý do, số lượng, tính chất và phong cách của buổi tiệc, hội nghị, hội thảo theo yêu cầu của khách nhằm thông báo đến ban quản lý và các bộ phận khác để chuẩn bị cho buổi tiệc hoặc hội nghị sắp diễn ra.

☞ **Nhiệm vụ:**

- Tư vấn cho khách hàng đến đặt tiệc: tiệc công ty, hội nghị, hội thảo, tiệc cưới, sinh nhật ... các loại hình sự kiện cá nhân hay công ty khác.
- Thực hiện chào giá và thuyết phục khách hàng với các dịch vụ của nhà hàng.
- Phụ trách các giấy tờ liên quan đến việc xúc tiến đặt tiệc cho khách hàng, thanh toán cho khách hàng .
- Nắm rõ thông tin trong đơn đặt tiệc, những yêu cầu đặc biệt của khách hàng và triển khai đúng lúc thông tin nhận được từ khách hàng cho nhân viên được rõ để thực hiện công tác phục vụ.



- Báo cáo tình hình đặt tiệc cho ban quản lý vào mỗi đầu ca.
- Chăm sóc khách hàng, nhận và giải quyết các tố cáo, góp ý của khách hàng.
- Xây dựng và phát triển mối quan hệ tốt với khách hàng.
- Các công việc khác do ban Giám đốc và lãnh đạo trực tiếp yêu cầu

1.2.1.3. Thư ký 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.

1.2.2. Nhóm thực hiện

1.2.2.1. Quản lý tiệc

Quản lý tiệc là người giúp việc, người tham mưu, là cánh tay phải của giám đốc tiệc. Quản đốc 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. Những chức năng chủ yếu của quản đốc tiệc là:

- Lập kế hoạch, giám sát, tổ chức phục vụ bữa tiệc.
- Tiếp thị, giải quyết các yêu cầu của khách hàng đặt tiệc.
- Đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ các món ăn, đồ uống cho nhân viên.
- Bố trí nhân viên phục vụ phù hợp với yêu cầu và tính chất của bữa tiệc.
- Chỉ đạo các trưởng nhóm chuẩn bị phòng tiệc, bàn tiệc chu đáo.
- Bố trí bàn tiệc., cách thức xếp bàn, lựa chọn loại bàn, dạng bàn tiệc phù hợp với tính chất bữa tiệc, phù hợp với thiết kế của phòng tiệc.
- Lập kế hoạch, giám sát, tổ chức phục vụ bữa tiệc.
- Tiếp thị, giải quyết các yêu cầu của khách hàng.

1.2.2.2. Tổ trưởng tiệc

Tổ trưởng phục vụ tiệc phụ trách trực tiếp nhân viên phục vụ và chịu sự chỉ đạo của quản đốc tiệc. Tổ trưởng phục vụ là người đóng vai trò quan trọng trong các hoạt động quản lý và hoạt động tác nghiệp. Tổ trưởng phục vụ có những chức năng sau:

- Chịu trách nhiệm về nhân viên phục vụ.
- Chịu trách nhiệm về việc đặt bàn, bố trí bàn.
- Quan sát, chỉ dẫn nhân viên chuẩn bị phòng tiệc.
- Hỗ trợ nhân viên đặt bàn.
- Có kiến thức về thức ăn, đồ uống.
- Điều hành nhân viên phục vụ trong quá trình bữa tiệc diễn ra

1.2.2.3. Nhân viên phục vụ tiệc

Nhân viên phục vụ tiệc thường là nhân viên phục vụ ăn uống của khách sạn, nhà hàng, chịu trách nhiệm báo cáo trực tiếp cho trưởng ca tiệc.



