

**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC - THỰC PHẨM**

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: QUẢN TRỊ TIỆC
NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CDLTTP-ĐT ngày 17 tháng 8 năm 2017 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm*

Đà Nẵng, 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

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.

Nhiều 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 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.

Xuất phát từ thực tế nhu cầu lao động của nghề nói chung và nhà trường nói riêng, chúng tôi đã thực hiện cuốn giáo trình này dành cho nghề Quản trị nhà hàng. Bố cục nội dung của cuốn giáo trình được sắp xếp và trình bày dễ hiểu, có thể phục vụ tốt nghiên cứu giảng dạy của giáo viên; những người làm việc thực tế và việc học tập của sinh viên. Nội dung của cuốn giáo trình được xây dựng dựa trên hệ thống tiêu chuẩn nghề nghiệp vụ nhà hàng (VOTS) – do Tổng cục du lịch Việt Nam ban hành. Bên cạnh đó, giáo trình còn quan tâm giải quyết hầu hết các phần việc kỹ năng và phần việc kiến thức cần có của nghề nghiệp vụ nhà hàng.

Quá trình thực hiện tài liệu này, không thể tránh những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và các bạn sinh viên, để chúng tôi tiếp tục điều chỉnh để hoàn thiện hơn.

Trân trọng.

Đà Nẵng, ngày 5 tháng 5 năm 2017

Tham gia biên soạn

- 1. Hồ Vũ Thủy Trang*
- 2. Đoàn Thị Trúc Phượng*
- 3. Nguyễn Phan Minh Hiền*
- 4. Nguyễn Đình Bảo Ngọc*

MỤC LỤC

	Trang
BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ TIỆC _____	1
1. Khái niệm tiệc _____	1
2. Lợi ích của kinh doanh tiệc _____	2
3. Cơ cấu tổ chức bộ phận tiệc _____	3
4. Các loại hình tiệc _____	9
5. Các yếu tố quyết định của bữa tiệc _____	11
BÀI 2. LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC, ĐIỀU HÀNH TIỆC _____	12
1. Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc _____	12
2. Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc _____	13
3. Nhận đặt tiệc và ký hợp đồng tổ chức tiệc _____	13
3.1. Nguồn đặt tiệc _____	13
3.2. Những thông tin cần thiết khi nhận đặt tiệc _____	13
3.3. Sổ đặt tiệc _____	14
3.4. Đàm phán và ký hợp đồng tổ chức tiệc _____	15
4. Dự toán ngân sách bữa tiệc _____	16
5. Lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc _____	16
6. Kế hoạch thiết bị dụng cụ _____	17
7. Trang trí phòng tiệc _____	18
8. Lựa chọn loại hình phục vụ tiệc _____	20
9. Lựa chọn dạng bàn tiệc _____	21
10. Bố trí chỗ ngồi cho khách dự tiệc _____	25
11. Xây dựng thực đơn tiệc _____	27
11.1. Nguyên tắc lựa chọn món ăn cho thực đơn _____	27
11.2. Chuẩn bị thực đơn cho bữa tiệc _____	28
12. Lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc _____	29
13. Kế hoạch nhân sự cho bữa tiệc _____	31
14. Kế hoạch phục vụ tiệc _____	32
14.1. Đón tiếp khách dự tiệc _____	32
14.2. Phục vụ bữa tiệc _____	32
14.3. Chào tạm biệt khách khi kết thúc tiệc _____	34
14.4. Thanh toán _____	34
15. Quản lý và điều hành diễn biến bữa tiệc _____	34
15.1. Tổ chức thực hiện và giám sát công việc _____	34
15.2. Giải quyết những vấn đề phát sinh _____	35
16. Kiểm tra và đánh giá hậu tiệc _____	35
BÀI 3. QUẢN LÝ CHI PHÍ VÀ DOANH THU TIỆC _____	38

1. Quản lý chi phí _____	38
1.1. Dự toán chi phí nguyên vật liệu thức ăn _____	38
1.2. Dự toán chi phí thức uống _____	39
1.3. Kiểm soát chi phí nguyên vật liệu _____	40
1.4. Lập bảng kê chi tiết mua hàng _____	41
1.5. Dự toán chi phí cố định _____	42
1.6. Kiểm soát chi phí nhân công _____	42
2. Quản lý doanh thu tiệc _____	43
2.1. Khái niệm _____	43
2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu tiệc _____	43
2.3. Các biện pháp kiểm soát doanh thu tiệc _____	44
2.4. Dự toán doanh thu tiệc _____	44
3. Dự toán lợi nhuận _____	45
3.1. Khái niệm _____	45
3.2. Phương pháp xác định lợi nhuận _____	45
4. Hệ thống báo cáo thu ngân _____	46
BÀI 4. TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC _____	48
1. Tổ chức phục vụ tiệc buffet _____	48
1.1. Quầy buffet _____	48
1.2. Phục vụ tiệc buffet _____	49
2. Tổ chức phục vụ tiệc ngồi _____	51
2.1. Chuẩn bị và trang trí phòng tiệc _____	51
2.2. Bàn tiệc ngồi _____	52
2.3. Phục vụ món ăn, thức uống trong tiệc ngồi _____	54
3. Tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo _____	59
3.1. Sắp xếp bàn ghế _____	59
3.2. Bàn hội nghị, hội thảo _____	63
3.3. Phục vụ hội nghị, hội thảo _____	64
4. Tổ chức phục vụ các loại tiệc khác _____	64
4.1. Tiệc cưới _____	64
4.2. Tiệc cocktail _____	68
4.3. Tiệc ngoài trời _____	72

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN QUẢN TRỊ TIỆC

Mã mô đun: 100303

BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ TIỆC

Giới thiệu:

Bài học giới thiệu cho người học các kiến thức khái quát về tiệc: khái niệm, các loại hình tiệc, cơ cấu chức năng bộ phận tiệc, các yếu tố ảnh hưởng đến tiệc,...

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm tiệc và lợi ích của kinh doanh tiệc;
- Mô tả được sơ đồ tổ chức và chức năng của các chức danh bộ phận tiệc;
- Trình bày được các loại hình tiệc;
- Phân tích được các yếu tố quyết định của bữa tiệc;

A. Nội dung

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.

Các bữa tiệc thường được diễn ra trong các phòng tiệc lớn nhỏ, có thể ở ngoài trời, được trang trí đẹp, nổi bật với các thiết bị tiện nghi trang trọng, lịch sự. Tùy theo mục đích của bữa tiệc mà các bữa tiệc mang tính chất khác nhau như: tiệc ngoại giao mang tính chất lễ nghi, long trọng; tiệc cưới, tiệc hội nghị, hội thảo thì ồn ào, náo nhiệt...

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.

2. Lợi ích của kinh doanh tiệc

- Tăng nguồn thu và lợi nhuận

Khi hoạt động kinh doanh bùng nổ 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.

- 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.

- Dễ 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.

- 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.

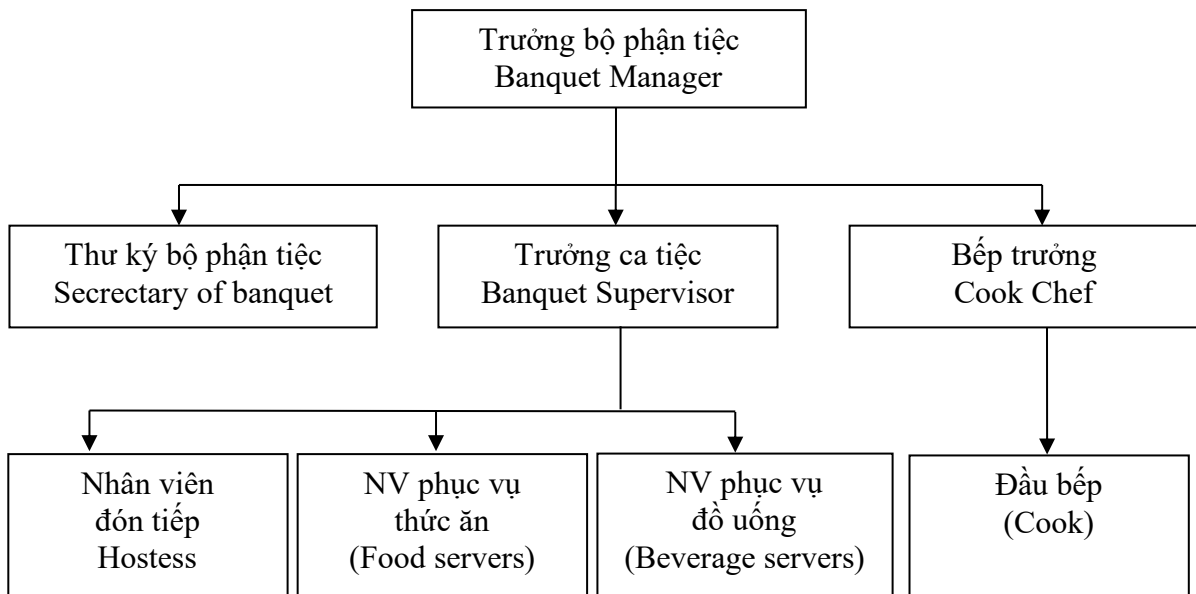
- Quảng bá thương hiệu của nhà hàng

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 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.

3. Cơ cấu 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 ảnh 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:



Cơ cấu tổ chức bộ phận tiệc

Trong đó:

* *Trưởng bộ phận tiệc*

Trưởng bộ phận tiệc (hay một số khách sạn còn gọi là Giám đốc 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 bề, 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.

** 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,... 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.

* *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.
- Chấp hành đúng các nội quy của khách sạn, sẵn sàng nhận nhiệm vụ khác khi được cấp trên phân công.

** Bếp trưởng*

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, nêm 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.

** 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)

** Nhân viên đón tiếp khách*

Nhân viên đón tiếp khách dự tiệc thường là nhân viên phục vụ của bộ phận nhà hàng. Trong kế hoạch phục vụ bữa tiệc họ được bố trí làm công tác tiếp đón khách đến dự tiệc.

- Chức năng:

Thực hiện các hoạt động theo kế hoạch đón tiếp khách dự tiệc do trưởng bộ phận tiệc hoặc giám đốc tiệc đặt ra. Hướng dẫn và tiễn khách vào, ra phòng tiệc.

- Nhiệm vụ:

+ Thể hiện tính chuyên nghiệp trong cung cách đón tiếp, lịch thiệp và vui vẻ với khách hàng.

+ Đi làm đúng giờ, trang phục sạch sẽ, gọn gàng theo quy định.

+ Tham gia công việc chuẩn bị trước giờ đón khách và phụ giúp công việc thu dọn sau bữa tiệc.

+ Nắm chắc sơ đồ nhà hàng, tình hình đặt bàn và bố trí chỗ ngồi của khách.

+ Chào đón khách đến dự tiệc theo kế hoạch. Có mặt tại vị trí đón tiếp 10 phút trước giờ khách đến.

+ Thực hiện nghi lễ đón tiếp theo kế hoạch đã định.

+ Hướng dẫn khách vào phòng ăn và về bàn ăn đối với những nhân viên đón tiếp trong phạm vi phòng tiệc.

+ Thông tin cho quản đốc về tình hình khách đến dự tiệc như tỷ lệ khách đến dự tiệc theo giờ quy định là bao nhiêu?

+ Thăm hỏi, chủ động xin ý kiến của khách, luôn mỉm cười và ý thức làm hài lòng khách hàng.

+ Ghi nhận các góp ý, than phiền của khách (nếu có) và báo cáo lại cho trưởng ca.

+ Chấp hành các nội quy, quy định của khách sạn, đoàn kết và hợp tác thực hiện công việc do cấp trên giao.

** 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.

** Nhân viên thu ngân*

Nhân viên thu ngân là nhân viên kế toán của nhà hàng hay bộ phận tiệc.

Nhiệm vụ chính của nhân viên thu ngân 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

4. Các loại hình tiệc

* *Tiệc ngồi*

Tiệc ngồi là loại tiệc phổ biến ở Việt Nam và cả trên thế giới. Tiệc ngồi thường nguyên tắc và phức tạp hơn tiệc đứng, khách sẽ được phục vụ những món ăn theo thực đơn đã được thông nhất trước giữa chủ tiệc và khách sạn, nhà hàng. Thực đơn tiệc ngồi có ít nhất 5 món ăn. Tuy nhiên ngày nay ở Việt Nam một bữa tiệc ngồi thường có từ 6 đến 7 món, thậm chí một số bữa tiệc có số món nhiều hơn. Các món ăn được chế biến cầu kỳ từ những thực phẩm và cách chế biến khác nhau và trang trí đẹp mắt, hấp dẫn. Để cho khách hàng dễ có sự lựa chọn, các khách sạn, nhà hàng thường xây dựng thực đơn chọn sẵn với giá cả cố định theo từng thực đơn với cấu trúc món ăn và dinh dưỡng cân đối. Tiệc ngồi là loại tiệc mà khách tham dự được mời ngồi hoặc bố trí chỗ ngồi trong bữa ăn. Thời gian phục vụ, chương trình nghi lễ được ấn định trước có sự thống nhất giữa chủ tiệc và người quản lý tiệc. Những bữa tiệc có khách VIP thường có thẻ tên, ghi chức vụ hay học vị. Để thuận tiện cho việc nhận biết chỗ ngồi, giao tiếp thuận lợi, những vị khách quan trọng được bố trí ngồi ở những vị trí trang trọng. Thực đơn tiệc ngồi được lựa chọn cố định và phục vụ theo trình tự từ các món khai vị đến các món chính và cuối cùng là các món tráng miệng. Tiệc ngồi rất chú trọng đến nhân viên phục vụ tại bàn ăn. Do khách được bố trí chỗ ngồi trong suốt bữa tiệc diễn ra, nên các món ăn và đồ uống được đội ngũ nhân viên phục vụ tại bàn ăn của khách. Để bữa tiệc trở nên hấp dẫn hơn, nên phục vụ mỗi món ăn khác nhau bằng những loại hình phục vụ khác nhau. Thời gian tổ chức tiệc ngồi thường vào giờ ăn chính trong ngày (trưa từ 12h, tối từ 18h, đêm từ 21h). Xét về mặt nghi lễ và cách thức phục vụ thì tiệc ngồi sang trọng hơn tiệc đứng, việc trang trí, chương trình nghi sự, nghi lễ đón tiếp và cách thức phục vụ tỉ mỉ, hấp dẫn hơn. Tuy nhiên khách dự tiệc khó tiếp xúc với người quen do chỗ ngồi khác nhau.

* *Tiệc Buffet*

Loại hình buffet là loại tiệc của phương Tây, bắt nguồn từ Thụy Điển ít ra phổ biến từ đầu thế kỉ XIX. Song mãi đến năm 1939, từ buffet, từ tiếng Anh bắt đầu xuất hiện khi Thụy Điển tổ chức triển lãm về thực phẩm Thụy Điển ở New York, người Pháp đọc là buýp - phê.

Hiện nay, việc ăn buffet đã không còn xa lạ đối với mọi người. Thế nhưng, hiểu buffet là gì để ăn cho đúng cách là điều không ít người băn khoăn, kể cả những người đã thấy, đã ăn. Tiệc buffet là loại tiệc tự chọn có thể được tổ chức đứng hay ngồi. Cái lợi của tiệc buffet là có thể phục vụ cho nhiều người cùng một thời gian, một diện tích so với tiệc ngồi. Buffet có cái hay vì nó tạo rất nhiều cơ hội để thực khách giao tiếp với nhau, vì nhất là những buổi tiệc có tính chất xã giao. Thời gian ăn buffet có thể kéo dài là vì vậy. Tiệc buffet được sử dụng cho cả tối (Buffet dinner) và bữa trưa (Buffet lunch). Tiệc buffet đứng, có nhiều món ăn. Các món ăn nóng được để trong lồng hấp nóng, khách tự lấy thức ăn. Có khi tiệc buffet đứng nhưng có thể kê bàn ghế để khách lấy thức ăn đến ngồi tại bàn, không cần xếp chỗ. Một kiểu biến tấu thú vị là buffet kinh doanh. Thay vì phải phục vụ khách hàng bằng nhiều món ăn khác nhau vừa tốn thời gian, vừa tốn nhân lực, một số nhà hàng kinh doanh theo nhiều dạng buffet trưa, buffet chiều, buffet sáng, buffet dạ tiệc. Do là một tiệc theo kiểu phương Tây nên thức ăn cũng có các món đặc trưng, đa số là các món Tây, món Âu. Tuy nhiên dần dần buffet cũng được biến thể

thành tiệc của người Việt như có những tiệc buffet chay, buffet ngọt, buffet các món Việt thuần túy....

** Tiệc Cocktail*

Là loại tiệc sang trọng, nhẹ nhàng, tiệc cocktail thích hợp cho những buổi chiêu đãi họp mặt. Tiệc Cocktail đã ngày càng được phổ biến và trở thành một nét sống mới trong các nhà hàng, khách sạn lớn. Sang trọng và nhẹ nhàng, một buổi tiệc Cocktail thông thường là loại hình tiệc đứng, số lượng khách đông. Trong các khách sạn, trong nhà hay trong sân vườn rộng đều là những không gian lý tưởng cho một buổi tiệc Cocktail.

Tiệc Cocktail là loại tiệc đơn giản, thân mật, thường thức đồ uống nhiều hơn ăn, không đặt dao, muỗng, nĩa. Thức ăn chủ yếu là đồ nguội và tất cả đều được cắt thành từng miếng vừa vụn. Thông thường các bữa tiệc được tổ chức vào buổi trưa hay tối, với số khách tối thiểu 12 người, và từ 6 món trở nên. Tiệc Cocktail không cần thiết phải có diện tích rộng, vì lượng khách dự tiệc thường không đông như những loại tiệc khác. Nên xếp đặt khu vực thức ăn và thức uống riêng để khách dễ dàng chọn lựa. Tuy đây là buổi tiệc đứng nhưng nên xếp vài chiếc ghế sát vách tường cho khách ngồi khi cần thiết. Sử dụng loại bàn tròn, cao để khách có thể đặt thức ăn và đứng trò chuyện. Đặc điểm của tiệc cocktail là tiệc nhẹ với thức uống là các loại cocktail và thức ăn là các loại thức ăn dùng bằng tay (finger food). Có ba loại cocktail cơ bản dùng trong tiệc: uống khai vị, uống giải khát khi ăn và uống sau khi ăn. Cocktail khai vị thường là các loại có vị chua để kích thích vị giác. Cocktail giải khát là loại được pha chế từ nước trái cây. Uống sau khi ăn là loại cocktail có vị ngọt ngào, béo và giúp tiêu vị.

** Tiệc trà, tiệc hội nghị*

Tiệc trà (tea party): được coi là tiệc ngọt, có thể tổ chức vào buổi chiều hoặc buổi sáng (buổi chiều là phổ biến). Thực đơn tiệc trà nhẹ nhàng, đơn giản, gồm bánh kẹo, hoa quả, trà, cà phê, nước giải khát. Tiệc này thường được xếp theo hình thức ngồi xa-lông. Nội dung trong tiệc trà là để gặp gỡ, giao lưu, nói chuyện về những vấn đề văn hoá, xã hội, mỹ thuật. Tiệc trà thường được tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo, hay phụ nhân các vị quan chức cấp cao chiêu đãi ngoại giao các vị khách nữ. Là một loại tiệc nhẹ được diễn ra trước khi hội nghị bắt đầu, thực đơn chủ yếu là trà, café, sữa, bánh ngọt, trái cây ... Phục vụ tiệc buffet dạng này công việc rất nhẹ nhàng chỉ có đi thu dọn đồ dơ của khách rồi đem vào bên trong. Một số nhân viên đứng tại chỗ rót café, sữa cho khách,...

Các phòng họp với đầy đủ các trang thiết bị đáp ứng được các yêu cầu tổ chức hội nghị từ 12 đến hàng nghìn người.

Cách bày bàn cho tiệc hội nghị không giống như tiệc buffet hay tiệc cưới. Tiệc hội nghị mang tính chất thảo luận, gặp gỡ đàm phán nên phải chuẩn bị, bố trí bàn theo cách phù hợp nhất với tính chất buổi tiệc. Trong những cuộc hội nghị lớn nhiều người sắp xếp ghế ngồi cho phù hợp với số lượng khách là điều quan trọng mà phải hợp tính thẩm mỹ có thể chia ra hai dãy hoặc ba dãy.

** Quốc yến*

Ngoài các loại hình tiệc nêu trên, còn có Quốc yến là loại tiệc chiêu đãi. Loại tiệc này là một loại hình hoạt động ngoại giao quan trọng và phổ biến. Tiệc ngoại giao không những mang tính chất chính trị mà còn thể hiện tính văn hoá. Tổ chức một bữa tiệc chiêu đãi khách là một dịp để bày tỏ sự trọng thị, mến khách nhằm tăng cường mối quan hệ và giới thiệu văn hoá ẩm thực. Đây là hình thức tiệc chiêu đãi trọng thể nhất. Tiệc này thường do Nguyên thủ quốc gia chiêu đãi trong các dịp Nguyên thủ quốc gia nước ngoài đến thăm Nhà nước, thăm chính thức

hoặc những ngày quốc lễ quan trọng. Quốc yến thường là tiệc ngồi, được tổ chức chu đáo, trọng thị. Nhiều nước cử quốc thiều trước khi tiệc bắt đầu; thực đơn được lựa chọn kỹ lưỡng gồm những món ăn đặc sắc bao gồm món khai vị, súp, món chính, tráng miệng, đồ uống gồm rượu sâm-panh, rượu dân tộc, rượu truyền thống, rượu vang, rượu thơm (lúc kết thúc), phòng tiệc, bàn tiệc được sắp xếp trang trọng; thời gian tổ chức Quốc tiệc thường vào buổi tối, cũng có thể tổ chức vào buổi trưa, nhưng vào buổi tối trọng thị hơn, khách dự tiệc mặc trang phục sang trọng, lịch sự.

5. Các yếu tố quyết định của bữa tiệc

Để một bữa tiệc có thể tổ chức thành công tốt đẹp, các nhà quản trị cần quan tâm đến những yếu tố quyết định như:

- Lượng khách
- Đối tượng khách
- Địa điểm và diện tích phòng tiệc
- Cảnh quan, không gian lưu không
- Loại hình và cung cách phục vụ
- Chất lượng món ăn
- Cách bài trí
- Khả năng lựa chọn thực đơn
- Giá cả
- Cách sắp xếp bàn tiệc
- Nơi giữ xe
- Các yêu cầu đặc biệt khác

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

Câu 1: Tiệc là gì? Có các loại hình tiệc nào?

Câu 2: Tiệc có những lợi ích gì đối với nhà hàng?

Câu 3: Trình bày cơ cấu và chức năng của các chức danh trong bộ phận tiệc?

Câu 4: Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tiệc.

C. Ghi nhớ

Tiệc là bữa ăn thịnh soạn nhiều người tham gia nhằm thực hiện những mục đích khác nhau. Có nhiều loại tiệc: tiệc ngồi, tiệc buffet, tiệc cocktail, tiệc trà, tiệc hội nghị, quốc yến, ...

Tiệc có vai trò và lợi ích lớn trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

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.

BÀI 2. LẬP KẾ HOẠCH TỔ CHỨC, ĐIỀU HÀNH TIỆC

Giới thiệu:

Bài học giới thiệu cho người học quy trình lập kế hoạch tổ chức tiệc: lựa chọn địa điểm; dự toán ngân sách; kế hoạch nhân sự; kế hoạch trang thiết bị, dụng cụ; kế hoạch trang trí; lựa chọn loại hình phục vụ; sắp xếp bàn ghế,...

Mục tiêu:

- Mô tả được quy trình tổ chức một buổi tiệc;
- Trình bày được cách thức thực hiện các bước trong quy trình tổ chức tiệc;
- Lập được kế hoạch tổ chức tiệc, kế hoạch dự toán ngân sách bữa tiệc, kế hoạch thiết bị dụng cụ, kế hoạch nhân sự, kế hoạch phục vụ cho bữa tiệc,...
- Lựa chọn được loại hình phục vụ và dạng bàn tiệc thích hợp cho bữa tiệc;
- Kiểm tra và đánh giá được sau bữa tiệc;
- Giải quyết được các tình huống trong tổ chức tiệc.

A. Nội dung

1. Mục đích lập kế hoạch tổ chức tiệc

Hoạch định là quá trình xác định những mục tiêu và những biện pháp tốt nhất để thực hiện những mục tiêu đó. Tất cả những người làm quản lý đều phải hoạch định.

Một bản kế hoạch cho chúng ta biết được:

- Kết quả đạt được trong tương lai thông qua mục tiêu đặt ra trong kế hoạch đó.
- Tư duy có hệ thống để tiên liệu các tình huống quản trị.
- Phối hợp mọi nguồn lực của doanh nghiệp hữu hiệu hơn.
- Tập trung vào các mục tiêu và chính sách của doanh nghiệp.
- Nắm vững những nhiệm vụ cơ bản để phối hợp với các vị trí quản lý khác.
- Sẵn sàng ứng phó với những thay đổi môi trường kinh doanh.
- Biết rõ làm việc gì? Ai làm? Khi nào làm? Làm ở đâu? Làm như thế nào?
- Là yếu tố quan trọng để đảm bảo bữa tiệc thành công.
- Giúp nhà tổ chức khái quát toàn bộ nội dung hoạt động của bữa tiệc.
- Thấy trước được những công việc phát sinh mâu thuẫn.
- Nhà tổ chức tiệc có thể giải quyết những mâu thuẫn đó ngay từ khâu lập kế hoạch.
- Giúp nhà tổ chức cân nhắc tất cả các phương án thực hiện.
- Xác định được nhu cầu về tài chính đối với các phương án.
- Giúp Nhà tổ chức quán triệt được mục đích, nhiệm vụ, nội dung và những hoạt động, biện pháp cụ thể, và tổ chức thực hiện chúng.