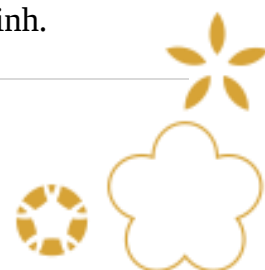
☞ **Chức năng:** Chấp hành theo sự phân công của trưởng ca tiệc, hội nghị, phục vụ nhu cầu ăn uống của khách.

☞ **Nhiệm vụ:**

- Có mặt nhận ca đúng giờ quy định.
- Tác phong, đồng phục chỉnh tề, sẵn sàng phục vụ đúng yêu cầu chuyên môn.
- Kiểm tra các thông tin liên quan đến bữa tiệc.
- Chuẩn bị tất cả dụng cụ cần thiết cho việc phục vụ tiệc, hội nghị.
- Thực hiện công tác chuẩn bị phòng tiệc như làm vệ sinh phòng tiệc, vệ sinh dụng cụ.
- Đặt bàn theo yêu cầu và đúng kỹ thuật.
- Chuẩn bị tất cả các gia vị theo thực đơn đã đặt.
- Chuẩn bị các dụng cụ liên quan đến nghi lễ.
- Dự hội ý đầu giờ với trưởng ca tiệc, hội nghị.
- Phục vụ thức ăn, thức uống cho khách suốt bữa tiệc theo quy trình.
- Tuân thủ kỷ luật và thực hiện tốt các biện pháp an toàn lao động trong quá trình phục vụ.
- Thu dọn dụng cụ sau khi tiệc kết thúc.
- Ghi nhận và báo cáo cấp trên những dụng cụ bể, vỡ, thất thoát vào cuối bữa tiệc.
- Kiểm tra an toàn, cháy nổ, vệ sinh phòng tiệc và khu phụ trợ vào cuối bữa tiệc.
- Bàn giao cho ca sau (nếu có)

1.2.2.4. Bếp trưởng tiệc

Tổ chế biến món ăn do bếp trưởng phụ trách với trách nhiệm cung cấp cho bữa tiệc những món ăn chất lượng cao nhất, ngon, lạ, hấp dẫn và vệ sinh.



☞ **Chức năng:** Quản lý toàn bộ khu vực chế biến bao gồm nhân viên, nguyên vật liệu, trang thiết bị và quy trình chế biến, cung cấp thức ăn.

☞ **Nhiệm vụ:**

- Phân ca, lên lịch làm việc cho nhân viên.
- Đảm bảo tính tươi sống của nguyên vật liệu và chất lượng món ăn.
- Đảm bảo việc lưu trữ thực phẩm, thức ăn đúng yêu cầu về chất lượng.
- Lập thực đơn và đảm bảo tính hiệu quả của thực đơn đưa ra.
- Giám sát quá trình chế biến, nếm thử thức ăn.
- Huấn luyện, đào tạo nhân viên chế biến đúng công thức, kỹ thuật.
- Nắm vững số lượng thực phẩm dự trữ và thực tế sử dụng cho bữa tiệc.
- Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Phối hợp tốt với bộ phận phục vụ.

1.2.2.5. Nhân viên bếp

Nhân viên bếp là người chế biến món ăn theo yêu cầu của thực khách. Công việc cụ thể trong gian bếp là tiếp nhận hàng hóa, thực phẩm nhập vào bếp, sơ chế, mạ đồ, chế biến món ăn, sáng tạo món ăn, vệ sinh khu vực bếp, hướng dẫn phụ bếp,...

☞ **Chức năng:** Chế biến món ăn phục vụ thực khách được coi là công việc chính của nhân viên bếp. Việc chế biến món ăn cần đảm bảo đúng quy trình, tiêu chuẩn của nhà hàng khách sạn, đảm bảo các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo thực hiện đúng nội quy an toàn lao động trong gian bếp.

☞ **Nhiệm vụ:**

- Tiếp nhận order của khách hàng, thực hiện phân công các công việc cho nhân viên bếp.
- Thực hiện tầm ướp nguyên liệu phù hợp cho từng món ăn theo chuẩn nhà hàng.