Như vậy, việc lập kế hoạch có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với tất cả các nhà quản trị, cho dù họ ở vị trí nào trong tổ chức doanh nghiệp. Người ở vị trí cao thì lập kế hoạch dài hạn, kế hoạch chiến lược, người ở vị trí thấp thì lập kế hoạch ngắn hạn, kế hoạch cụ thể, kế hoạch tác nghiệp.

2. Nội dung kế hoạch tổ chức tiệc

Để bữa tiệc được tổ chức thành công mỹ mãn, cần có bản kế hoạch tổng thể và các kế hoạch chi tiết. Kế hoạch tổ chức cần bảo đảm đầy đủ chi tiết những nội dung sau đây:

- Kế hoạch ngân sách
- Kế hoạch nhân sự
- Kế hoạch cơ sở vật chất, thiết bị
- Kế hoạch thời gian
- Kế hoạch nguyên vật liệu
- Kế hoạch mua sắm
- Kế hoạch chương trình nghi lễ
- Kế hoạch trang trí
- Kế hoạch đón tiếp
- Kế hoạch phục vụ
- Kế hoạch tập hợp các nguồn lực,...

3. Nhận đặt tiệc và ký hợp đồng tổ chức tiệc

3.1. Nguồn đặt tiệc

Khách sạn, nhà hàng nhận tổ chức phục vụ tiệc từ các nguồn thông tin khác nhau. Một số nguồn khách có thể là:

- Khách hàng liên hệ trực tiếp hoặc khách sạn, nhà hàng liên hệ với khách hàng để nắm bắt nhu cầu tổ chức.

- Thông tin từ Ban giám đốc qua các mối quan hệ với đối tác, với các cơ quan, đơn vị và cá nhân.

- Thông tin từ bộ phận lễ tân tiếp nhận khách hàng đặt tiệc.

- Thông tin qua mail hoặc website. Khi có nguồn khách đặt tiệc, thư ký bộ phận tiệc ghi nhận thông tin của khách vào phiếu thông tin khách hàng theo mẫu đã in sẵn của khách sạn nhà hàng. Trường hợp khách hàng không cung cấp đủ thông tin thì thư ký liên hệ với khách hàng để nhận được đầy đủ thông tin và cập nhật vào phiếu thông tin. Khi tiếp nhận thông tin, thư ký phải xem xét các thông tin và so sánh năng lực phục vụ của khách sạn, nhà hàng với yêu cầu của khách hàng. Trong trường hợp năng lực của khách sạn, nhà hàng không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng thì tùy theo khả năng mà thư ký trả lời và giải thích cho khách một cách thuyết phục. Trong trường hợp không đáp ứng nhu cầu khách hàng do hết chỗ, thiếu diện tích, thiếu nhân viên, giá thấp,... thì thư ký báo cáo Ban giám đốc xin ý kiến chỉ đạo và truyền đạt thông tin phản hồi cho khách hàng biết. Nếu khách không đồng ý phương án do Ban giám đốc chỉ đạo thì thư ký nên giới thiệu cho khách một địa điểm khác tương tự và hẹn sẽ được phục vụ quý khách vào những dịp gần nhất.

3.2. Những thông tin cần thiết khi nhận đặt tiệc

- Họ tên chủ tiệc
- Địa chỉ, điện thoại
- Lý do tổ chức (loại tiệc)
- Ngày giờ tổ chức, thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc.

- Tổng số khách, đối tượng, thành phần khách
- Trẻ em
- Số suất đặt ăn
- Giá suất ăn
- Giá đồ uống
- Thực đơn ăn
- Thực đơn uống
- Loại hình phục vụ
- Tổng số tiền dự kiến
- Loại bàn, dạng bàn
- Hình thức trang trí
- Số suất ăn dự phòng
- Các yêu cầu về trang trí, âm thanh, ánh sáng
- Chương trình nghi lễ
- Dịch vụ kèm theo: Phòng nghỉ, giữ xe, tham quan, giải trí
- Hình thức thanh toán
- Người thanh toán
- Số tiền đặt cọc
- Ngày điều chỉnh cuối cùng

3.3. Sổ đặt tiệc

Sổ đặt tiệc là tài liệu quan trọng đối với các nhà quản trị với mục đích:

- Ghi chép thông tin về khách hàng đặt tiệc.
- Theo dõi lượng khách và thời gian khách đặt tiệc trong ngày, tuần, tháng.

- Làm cơ sở cho việc bố trí và sắp xếp các nguồn lực cần thiết cho từng bữa tiệc. Sổ đặt tiệc được thiết kế đơn giản và do thư ký bộ phận tiệc quản lý. Sổ đặt tiệc chứa đựng những thông tin sau:

- Ngày tháng và giờ tổ chức tiệc do khách đặt.
- Họ tên khách hàng đặt tiệc.
- Số lượng khách, số lượng bàn khách dự kiến.
- Những yêu cầu liên quan đến bữa tiệc.

- Sổ đặt tiệc có thể thiết kế theo dạng các cột ghi các thông tin cần bản nhất trước khi ký hợp đồng hoặc mở từng trang sổ lớn, mỗi ô là 1 buổi trong ngày.

Ví dụ sổ theo dõi đặt tiệc:

SỔ THEO DÕI ĐẶT TIỆC

Tháng 3 năm 2017

TT	Tên khách hàng	Ngày tổ chức tiệc	Giờ tổ chức tiệc	Số lượng khách	Ghi chú
1	Trần Văn Anh	9/9	11h00	300	Tầng 3 (0935....)
2	Nguyễn Thanh Tuấn	10/9	17h00	200	Tầng trệt

Hoặc:

SỔ THEO DÕI ĐẶT TIỆC

Tháng 3 năm 2017

Ngày 01/08	Ngày 01/08
Nguyễn Tuấn Tú	Trần Thị Lan
Trưa 11h00	Tối 17h00
300 khách	5300 khách
Sảnh A	Sảnh C
Đặt cọc: 2.000.000đ	Đặt cọc: 4.000.000đ
SĐT: 0914111111	SĐT: 0905222222
Hẹn ngày 06/08 làm hợp đồng	Hẹn ngày 06/08 làm hợp đồng
Ngày 02/08	Ngày 02/08
Đinh Văn Nam	Đặng Ngọc Nga
Trưa 11h00	Trưa 11h00
200 khách	300 khách
Sảnh A	Sảnh D
Đặt cọc: 1.000.000đ	Đặt cọc: 2.000.000đ
SĐT: 0968777777	SĐT: 01683465789
Hẹn ngày 07/08 làm hợp đồng	Hẹn ngày 07/08 làm hợp đồng

3.4. Đàm phán và ký hợp đồng tổ chức tiệc

Công việc đàm phán thực chất là công tác tư vấn và thỏa thuận, thống nhất với khách hàng về những thông tin liên quan đến tổ chức tiệc. Công việc này do thư ký bộ phận Tiệc thực hiện với những nội dung sau:

- Thương thảo với khách hàng về yêu cầu và cách thức tổ chức.
- Tư vấn cho khách hàng về thực đơn, số bàn ăn cần đặt, giá cả...
- Soạn thảo hợp đồng. Sau khi đã thống nhất với khách hàng, thư ký ghi các thông tin vào hợp đồng mẫu in sẵn.
- Trình trưởng phòng Kinh doanh xem xét tính hợp lý, hợp pháp, đầy đủ của hợp đồng.
- Trưởng phòng kinh doanh ký nháy và trình Ban Giám đốc ký.

- Hợp đồng được lập thành 03 bản, 01 bản gửi cho khách hàng, thư ký giữ 01 bản để theo dõi và 01 bản chuyển cho phòng kế toán.

- Hướng dẫn khách hàng đặt cọc tiền lần thứ nhất.

- Hẹn khách từ 5 đến 7 ngày trước khi tiệc diễn ra đến điều chỉnh số bàn cần đặt và đặt cọc lần hai (nếu cần thiết theo quy định nội bộ của khách sạn hoặc nhà hàng. Trường hợp khách hàng không chịu đặt cọc theo quy định của khách sạn, nhà hàng, thư ký báo cáo với Giám đốc để xin ý kiến chỉ đạo. Sau khi có ý kiến của Giám đốc mà khách vẫn không chịu đặt cọc thì hợp đồng được hủy bỏ.

4. Dự toán ngân sách bữa tiệc

Đây là khâu quan trọng tiếp theo, hãy xác định ngân sách của chủ tiệc là bao nhiêu. Làm việc với chủ tiệc để xác định rõ họ chỉ đặt phần đồ ăn, đồ uống hay bao gồm trọn gói các dịch vụ khác trong suốt bữa tiệc.

Khi dự toán ngân sách nên tránh việc thiếu hụt đồ ăn, thức uống gây ấn tượng không tốt cho khách mời, cũng không nên để đồ dư thừa lãng phí, thâm hụt ngân sách. Việc xác định trước số lượng khách mời để chuẩn bị một lượng vừa đủ không có gì là quá khó khăn, chúng ta cần dự trù trước khoản dự phòng cho những khoản có thể phát sinh. Chi phí hạch toán phải bao gồm khoản cố định và khoản phát sinh ngoài trừ tiền thực phẩm và chi phí phục vụ. Dự trù ngân sách trong tổ chức tiệc hay bất kỳ một sự kiện nào là nhân tố mang tính quyết định. Khách hàng thường không bao giờ cung cấp cho nhà tổ chức một ngân sách chính xác. Họ thường dựa vào giá cả do khách sạn, nhà hàng đưa ra để dự tính số tiền họ có thể chi trả. Vì vậy, cần xác định những gì họ đang quan tâm nhất, những gì họ muốn tập trung vào, từ đó đưa ra một kế hoạch ngân sách phù hợp với khả năng chi trả của khách.

Khoản chi phí lớn nhất thông thường trong một kế hoạch về ngân sách là chi phí ăn uống, khấu hao cơ sở vật chất và chi phí cho giải trí (ca múa nhạc, biểu diễn nghệ thuật,...) cũng là một khoản chi phí đáng kể.

5. Lựa chọn địa điểm tổ chức tiệc

Nếu trong một sự kiện, khách hàng chịu trách nhiệm về địa điểm thì chúng ta chỉ phải lo khâu tổ chức phục vụ tiệc mà thôi. Tuy nhiên, phần lớn khách hàng sẽ đặt tiệc ở những khách sạn, nhà hàng có khả năng tổ chức tiệc bao gồm cả địa điểm. Sẽ vô cùng thuận lợi nếu doanh nghiệp chúng ta là một khách sạn hay một trung tâm hội nghị nổi tiếng, vì khâu tổ chức và phục vụ tiệc ở đây đã được chuyên nghiệp hóa. Những khách sạn, nhà hàng chuyên nghiệp còn có thể tư vấn cho khách hàng về đồ ăn, thức uống và đặt tiệc như thế nào để tiết kiệm ngân sách,... Nhưng nếu chúng ta tổ chức ở một địa điểm khác theo yêu cầu của khách hàng (như tiệc khánh thành tại nhà máy, tiệc tất niên cho những công nhân chẳng hạn, hoặc tiệc ngoài trời trong khuôn viên công ty của khách hàng) thì có rất nhiều điều để chúng ta phải lưu ý khi lựa chọn địa điểm.

Những điều cần tham khảo khi lựa chọn địa điểm là:

- *Loại hình tiệc:*

Việc cần làm đầu tiên là tìm hiểu mục đích mà bữa tiệc đó cần đạt được để dễ dàng xác định loại hình tiệc, đó là bữa ăn chính hay là tiệc cocktail, tiệc nhẹ giữa giờ hội nghị (breakfast) nhẹ nhàng, ăn theo thực đơn (set menu) hay buffet... Tiệc phải trang trọng hay cần tạo sự gần gũi, thân thiện, điều này còn có ích cho việc chọn thực đơn và bố trí bàn tiệc. Ví dụ, một buổi

tiệc cần sự giao lưu, gặp gỡ thân mật thì nên kê dãy bàn dài, tổ chức tiệc đứng, để khách tự do lựa chọn món ăn và gặp gỡ nhau. Trong một bữa tiệc có nhiều thành phần tham dự thì nên chia thành khu riêng, sắp xếp chỗ ngồi trước cho khách VIP. Những yêu cầu này đều liên quan đến diện tích, kiến trúc của phòng tiệc. Hoặc một bữa tiệc ngoài trời thì các điều kiện địa hình, thời tiết là hết sức quan trọng.

- *Loại hình phục vụ:*

Loại hình phục vụ liên quan đến cách thức phục vụ từng món ăn, đồ uống. Các loại món ăn trong thực đơn tiệc sẽ quyết định cách thức phục vụ và điều quan trọng là địa điểm tổ chức tiệc phải có khả năng để thực hiện loại hình phục vụ đối với từng món ăn hay đồ uống. Chẳng hạn một bữa tiệc có nhiều món ăn phục vụ theo loại hình kiểu Nga hay kiểu Pháp thì đòi hỏi phòng tiệc phải có diện tích rộng hơn thông thường. Diện tích của phòng tiệc phải cho phép di chuyển xe đẩy dễ dàng, hay đảm bảo lối đi lại và chỗ đứng để nhân viên thực hiện các thao tác phục vụ.

- *Số lượng khách dự tiệc:*

Số lượng khách dự tiệc phản ánh mức độ, quy mô lớn, nhỏ của bữa tiệc. Số lượng khách dự tiệc chủ yếu liên quan đến việc lựa chọn điểm có đủ chỗ ngồi, lối đi lại và các nhu cầu về trang trí phòng tiệc.

6. Kế hoạch thiết bị dụng cụ

Để chuẩn bị cho bữa tiệc tổ chức thành công, việc chuẩn bị và tập hợp thiết bị phải được tính toán hợp lý.

Kế hoạch thiết bị, dụng cụ bao gồm:

- Bảng dự trù thiết bị, dụng cụ: Chung loại, số lượng, quy cách.
- Nguồn cung cấp thiết bị, dụng cụ.
- Người chịu trách nhiệm chuẩn bị.
- Thời gian tập hợp thiết bị, dụng cụ.
- Địa điểm tập hợp.

Lưu ý: Khi lên danh mục tài sản, dụng cụ phải dựa vào thực đơn ăn uống của bữa tiệc lưu ý phải dự tính thêm 10% so với số lượng khách đặt.

THIẾT BỊ, DỤNG CỤ PHỤC VỤ TIỆC

Chủ tiệc:

Ngày giờ tổ chức:

TT	Tên thiết bị, dụng cụ	ĐVT	Số lượng	Quy cách
I	Bàn ghế			
1	Bàn ăn	Cái		
2	Ghế	Cái		
II	Đồ vải			
3	Khăn trải bàn	Cái		
4	Bọc ghế	Cái		
5	Khăn ăn	Cái		
II	Dụng cụ ăn			
5	Dĩa ăn món khai vị	Cái		
6	Dĩa ăn món chính	Cái		
7	Dĩa ăn món tráng miệng	Cái		
8	Dao nĩa chính	Bộ		
9	Dao nĩa khai vị	Bộ		
III	Dụng cụ uống			
.....				
III	Dụng cụ phục vụ			
....				
IV			
n			

Khi thiết bị, dụng cụ đã được tập hợp cần làm vệ sinh sạch sẽ và kiểm tra tình trạng hoạt động của chúng có tốt không, sắp xếp gọn gàng đúng nơi quy định.

7. Trang trí phòng tiệc

** Các yếu tố ảnh hưởng đến trang trí*

Trang trí phòng tiệc là công việc phản ánh năng lực và nghệ thuật kinh doanh nhằm quảng bá thương hiệu của khách sạn và nhà hàng, làm nổi bật tính thẩm mỹ của phòng tiệc. Khi trang trí cần dựa vào các yếu tố:

- Không gian trong phòng tiệc: có đủ cho tất cả các dịch vụ hỗ trợ, vui chơi giải trí và những trang thiết bị khác không?
- Chủ đề của bữa tiệc.
- Yêu cầu của bữa tiệc.
- Loại hình tiệc: Buổi tiệc có yêu cầu ghế ngồi, bàn ăn không?

- Có sự kiện nào cần được xem xét ngay trước và sau buổi tiệc không? - Phòng tiệc có thuận tiện cho khách và nhân viên phục vụ không?

- Kích thước của bàn, ghế, và những dụng cụ dự tính sẽ sử dụng cho buổi tiệc như thế nào?

- Thiết kế phòng tiệc cho phép trang trí như thế nào?

** Vật dụng trang trí phòng tiệc*

Tùy theo chủ đề của bữa tiệc và điều kiện của từng khách sạn, nhà hàng mà lựa chọn vật dụng trang trí phù hợp. Một số vật dụng trang trí thường sử dụng là:

- Cây xanh, hoa, quả
- Lẵng hoa chúc mừng
- Chai rượu bọc giấy hoa hoặc ruy băng
- Bóng bay
- Đèn cây
- Đèn điện trang trí (màu vàng)
- Băng rôn
- Khăn trải bàn màu trắng, ruy băng màu đỏ, vàng
- Khăn ăn gấp hình
- Đĩa, dao, nĩa, ly các loại
- Nên sử dụng các đồ bếp Việt đậm nét bản sắc văn hóa Dân tộc.
- Trưng bày các gia vị tự nhiên
- Khăn quây bàn
- Biển, biểu hướng dẫn
- Bàn tiếp tân
- Sơ đồ chỗ ngồi phòng tiệc
- Thẻ tên khách VIP
-

Lưu ý:

- Trang trí, bày biện đúng cách đem lại bầu không khí vui tươi, trang trọng.
- Trang trí đẹp, hấp dẫn tạo cho bữa tiệc thêm ngon miệng.
- Tạo không khí ấm áp, thân thiện.
- Kết hợp các gam màu của dụng cụ ăn uống tạo sự lãng mạn, ấm cúng.

** Cách trang trí phòng tiệc*

Một bữa được trang trí bày biện đúng cách sẽ đem lại bầu không khí vui tươi, trang trọng, và hấp dẫn. Các vật dụng dùng cho việc trang trí phải được lựa chọn một cách sáng tạo, có thể sử dụng những thiết bị và dụng cụ hàng ngày của phòng tiệc và những vật dụng có trong môi trường thiên nhiên như cây cảnh để trang trí. Tất cả các vật dụng trang trí cần sắp xếp, bài trí, kết hợp một cách linh hoạt để bữa tiệc thêm vui nhộn. Việc dành thời gian bài trí bàn ăn sẽ góp phần làm cho bữa ăn thêm ngon miệng, tạo không khí ấm áp, thân thiện giữa mọi người. Ly,

chén, bát, đĩa được đặt đúng vị trí sẽ đem lại cảm giác thật thoải mái, tự nhiên cho người sử dụng.

Kết hợp những gam màu lạ mắt của ly, đĩa hay đơn giản là của những chiếc khăn ăn, khăn trải bàn... cũng đủ để làm nên một bàn tiệc ấn tượng, sang trọng. Những giỏ hoa cùng những cây nến lung linh, tỏa ánh sáng huyền ảo tạo nên một không gian lãng mạn và đậm ấm. Và những món ăn, thứ không thể thiếu trên bàn tiệc thì việc bày biện sạch sẽ, đẹp mắt bằng cách trang trí đơn giản cũng góp phần tạo nên thành công của bữa tiệc. Theo phong cách châu Âu, khăn ăn cũng là thứ vật dụng không thể thiếu trên bàn tiệc. Việc chọn khăn có gam màu tươi sáng, phù hợp với không gian, không khí buổi tiệc sẽ làm cho bàn ăn thêm sinh động và trang trọng. Có những bữa tiệc sang trọng người ta dùng hai khăn ăn, một khăn ăn bằng vải màu trắng và một khăn ăn bằng giấy màu hồng lót vào nhau khi xếp hình của khăn càng làm cho màu sắc của bàn ăn thêm hấp dẫn. Một kiểu khăn mới rất tiện dụng mà hiện nay nhiều nhà hàng sử dụng đó là khăn làm bằng chất liệu giấy, được nhập từ châu Âu. Công dụng của loại khăn này bao gồm cả khăn ăn và khăn trải bàn với nhiều kiểu dáng như hình chữ nhật, hình vuông. Tùy theo kiểu trang trí từng bàn tiệc cũng như cách gấp, tạo kiểu như hình chiếc lá, cánh quạt... mà kiểu dáng, độ dài của khăn sẽ có sự thay đổi. Màu sắc, hoa văn cũng rất đa dạng, được sử dụng tùy theo sở thích của khách mời hoặc loại tiệc mà khách hàng chọn lựa. Vào những buổi tiệc nhẹ, khăn trải bàn, khăn ăn sẽ có màu nhạt như trắng, kem, hoa văn trang trí nhẹ nhàng, dễ thương. Còn tại những buổi đại lễ, những màu sắc sang trọng, nhiều khi có thể phối với những gam màu mà chủ nhân yêu thích hay muốn tạo điểm nhấn, gây cảm giác ấn tượng cũng được chú trọng. Theo ý kiến của nhiều người việc dùng những kiểu khăn này sẽ làm trang trọng thêm bàn tiệc, thể hiện lòng mến khách của chủ nhân buổi tiệc.

8. Lựa chọn loại hình phục vụ tiệc

Loại hình phục vụ là cách thức, phương pháp phục vụ các món ăn trong thực đơn. Một bữa tiệc thường có nhiều món ăn. Mỗi món ăn được phục vụ bằng những loại hình khác nhau sẽ tạo nên tính hấp dẫn của nghệ thuật phục vụ, đặc biệt đối với tiệc ngồi. Những loại hình phục vụ này gồm: Phục vụ theo đĩa (kiểu Mỹ), phục vụ kiểu gia đình (kiểu Anh), phục vụ gấp chia thứ ăn tại bàn (kiểu Nga), phục vụ bằng xe đẩy (kiểu Pháp), phục vụ tự chọn (kiểu Buffet). Mỗi loại hình có những ưu điểm, nét đẹp riêng. Các món ăn phục vụ bằng những loại hình khác nhau sẽ không nhàm chán, đơn điệu mà thực khách được thưởng thức nhiều nghệ thuật phục vụ hấp dẫn. Khi lựa chọn loại hình phục vụ cần căn cứ vào loại hình tiệc và phương pháp chế biến món ăn. Tùy theo từng loại tiệc, có thể lựa chọn:

- *Loại hình phục vụ đồ uống khai vị tiếp đón khách:* Phục vụ tại sảnh đón tiếp. Nhân viên bê những khay đồ uống phục vụ khách trước khi nhập tiệc. Đây là điểm đón khách tập trung trước giờ nhập tiệc. Phục vụ đồ uống lúc này sẽ tăng thêm sự hưng phấn cho khách trước khi nhập tiệc. Khách có thể đi lại, giao lưu với ly đồ uống trên tay sẽ giảm đi áp lực của sự chờ đợi.

- *Loại hình phục vụ cho từng món ăn trong thực đơn.* Thông thường các món khai vị được phục vụ theo đĩa cá nhân, nhưng cách thức phục vụ các món khai vị có thể khác nhau dựa vào ý tưởng của trưởng bộ phận tiệc hay ca trưởng. Các món chính sẽ được phục vụ theo từng loại hình xen kẽ. Món chủ đạo của thực đơn được phục vụ theo kiểu Nga hoặc kiểu Pháp sẽ tinh tế, sang trọng đối với những bữa tiệc sang trọng.

- *Loại hình phục vụ món ăn phải phù hợp với phương pháp chế biến món ăn đó.* Trước khi ấn định loại hình phục vụ món ăn, cần căn cứ vào cách thức chế biến món ăn. Mỗi món ăn

chế biến khác nhau sẽ cho phép áp dụng loại hình phục vụ thích hợp. Chẳng hạn, món ăn để nguyên con nguyên khối thường do nhân viên cắt chia và gắp cho khách tại bàn ăn bằng xe đẩy để khách được thưởng thức cách chế biến, trang trí món ăn và nghệ thuật phục vụ của nhân viên.

9. Lựa chọn dạng bàn tiệc

Dạng bàn ăn là cách thức sắp xếp bàn ăn theo hình nào trong phòng tiệc. Bàn ăn được sắp xếp phù hợp với dạng bàn, phù hợp với kiến trúc của phòng tiệc sẽ tạo nên sự hấp dẫn của phòng tiệc và thuận tiện cho quá trình phục vụ. Khi sắp xếp bàn ăn cần cân nhắc và dựa vào những yếu tố sau:

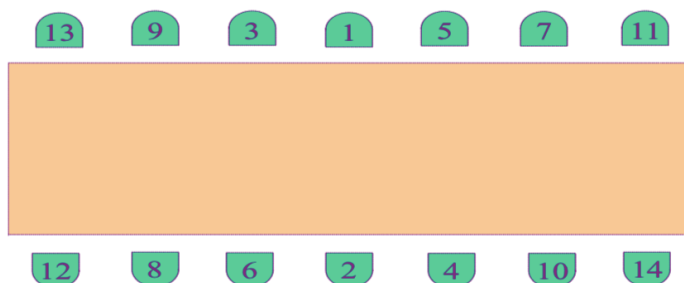
- Loại hình tiệc: Tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc buffet, ...
- Tính chất của bữa tiệc: Sang trọng, bình dân, sự kiện của bữa tiệc...
- Loại bàn sử dụng: Bàn dài, bàn vuông, hay bàn tròn.
- Kiến trúc của phòng tiệc: Cột nhà, cửa ra vào, cửa nối với khu vực cung cấp thức ăn, đồ uống, điểm trọng tâm của phòng ăn.
- Loại hình phục vụ cho từng món ăn trong thực đơn. Nếu có những món ăn phục vụ theo kiểu Nga, kiểu Pháp thì bàn ăn được sắp xếp rộng rãi hơn để lối đi lại phục vụ đảm bảo an toàn và dễ thao tác.
- Số lượng và thành phần thực khách.
- Cách thức bố trí chỗ ngồi.
- Mục đích, ý tưởng trang trí phòng tiệc, bàn tiệc.