- Trực tiếp chế biến món ăn theo đúng quy trình, tiêu chuẩn của nhà hàng; đảm bảo tuân thủ quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, nội quy an toàn lao động trong bếp.
- Thực hiện công đoạn trang trí món ăn sau chế biến theo chuẩn nhà hàng.

1.2.2.6. Nhân viên vệ sinh

Nhân viên vệ sinh chịu trách nhiệm một số công việc và nhiệm vụ sau:

- Quét dọn, lau chùi địa điểm tổ chức sự kiện bao gồm các địa điểm tổ chức tiệc, các văn phòng; vệ sinh toilet; cầu thang và các địa điểm khác xung quanh sự kiện của bạn.
- Làm sạch các vật dụng cần thiết như bàn ghế; cốc chén, ly, tách; bình trà, bình café, sắp xếp các vật dụng theo yêu cầu của khách hàng một cách gọn gàng, ngăn nắp nhất.
- Hỗ trợ trang trí, sắp xếp và tổ chức sự kiện, hỗ trợ các công việc vặt; giúp bạn có thể dễ dàng hơn trong quá trình sắp xếp sự kiện của mình.
- Dọn dẹp và sắp xếp trước bữa tiệc; duy trì độ sạch trong quá trình diễn ra tiệc và thu xếp gọn gàng lại sau khi kết thúc tiệc.
- Những nhân viên vệ sinh sự kiện cũng có thể giúp hướng dẫn khách mời di chuyển đến những vị trí trong bữa tiệc.
- Lau chùi sàn nhà, các địa điểm sau khi xây dựng; làm sạch các vết sơn bám lên sàn nhà; hỗ trợ những công việc nội trợ/tạp vụ.

1.2.3. Nhóm dịch vụ bên ngoài

- 1) Công ty cho thuê thiết bị nghe nhìn, âm thanh ánh sáng.
- 2) Công ty cho thuê bàn ghế, lều bạt, nhà sập.
- 3) Chuyên gia quay phim, chụp hình.
- 4) Chuyên gia trang trí hoa
- 5) Dịch vụ bảo vệ



- 6) Dịch vụ giải trí: ban nhạc, nhóm nhạc, nhóm múa, vũ đoàn, nhóm hài, MC...

1.2.4. Hỗ trợ từ các bộ phận khác trong đơn vị

1.2.4.1. Nhân viên kỹ thuật

Nhân viên kỹ thuật thường là nhân viên phụ trách về thiết bị âm thanh, ánh sáng, điện, điện tử của khách sạn, nhà hàng. Nhiệm vụ chính của nhân viên kỹ thuật là:

- Dự trù thiết bị kỹ thuật cần cho bữa tiệc
- Lắp đặt các thiết bị kỹ thuật điện, âm thanh, ánh sáng
- Chịu trách nhiệm về hoạt động của thiết bị kỹ thuật trong suốt thời gian bữa tiệc diễn ra.

1.2.4.2. Nhân viên kế toán

Nhân viên kế toán là nhân viên thu ngân của nhà hàng hay bộ phận tiệc. Nhiệm vụ chính của nhân viên kế toán liên quan đến những công việc sau:

- Tổng hợp hàng hóa khách đã sử dụng trong bữa tiệc
- Lập hóa đơn thanh toán
- Thu tiền khách thanh toán cho bữa tiệc
- Làm thủ tục nộp tiền cho phòng kế toán
- Lập các báo cáo theo quy định

1.2.4.3. Nhân viên bảo vệ

Bộ phận bảo vệ đảm bảo an toàn, an ninh cho buổi tiệc.

Bộ phận bảo vệ cử người duy trì trật tự hoạt động tổ chức tiệc ở ngoài khách sạn, kiểm tra vật dụng, thực phẩm đưa ra khỏi khách sạn.

1.2.4.4. Nhân viên vệ sinh