Một số dạng bàn có thể áp dụng cho tiệc bao gồm:

** Bàn chữ I, bàn dài:*

Bàn chữ I hay còn gọi là bàn hình chữ nhật. Là loại bàn dài được ghép từng những bàn chữ nhật, bàn vuông. Được xếp dài để khách ngồi hai bên. Các bàn chữ nhật dài tạo cho khách tham dự có cảm giác thân mật, gần gũi. Đôi khi dạng bàn này tạo sự va chạm có phần bất tiện cho các vị khách, tuy nhiên bạn có thể khắc phục nhược điểm này bằng cách tạo khoảng cách rộng hơn giữa các ghế ngồi.

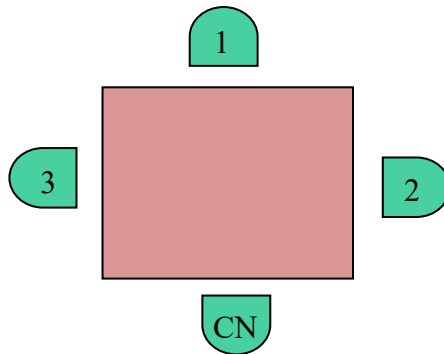
Loại bàn này không nên xếp quá dài, đặc biệt đối với những bữa tiệc phải xếp nhiều bàn dài thì bàn của chủ tiệc không nên xếp quá 6 người mỗi bên. Nếu quá dài sẽ khó cho khách trong bàn chú tâm vào những chủ đề nói chuyện mà chủ tiệc và khách VIP quan tâm.



** Bàn vuông:*

Bàn vuông thể hiện một phong cách hiện đại, thường có 1 hoặc 2 vị khách cho mỗi bên bàn tùy theo kích thước bàn 1,2 hay 1,4 mét mỗi cạnh. Ngoài ưu điểm tạo nhiều không gian

hơn giữa các vị khách, kiểu bàn này còn thể hiện cái nhìn thanh lịch và trang trọng nhờ sự cân bằng số khách ở các bên. Việc trang trí cho bàn vuông cũng khá dễ dàng.

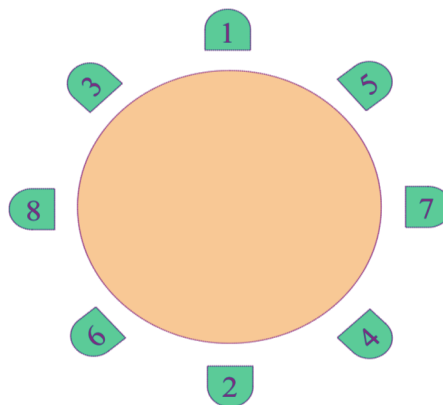


Bàn vuông thích hợp nhất là bàn có kích thước 1,2m x 1,2 m được xếp từng bàn độc lập cho bốn hoặc tám khách. Dạng bàn này chỉ sử dụng cho những bữa tiệc nhỏ.

** Bàn tròn:*

Bàn tròn thường sử dụng trong tiệc ngòi Việt Nam có nhiều khách như tiệc cưới, tiệc hội nghị khách hàng. Bàn tròn thường bố trí chỗ ngồi cho 8 - 10 khách. Nên sử dụng loại bàn lớn có đường kính 1,2 m để đảm bảo diện tích để thức ăn, trang trí và dễ phục vụ.

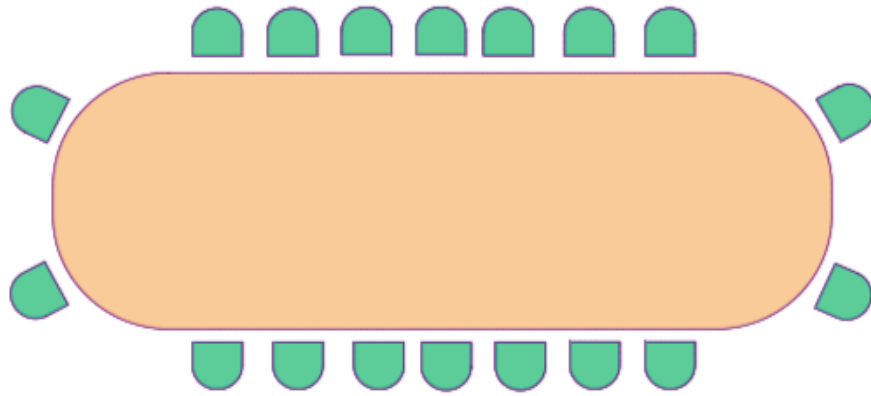
Trong khoảng không gian hạn chế, bàn tròn luôn tận dụng được ưu điểm tiết kiệm diện tích. Trong các bữa tiệc, kiểu bàn tròn thường rất được yêu thích vì nó tạo không khí quây quần thân mật.



Cũng có thể đặt các bàn vuông và bàn tròn xen kẽ nhau tạo cảm giác đặc biệt ấn tượng cho buổi tiệc. Nếu bàn vuông tạo không khí thoải mái cho những vị khách đã quen biết nhau thì bàn tròn lại giúp cuộc trò chuyện giữa các vị khách không biết nhau nhanh chóng trở nên gần gũi. Như vậy, bữa tiệc sẽ trở nên thân mật hơn.

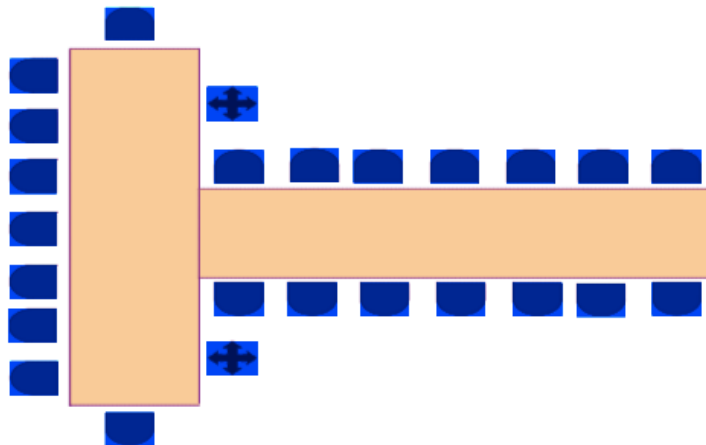
** Bàn bầu dục:*

Bàn hình bầu dục không phổ biến, chỉ sử dụng cho những bữa tiệc nhỏ dưới 30 khách. Những bữa tiệc lớn phải sử dụng nhiều bàn bầu dục sẽ khó sắp xếp trong phòng tiệc.



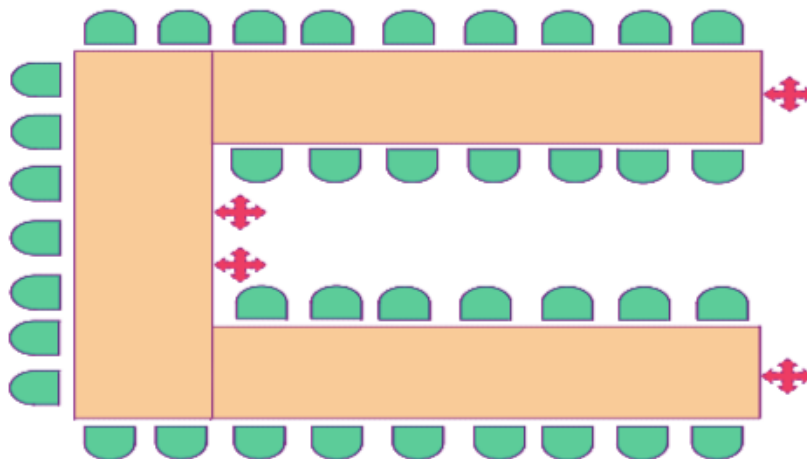
** Bàn chữ T:*

Là một trong những dạng bàn không phổ biến, vì nó chỉ thích hợp đối với những bữa tiệc có số lượng khách không nhiều.



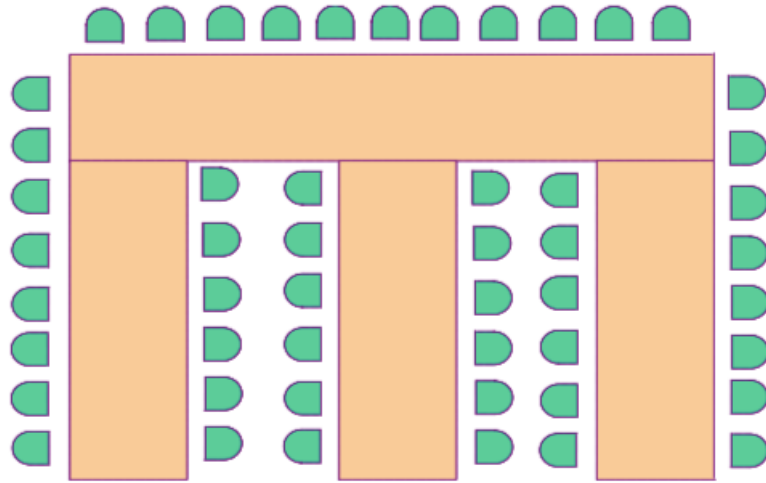
** Bàn chữ U:*

Bàn chữ U thích hợp với những bữa tiệc có ít khách, sang trọng và có những món ăn phục vụ bằng xe đẩy.



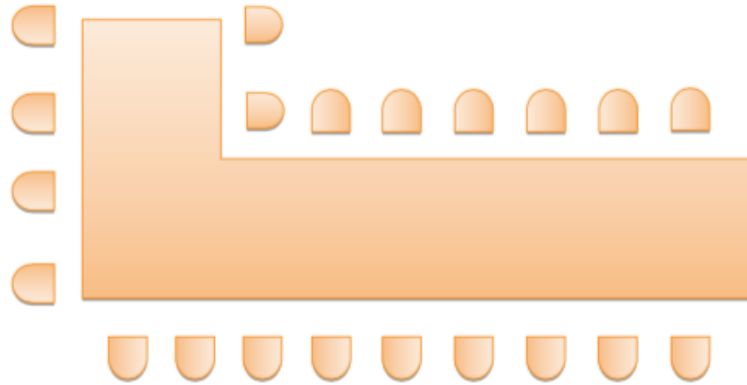
** Bàn chữ E:*

Là một dạng bàn mở rộng của chữ U cho những bữa tiệc có đông khách hơn. Tuy nhiên người ta không xếp nhiều bàn chữ E hay chữ U cho một bữa tiệc có số đông thực khách.

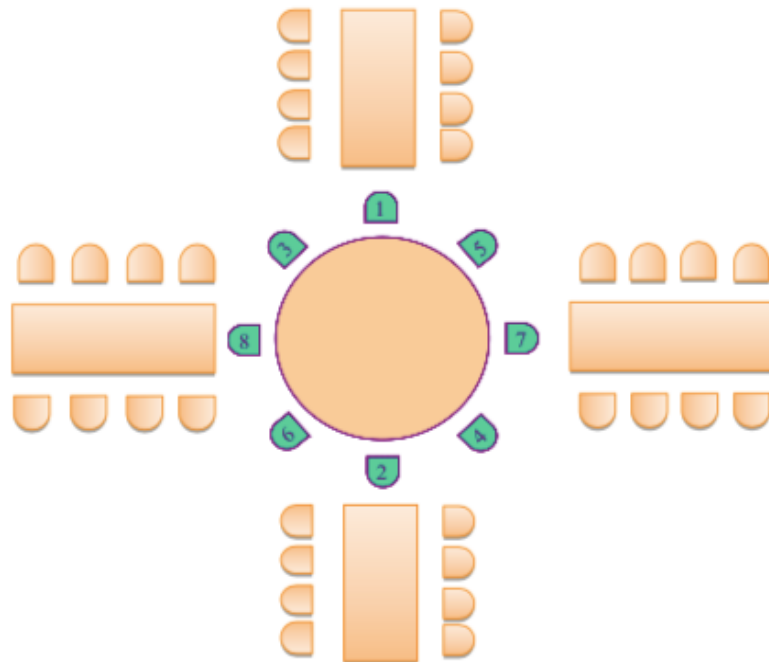


* *Bàn chữ L:*

Là dạng bàn sử dụng bàn chữ nhật xếp theo hình chữ L.



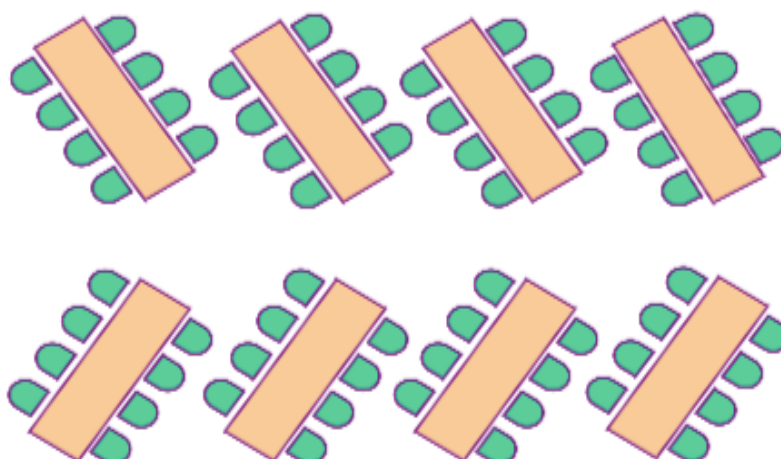
* *Bàn ngôi sao:*



Là dạng bàn kết hợp bàn dài và bàn tròn. Khách VIP được bố trí chỗ ngồi ở bàn tròn. Dạng bàn này chiếm nhiều diện tích do khoảng trống giữa các bàn không sử dụng hết. Những bàn dài xếp quanh bàn tròn không nên có nhiều chỗ ngồi. Vì vậy nó không thích hợp đối với những bữa tiệc lớn.

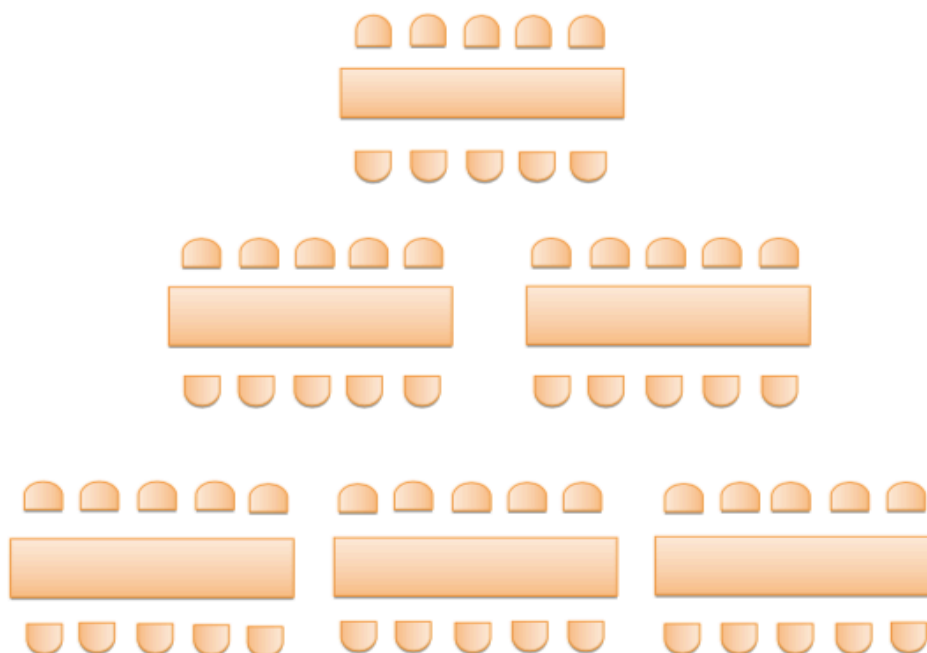
* *Bàn xương cá:*

Là dạng bàn được xếp từng những bàn dài. Dạng bàn này ít phổ biến.



* *Bàn rẽ quạt:*

Là dạng bàn dài xếp so le theo hình quạt. Loại bàn này cũng không được sử dụng phổ biến. Tuy nhiên trong những trường hợp thiết kế không gian của phòng tiệc cho phép có thể xếp bàn theo hình này tạo cảm giác mới mẻ và long trọng. Bàn trên cùng là bàn danh dự dành cho những vị khách quan trọng. dạng bàn này cần nhiều diện tích nhưng lãng phí không gian, không nên xếp quá nhiều dãy bàn.



10. Bố trí chỗ ngồi cho khách dự tiệc

Một yếu tố không kém phần quan trọng trong đó là việc sắp xếp, bố trí chỗ ngồi thích hợp cho các thực khách tham dự. Bởi lẽ trong các buổi lễ, hội nghị, đàm phán các chủ thể không phải bao giờ cũng muốn hay có thể giao lưu, trao đổi, đàm đạo công việc với người mà họ không thích hoặc không có liên quan. Trong bữa tiệc cũng giống như vậy, thậm chí điều đó còn cần thiết hơn cả các cuộc tiếp xúc khác.

Vị trí chỗ ngồi trong bàn tiệc thường do chủ tiệc quyết định vì chủ tiệc là người biết rõ vị trí xã hội và chức vụ của từng người trong bữa tiệc. Nếu là tiệc ngoại giao thì do cơ quan chức năng bố trí (Ban Tiếp tân, Sở Ngoại vụ).

Sắp xếp vị trí chỗ ngồi dựa vào các nguyên tắc sau:

- Chủ tiệc ngồi đối diện với khách chính (bàn chữ I, chữ nhật)
- Khách chính ngồi bên phải chủ tiệc (bàn chữ T, U, O).
- Bên phải chủ tiệc và khách chính là khách có chức vụ tương đương.
- Nếu tiệc ngoại giao: chủ tiệc và khách chỉ có phu nhân thì phu nhân của khách chính ngồi bên trái chủ tiệc và ngược lại.
- Nếu trong bàn tiệc có nam và nữ thì xếp xen kẽ đối diện nam và nữ.
- Bên cạnh khách nước ngoài cần bố trí người biết tiếng của họ.
- Xếp theo cấp bậc, chức vụ theo thứ tự từ trên xuống hoặc từ trong ra ngoài, nếu có trẻ em thì bố trí xa bàn khách danh dự.

Một số qui định về vị trí chỗ ngồi theo phong tục tập quán Theo tập quán Châu Mỹ thì nam giới ngồi bên phải phụ nữ, theo phong tục Châu Âu (đặc biệt người Đức) thì nam ngồi bên trái; thứ tự vị trí ngồi xác định theo tính chất quan trọng. Đối với tiệc đông người thường bố trí bàn tiệc theo kiểu đặc biệt. Đầu bàn bố trí chủ tiệc và khách chính, vuông góc với bàn chính ta bố trí các bàn nhỏ theo dãy. Khi bố trí lưu ý là không để chủ tiệc và khách chính quay lưng lại với nhau. Khi mời từng khách vào bàn tiệc chỉ có thể thực hiện khi ít người, nếu khách đông thì trước khi vào phòng tiệc cần lập Bảng sơ đồ để khách xác định trước vị trí ngồi của họ. Điều này cần làm khi có tiệc lớn quan trọng.

Việc bố trí, sắp xếp chỗ ngồi cho khách dự tiệc phụ thuộc vào từng loại bàn và đối tượng khách. Thường thì chỉ bố trí chỗ ngồi cho khách VIP và chủ tiệc đãi khách.

Cách thức bố trí cho từng loại bàn như sau:

* *Dạng bàn dài (chữ I):*

- Chủ tiệc ngồi chính giữa, hướng cửa ra vào.
- Khách chính ngồi đối diện.
- Hai bên chủ tiệc và khách chính xếp theo thứ tự xen kẽ phía khách và phía chủ.
- Không nên xếp bàn quá dài, những bữa tiệc quan trọng, hai bên khách chính và chủ tiệc không nên quá 6 người.
- Không bố trí ngồi đúng chân bàn.
- Đảm bảo khoảng cách giữa các ghế và bàn.

- Nếu chủ chính và khách chính có phu nhân hoặc phu quân: cách xếp như sau: bên phải ông chủ chính là bà khách chính, bên trái là bà khách số 1, bên phải bà chủ chính là ông khách chính, bên trái là ông khách số 1, tiếp theo xếp các vợ chồng ngồi chéo nhau bên phải rồi bên trái cho đến hết.

- Những bữa tiệc gồm các cặp vợ chồng: Hai ông bà chủ tiệc ngồi hai đầu bàn, kế bên là bà và ông khách chính.

* *Dạng bàn tròn:*

- Chủ chính và khách chính ngồi đối diện.
- Bên phải ông chủ chính là phu nhân hoặc phu quân khách chính.
- Bên phải khách chính là phu nhân hoặc phu quân của chủ chính.

- Trong trường hợp không có phu quân hoặc phu nhân dự thì hai vị trí này thuộc về người số 1 phía chủ và phía khách. Các vị trí tiếp theo, xếp chủ và khách theo thứ tự bên phải rồi bên trái, xen kẽ.

- Chủ chính và khách chính ngồi bên nhau (chủ chính ngồi bên trái, khách chính ngồi bên phải) bên trái là chủ chính và phu nhân hoặc phu quân khách chính, bên phải khách chính là phu nhân hoặc phu quân của chủ chính, tiếp theo xếp phía chủ và phía khách theo thứ tự lễ tân, bên phải và bên trái, xen kẽ nhau cho đến hết.

** Bàn danh dự hình chữ nhật:*

Bàn danh dự đặt phía trên cùng, tất cả khách ngồi quay mặt xuống phía dưới, chủ chính và khách chính ngồi giữa, tiếp theo xếp theo kiểu bàn chữ nhật nói trên.

** Bàn danh dự hình tròn:*

Xếp chủ tiệc và khách chính ngồi bên nhau phía trước các bàn tròn khác, ngồi về phía các bàn tròn bên dưới. Xếp xen kẽ chủ và khách.

** Dạng bàn hình bầu dục:*

Tùy theo hình dáng chiếc bàn mà sắp xếp theo kiểu bàn tròn hoặc bàn chữ nhật.

** Dạng bàn chữ T:*

- Xếp chủ tiệc và khách chính ngồi giữa bàn để ngang, nhìn xuống phía dưới bàn để dọc.
- Khách chính ngồi bên phải chủ tiệc.
- Bên trái chủ tiệc là khách số 1.
- Bên phải khách chính là chủ số 1.
- Xếp tiếp theo bên phải, bên trái theo thứ tự lễ tân.
- Bàn ngang coi như bàn danh dự, phía bên trong bàn ngang để trống hoặc xếp cho phiên dịch.

- Xếp xem kẽ chủ và khách hai bên bàn đứng theo thứ tự lễ tân tính từ bàn ngang trở xuống.

** Dạng bàn chữ U:*

- Xếp chủ tiệc và khách chính ngồi giữa bàn ngang nhìn xuống phía hai bàn dọc.
- Cách xếp tiếp theo như đối với bàn chữ T.
- Phía trong bàn ngang để trống hoặc xếp chỗ cho phiên dịch.

Trên đây là cách thức bố trí chỗ ngồi chi khách VIP và chủ tiệc đối với từng dạng bàn. Tuy nhiên, trong thực tế còn phụ thuộc vào phong tục, tập quán của từng dân tộc, từng địa phương để có cách bố trí phù hợp.

11. Xây dựng thực đơn tiệc

11.1. Nguyên tắc lựa chọn món ăn cho thực đơn

Thực đơn quyết định chất lượng của bữa ăn. Số lượng và chất lượng món ăn không những quan trọng đối với sự thưởng thức của khách dự tiệc mà còn phản ảnh năng lực kinh doanh của khách sạn, nhà hàng.

Khi lựa chọn món ăn cho thực đơn của một bữa tiệc, chúng ta cần chú ý:

- Nếu thực đơn có nhiều món, thì định lượng của từng món cần giảm bớt nhằm tránh cho khách bộ thức thức ăn và tránh dư thừa không sử dụng hết.

- Do một bữa tiệc thường được phục vụ ít nhất từ 5 món. Vì vậy các món phải đa dạng về thực phẩm, màu sắc, hương vị và kiểu dáng.

- Các món ăn trong một thực đơn không nên cùng một loại thực phẩm có cùng cách chế biến tương tự.

- Các món ăn trong thực đơn phải đảm bảo cân bằng dinh dưỡng. Từ nhiều loại thực phẩm, nguyên liệu khác nhau với cách chế biến đa dạng thực khách được cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng tăng thêm chất lượng của bữa ăn.

- Kết hợp món ăn địa phương và quốc tế. Ngoài những món ăn mang tính đặc thù của địa phương, của dân tộc, có thể lựa chọn những món ăn phổ biến, hấp dẫn của các quốc gia du nhập vào Việt Nam để vừa làm phong phú thêm thực đơn, vừa tăng tính hấp dẫn của loại hình phục vụ.

- Các món ăn phải có sự tương thích về nguyên liệu. Những thức ăn kèm thực phẩm chính phải phù hợp, ví dụ các món chiên ăn kèm khoai tây chiên, các món ninh hầm có nước sốt ăn kèm bánh mì, bún. Những nguyên liệu cắt ra từ món này có thể sử dụng để chế biến món ăn khác. Chẳng hạn đầu thừa của món quay, nướng có thể sử dụng để làm các món súp, salat.

- Nên chọn các món mới lạ, có điểm nhấn, thu hút sự chú ý của thực khách.

- Đặc sản vùng miền, món ăn theo mùa.

- Tránh các món ăn quá nhiều nước, có xương, dai.

- Số lượng, chất lượng món ăn phù hợp với tính chất và giá tiền bữa tiệc.

- Các món ăn cơ cấu hợp lý về số lượng món khai vị, món chính, món tráng miệng, sự sắp xếp về trình tự phục vụ các món ăn.

- Đảm bảo dinh dưỡng và hiệu quả kinh tế. Thực đơn đảm bảo cung cấp đầy đủ về lượng calorin nhưng phải mang lại lợi nhuận cho nhà tổ chức.

- Lựa chọn thức ăn phù hợp theo mùa cũng rất quan trọng. Ví dụ, mùa hè thì phục vụ các món ăn mát mẻ, mùa đông phục vụ các món cay nóng.

- Nên giới thiệu các thực đơn có sẵn. Khách sạn nên lập sẵn nhiều thực đơn tiệc với những món ăn và giá bán khác nhau, thuận tiện cho việc lựa chọn của khách. Trường hợp khách đổi món ăn từ thực đơn này sang thực đơn khác thì khách sạn, nhà hàng phải căn cứ vào đặc tính và giá trị của món ăn để tính lại giá của thực đơn cho phù hợp.

- Bất kỳ sự thay đổi nào trên thực đơn đều phải được thảo luận với bếp trưởng để đảm bảo thực đơn khi thay đổi có thể thực hiện được từ khâu chế biến, phục vụ và chi phí thực phẩm.

- Nếu các tiện nghi đều có sẵn và có thể không cần thay đổi gì nữa, thì thư ký và trưởng bộ phận tiệc có thể thương lượng với khách để thiết lập giá tiệc và những chi phí khác có lợi cho hai bên.

- Trong trường hợp khách hàng đề xuất món ăn không có trong thực đơn của khách sạn, nhà hàng thì thảo luận với đầu bếp để tổ chức nấu thử, ăn thử trước khi quyết định.

11.2. Chuẩn bị thực đơn cho bữa tiệc

Thực đơn của nhà hàng, khách sạn, đặc biệt là thực đơn của những bữa tiệc lớn là công cụ tiếp thị rất hiệu quả. Nó cũng là nhân tố quyết định năng lực kinh doanh, hiệu quả quản lý của nội bộ. Do đó việc lên kế hoạch xây dựng thực đơn là công việc quan trọng trong quá trình phục vụ bữa tiệc. Trước khi bắt đầu một kế hoạch xây dựng thực đơn, các nhà quản trị tiệc cần nắm vững những yêu cầu quan trọng mà thực đơn cần được đáp ứng như sau:

- Thực đơn phải thỏa mãn mong muốn của khách hàng chứ không phải của đầu bếp, của giám đốc tiệc hay của người quản lý.

- Bản thân thực đơn phải đạt mục tiêu tiếp thị. Mặc dù một phần của tiếp thị là xác định điều khách muốn là gì, thì phần khác cũng quan trọng không kém, đó là cung cấp những gì khách muốn vào đúng lúc và đúng nơi thích hợp với mức giá mà khách sẵn lòng chi trả. Thực đơn phải đạt được mục đích là làm cho khách quay trở lại khi họ có nhu cầu đặt tiệc.

- Chi phí cho thực đơn phải được tính toán một cách hiệu quả. Chi phí của những món ăn trong thực đơn mà chúng ta lựa chọn phải nằm trong ước tính chi phí tiêu chuẩn thức ăn cho phép phù hợp với cấp hạng của khách sạn, nhà hàng.

- Thực đơn phải đòi hỏi sự chính xác về nguyên vật liệu sử dụng.

- Loại hình tiệc, số lượng, thành phần khách .

- Thiết bị và dụng cụ chế biến, dụng cụ phục vụ.

- Số lượng nhân viên phục vụ.

- Chi phí và thành phần thực phẩm.

- Khả năng duy trì mức độ chất lượng.

- Sự quan tâm của khách hàng về vấn đề sức khỏe.

- Không gian phục vụ.

- Thời gian chuẩn bị và chế biến.

- Số lượng món ăn.

- Lượng thức ăn cần có, tránh dư thừa, lãng phí.

- Giá suất ăn.

Một khi đã xem xét những yêu cầu trên, có nghĩa là chúng ta đã sẵn sàng lựa chọn các món ăn cho thực đơn và nên nhớ luôn tập trung vào nhu cầu của khách. Tuy nhiên cũng cần lưu ý rằng có những món ăn khách hàng muốn có nhưng chúng ta không thể đáp ứng vì một vài nguyên nhân như một số nguyên liệu chế biến không có trên thị trường do tính chất mùa vụ, hoặc giá bán quá cao, khó thực hiện hay khó giữ được chất lượng cao của món ăn, không đủ người thực hiện hoặc trang thiết bị không phù hợp.

Đối với thực đơn tiệc Buffet cần lưu ý thêm những điều quan trọng như:

- Chi phí cho tổng khâu phân.

- Số lượng khâu phân thức ăn.

- Số lượng thức ăn khả thi.

- Số lần thêm thức ăn.

- Sự duy trì chất lượng món ăn.

- Dụng cụ phục vụ.

- Dụng cụ ngăn chặn thức ăn bị nhiễm khuẩn hay giữ nhiệt.

- Số lượng nhân viên phục vụ.

- Khả năng sử dụng thức ăn còn thừa.

12. Lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc

** Nguyên tắc lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc*

Việc lựa chọn đồ uống cho bữa tiệc không phải là vấn đề quá khó khăn. Thường thì chủ tiệc sẽ quyết định sử dụng những loại thức uống nào. Song các nhà quản lý tiệc cũng phải nắm vững một số nguyên tắc để tư vấn cho khách hàng. Chẳng hạn:

- Dựa vào chủ đề, nội dung, tính chất bữa tiệc, số lượng khách, thực đơn và ngân sách để xác định loại đồ uống.

- Tiệc đẳng cấp phù hợp với rượu Gin, Scotch và Vodka, rượu vang hoặc Sâm-panh, phù hợp khách hàng là doanh nhân, người trung lưu trở lên.

- Tiệc có tính thân mật người ta thường sử dụng bia.

- Tuổi trung niên thích uống rượu mạnh, phụ nữ và người trẻ tuổi thường thích rượu vang nhẹ, sâm-panh hay bia và các loại nước giải khát.

- Ngoài ra còn phụ thuộc vào thói quen của từng vùng, miền.

** Sự phù hợp của đồ uống với thức ăn*

Sự phù hợp giữa đồ uống với thức ăn là vấn đề quan trọng mà không phải khách hàng nào cũng nắm được. Đó là một khoa học đảm bảo sự hấp thụ của cơ thể con người và làm tăng chất lượng món ăn. Một loại đồ uống không phù hợp với món ăn sẽ làm giảm chất lượng món ăn mà thực khách có cảm nhận là do chất lượng chế biến. Chính vì vậy, cần lưu ý lựa chọn đồ uống thích hợp với từng món ăn. Nên dùng các loại rượu vang đỏ để che đi mùi tanh khá nặng của các món thịt màu sẫm như bê, cừu, bò. Các món có sốt nặng hoặc các món nặng mùi, nước sốt đặc hay thịt, cần một loại rượu mạnh đủ sức át mùi trong món ăn.

Không phải tất cả khách hàng đều có hiểu biết về nghệ thuật chọn đồ uống cho bữa tiệc. Tuy nhiên điều này còn phụ thuộc vào ngân sách dành cho bữa tiệc. Vì vậy các nhà tổ chức tiệc cần tư vấn cho khách hàng về việc lựa chọn đồ uống phù hợp trên cơ sở các nguyên tắc sử dụng và phục vụ thức uống.

** Xác định số lượng đồ uống bữa tiệc*

Cần sử dụng bao nhiêu cho từng loại đồ uống là vấn đề hết sức quan trọng. Nó liên quan đến ngân sách dành cho bữa tiệc và ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng bữa tiệc. Để xác định sử dụng bao nhiêu loại đồ uống và mỗi loại bao nhiêu, các nhà quản trị tiệc cần tính toán một số chỉ số và lưu ý tới những vấn đề cơ bản sau đây: Tỷ trọng ngân sách dành cho đồ uống trong tổng ngân sách của bữa ăn.

Ví dụ: Chủ tiệc dự tính chi cho một suất ăn trong một bữa tiệc có 300 khách là 200.000 đồng/ khách. Trong đó ngân sách dành cho đồ uống là 30%. Như vậy, ngân sách dành cho đồ uống sẽ là:

$$200.000 \text{ đồng/khách} \times 30\% \times 300 \text{ khách} = 18.000.000 \text{ đồng}$$

- Ước tính số lượng khách tham dự có thể sử dụng thức uống có cồn, không cồn.
- Lượng thức uống trung bình mỗi khách sử dụng trong một giờ dự tiệc.
- Thời gian tiệc được ấn định khoảng bao nhiêu giờ.
- Có bao nhiêu loại đồ uống sử dụng cho suốt bữa tiệc.
- Mỗi khách dùng 1-2 ly cho một món ăn. Nếu bữa tiệc sử dụng ít loại đồ uống thì mỗi khách có thể sử dụng nhiều hơn.
- Tiệc nhẹ buổi chiều dùng ít rượu hơn tiệc chính buổi tối.
- Tập quán của đối tượng khách các vùng miền.
- Số lượng đồ uống dự phòng.

13. Kế hoạch nhân sự cho bữa tiệc

Những người quản lý và điều hành tiệc là những người trực tiếp mang lại thành công cho dịch vụ tiệc, họ biết rằng thị trường của họ cơ bản là những hội nghị của các nhóm đoàn thể, công ty kinh doanh, những nhóm hoạt động xã hội và cá nhân khách hàng. Các nhà quản lý tiệc phải nhận biết được khách hàng muốn gì và tổ chức cung cấp tiệc như thế nào, và làm thế nào để thương lượng một hợp đồng thoả mãn giữa cả hai phía: khách hàng và đơn vị phục vụ. Dĩ nhiên cách thức tiếp thị hiệu quả nhất là danh tiếng vững chắc của đơn vị dịch vụ đối với công việc phục vụ tiệc hoàn hảo. Trong nhiều bộ phận tiệc, giám đốc ẩm thực là người giám sát những giám đốc hoặc trưởng bộ phận tiệc và những người này lại giám sát người quản lý kinh doanh tiệc và quản lý điều hành tiệc. Một nhu cầu hiển nhiên cho việc giao tiếp và phối hợp chặt chẽ giữa trưởng điều hành tiệc và bộ phận kinh doanh và tiếp thị, bộ phận này kinh doanh những buổi tiệc có liên quan đến những dịch vụ khác trong khách sạn. Trách nhiệm bài trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách và phục vụ ăn uống trong buổi tiệc nói chung thuộc về quản lý tiệc và những trợ lý của họ.

Giám đốc phụ trách kinh doanh tiệc hay trưởng bộ phận tiệc phân công công việc để các bộ phận chủ động làm việc như:

- Bộ phận Bếp chuẩn bị nguyên liệu và chế biến các món ăn.
- Bộ phận Bar chuẩn bị pha chế thức uống.
- Nhóm nhân viên phục vụ phụ trách đồ vải cung cấp khăn trải bàn, khăn ăn, vải bọc ghế, nhóm kỹ thuật trang trí phòng tiệc,...
- Bộ phận phục vụ trực tiếp chuẩn bị lau rửa, vận chuyển dụng cụ, đón tiếp khách và phục vụ khách ăn uống.
- Bộ phận kỹ thuật: Chịu trách nhiệm về âm thanh, ánh sáng, trang trí phòng tiệc,...
- Bộ phận bảo vệ: Đảm bảo an toàn, an ninh cho bữa tiệc.
- Thu ngân: viết hoá đơn thanh toán, nhận tiền.

Khi lập kế hoạch về nhân sự cần chú trọng đến những yếu tố sau:

- Khối lượng công việc cần hoàn thành.
- Lượng khách dự tiệc: Lượng khách dự tiệc liên quan đến số lượng nhân viên phục vụ tiệc. Do đó đòi hỏi phải lên kế hoạch số lượng nhân viên phục vụ.
- Loại hình tiệc: Loại hình tiệc ngồi hay tiệc đứng hay các loại tiệc khác quyết định đến số lượng nhân viên và các công việc cần làm.
- Loại hình phục vụ món ăn: Món ăn được phục vụ như thế nào liên quan đến số lượng và kỹ năng, kỹ xảo phục vụ. Vì vậy, nhân viên phục vụ phải được huấn luyện trước về cách thức phục vụ món ăn.

- Phong cách, nghệ thuật phục vụ: Phong cách và nghệ thuật phục vụ là cách thức sắp xếp đội hình nhân viên, cách thức phục vụ từng loại đồ uống, món ăn. Vì vậy cần phải có kế hoạch phân công công việc phù hợp với kỹ năng chuyên môn của nhân viên.

- Chi phí nhân công: Kế hoạch nhân sự còn phụ thuộc vào ngân sách dự trù cho nhân công và tiền lương bình quân của mỗi người phục vụ một bữa tiệc. Nếu nhân viên quá đông so với sự cần thiết thì sẽ ảnh hưởng đến thu nhập cá nhân và nếu quá ít thì sẽ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

- Tiêu chuẩn phục vụ: Mỗi món ăn và thức uống phải được quy định về tiêu chuẩn phục vụ. Đây là quy trình, quy chuẩn để tất cả các nhân viên phục vụ với chất lượng đồng đều. - Năng lực phục vụ của nhân viên: Năng lực phục vụ của nhân viên ảnh hưởng đến năng suất, hiệu quả phục vụ. cần xác định một nhân viên phục vụ bao nhiêu bàn, bao nhiêu khách.

Trong kế hoạch nhân sự phục vụ cho bữa tiệc cần lưu ý một số yếu tố sau:

- Ghi họ tên của nhân viên phục vụ.
- Phân công công việc cụ thể cho từng người hoặc nhóm.
- Phương pháp phục vụ món ăn thức uống,
- Kế hoạch bố trí phòng tiệc và hướng phục vụ trên bàn tiệc phân công cho từng người đảm nhiệm, một nhân viên phục vụ bao nhiêu khách.
- Bố trí công việc phù hợp với năng lực của nhân viên.
- Kế hoạch làm việc cho bữa tiệc phải được thông báo cho từng nhân viên phục vụ tiệc biết hoặc được viết lên bảng treo ở nơi qui định.
- Trường hợp bữa tiệc quan trọng và có số lượng khách đông phải có sự tập dợt trước.

14. Kế hoạch phục vụ tiệc

14.1. Đón tiếp khách dự tiệc

Quy trình phục vụ một bữa tiệc bao giờ cũng bắt đầu từ khâu đón tiếp khách dự tiệc. Các loại hình tiệc khác nhau có những nghi thức đón tiếp khác nhau.

Trong bản kế hoạch, khâu phục vụ tiệc phải thể hiện rõ:

- Giờ đón khách
- Giờ nhập tiệc
- Giờ diễn ra Nghi lễ (nếu có)
- Giờ phát biểu, diễn văn (nếu có)
- Giờ phục vụ thức uống các loại
- Giờ phục vụ món ăn các loại
- Loại hình phục vụ đồ uống, thức ăn
- Bố trí khu vực phục vụ cố định cho nhân viên
- Nhân viên có mặt tại vị trí đón tiếp ít nhất 5 phút trước giờ mời khách
- Hình thức đón tiếp
- Số lượng nhân viên đón tiếp
- Số lượng nhân viên phục vụ đồ uống đón tiếp
- Trang phục nhân viên
- Vị trí, diện tích đón tiếp
- Hướng dẫn khách về chỗ ngồi theo sơ đồ bàn tiệc
- Vài nhân viên ở lại đón khách đến muộn

14.2. Phục vụ bữa tiệc

Kế hoạch phục vụ rất quan trọng cho nhân viên. Thông qua kế hoạch này, nhân viên phục vụ hiểu rõ công việc họ làm, khu nào, khách nào, bàn tiệc nào, phục vụ những món gì và trình tự phục vụ ra sao.

Các nhà quản lý tiệc lập kế hoạch phục vụ cho từng loại tiệc, từng bữa tiệc do tính chất của nó khác nhau về số lượng khách và thực đơn cũng như cách thức phục vụ.

** Phục vụ thức uống trong bữa tiệc*

Phân công nhân viên chuyên phục vụ đồ uống cho suốt bữa tiệc hoặc trong giai đoạn đầu khi bữa tiệc diễn ra sẽ thuận lợi hơn là việc để nhân viên vừa phục vụ thức ăn vừa phục vụ đồ uống.

Với đồ uống, tiệc rượu cần có người rót rượu cho khách. Nếu có khu quầy bar riêng thì phải có quản lý, phân chia tốt để không tập trung quá đông tại cùng một thời điểm.

Phục vụ đồ uống trong bữa tiệc cần chú ý:

- Chuẩn bị các loại đồ uống đúng nhiệt độ thích hợp.
- Chuẩn bị sẵn dụng cụ phục vụ: đồ khai, khăn phục vụ, xô đá với giá kê.
- Bố trí nhân viên: Số lượng, hình thức tiếp cận bàn khách, vị trí bắt đầu phục vụ, giờ phục vụ, hình thức di chuyển...
- Cách thức, quy chuẩn phục vụ từng loại thức uống.
- Chú ý lượng rượu rót vào ly đúng quy chuẩn.
- Phục vụ đúng nguyên tắc, quy trình, kỹ thuật.
- Không để chai đồ uống trên bàn ăn, nên để ở bàn phục vụ.
- Bố trí hai nhân viên phục vụ đứng hai bên chủ và khách chính và rót cùng lúc, đi theo hướng đi tới, không giáp mặt nhau.

** Phục vụ món ăn trong bữa tiệc*

Phục vụ thức ăn là khâu hết sức quan trọng. Trong khâu này, các nhà quản trị tiệc cần thực hiện các công việc quan trọng như:

- Đánh số bàn, có sơ đồ bàn tiệc để nhân viên tiện theo dõi.
- Nhân viên phải thuộc thực đơn ăn và uống của bữa tiệc.
- Nhân viên phải hiểu rõ công việc phải làm, bàn nào, khách nào, khi nào...
- Không tập trung nhân viên vào một chỗ, mà phải bố trí đồng đều các khu vực bàn tiệc.
- Sắp xếp đội hình phục vụ cho từng món ăn.
- Xác định số lượng khách, số lượng món ăn một nhân viên phục vụ.
- Lựa chọn loại hình phục vụ cho từng món ăn.
- Lưu ý nhân viên phục vụ đúng quy trình kỹ thuật.
- Nhân viên phải thường xuyên có mặt trong khu vực làm việc.
- Nên mặc trang phục Việt (Đều bếp, nhân viên đón tiếp, nhân viên phục vụ, quản lý mặc trang phục khác nhau).
- Không phục vụ thức ăn hay đồ uống trong khi có bài phát biểu tránh sự lộn xộn mất sự tập trung, thiếu tôn trọng đối với người phát biểu.
- Huấn luyện, tập dợt nhân viên đối với những món ăn hay đồ uống đòi hỏi kỹ năng, kỹ xảo cao.
- Cần chú trọng áp dụng những nghệ thuật phục vụ đặc sắc đối với những món ăn đặc biệt.

- Nhân viên phải quan sát, chú ý các cử chỉ, ánh mắt và các dấu hiệu khác để nhận biết các nhu cầu của khách.
- Nhân viên phải luôn niềm nở, nhiệt tình và chu đáo trong việc phục vụ khách. Lời nói, cử chỉ lễ phép, lịch sự theo phong cách Việt.
- Phải thường xuyên liên hệ, báo với chủ tiệc hay người đại diện về tình hình thức ăn, thức uống hay các nhu cầu phát sinh trong bữa tiệc.

14.3. Chào tạm biệt khách khi kết thúc tiệc

Phần cuối của bữa tiệc là tiễn khách rời phòng tiệc. Tùy theo từng loại tiệc mà khách tham dự có thể rời phòng tiệc theo từng thời điểm khác nhau. Trong khâu này người quản lý và nhân viên cần chú ý:

Quan sát khách rời bữa tiệc để trực tiếp chào tạm biệt và cảm ơn khách.

- Bố trí nhân viên tiễn khách ở khu vực cửa ra vào.
- Lựa chọn hình thức tiễn khách long trọng và thân thiện.
- Ghi nhận ý kiến khen ngợi hay đóng góp của khách để rút kinh nghiệm.
- Tặng quà lưu niệm (nếu có).

14.4. Thanh toán

Việc thanh toán chi phí của bữa tiệc thường do kế toán thực hiện với chủ tiệc hay đại diện của chủ tiệc. Trong khâu này cần chú trọng các vấn đề như:

- Rà soát lại các chi phí theo dự toán. Phải kiểm tra thật kỹ lưỡng từng chi tiết về món ăn, thức uống mà khách sử dụng và báo với chủ tiệc hay người đại diện trước khi ra hoá đơn thanh toán.
- Kiểm tra chính xác các chi phí phát sinh.
- Kiểm tra số lượng khách, số bàn (nếu cần).
- Hỏi khách về các thủ tục thanh toán liên quan như xuất hoá đơn đỏ, nội dung hoá đơn...
- Lập hóa đơn tổng hợp.
- Viết hóa đơn thanh toán.
- Thanh toán theo hợp đồng.
- Xin ý kiến về buổi tiệc, tiễn khách, cảm ơn và hẹn gặp lại khách hàng của mình.

Về căn bản, việc thanh toán do khách sạn, nhà hàng quy định và được thỏa thuận trước với khách hàng thông qua hợp đồng tiệc. Có khi khách sẽ được yêu cầu trả trước một phần hoặc cũng có lúc là trả hết 100% chi phí dự tính cho buổi tiệc ít nhất là hai tuần trước ngày diễn ra bữa tiệc, số tiền còn lại (nếu có) sẽ thanh toán trong vòng 10 ngày sau khi tiệc đã được tổ chức. Khi buổi tiệc diễn ra, người đại diện tổ chức tiệc phải đếm chính xác số lượng khách hay số lượng bàn được phục vụ để xác nhận số tiền thanh toán nếu việc thanh toán dựa trên số khách hay số lượng bàn được phục vụ.

15. Quản lý và điều hành diễn biến bữa tiệc

15.1. Tổ chức thực hiện và giám sát công việc

Quản lý và điều hành nhân viên trong suốt quá trình chuẩn bị và diễn ra bữa tiệc góp phần quyết định đến thành công và chất lượng của bữa tiệc.

Mục đích của quản lý và điều hành là làm cho từng nhân viên biết được họ phải làm gì? Làm như thế nào? Kết quả phải đạt ở mức độ nào?

Để quản lý và điều hành nhân viên thực hiện tốt quy trình phục vụ tiệc, các nhà quản trị phải:

- Thiết lập những mục tiêu cụ thể đối với từng công việc. Trước hết nhân viên phải được bố trí công việc phù hợp, cụ thể.

- Người quản lý phải đưa ra những chỉ dẫn, động viên để thúc đẩy nhân viên thực hiện công việc có hiệu quả.

- Mỗi tổ, nhóm hay cá nhân phải được giao trách nhiệm rõ ràng khi thực hiện các nhiệm vụ. Các nhà quản trị phải có phương pháp quản lý hợp lý đối với mỗi cá nhân trong mỗi nhiệm vụ khác nhau.

- Bộ phận quản lý tiệc phải ghi nhớ những thông tin liên quan của bữa tiệc, lập bảng kiểm tra dựa trên kế hoạch tổ chức tiệc.

- Tổ chức họp đầu ca để hướng dẫn, truyền đạt thông tin cho nhân viên.

- Tổ chức việc thực hiện theo các yêu cầu, chỉ thị của Tổng quản lý.

- Trước khi bữa tiệc diễn ra phải kiểm tra việc chuẩn bị thức ăn và đồ uống.

- Kiểm tra số lượng khách thực tế = Tổng số khách theo hợp đồng – Số ghế trống hiện tại.

- Xác định thời gian phục vụ các loại thức uống và thức ăn.

- Giám sát quy trình phục vụ theo kế hoạch.

- Theo dõi, chỉ đạo diễn biến đúng kế hoạch.

- Lưu ý số khách đến muộn.

- Giải quyết các sự việc phát sinh liên quan một cách kịp thời.

- Phối hợp với các bộ phận khác thực hiện công việc.

15.2. Giải quyết những vấn đề phát sinh

Trong bữa tiệc ít khi tránh khỏi những vấn đề phát sinh ngoài kế hoạch. Điều này gây rắc rối cho nhân viên phục vụ, cho người quản lý tiệc và thậm chí cho cả khách hàng.

Một số vấn đề thường phát sinh là:

- Số lượng khách tăng hơn dự kiến.

- Khách đến muộn hoặc không đến

- Thiếu thức ăn, đồ uống.

- Khách ăn kiêng

- Thời gian kéo dài.

- Khách không hài lòng với chất lượng phục vụ.

- Và các vấn đề khác.

Khi có vấn đề phát sinh ngoài ý muốn, bộ phận quản lý tiệc phải nắm chính xác thông tin từ nhân viên, từ khách hàng để có hình thức xử lý phù hợp. Có những vấn đề cần trao đổi, xin ý kiến chủ tiệc. Như khách đến muộn hay có khách ăn kiêng chẳng hạn.

16. Kiểm tra và đánh giá hậu tiệc

Trong quá trình diễn ra bữa tiệc, những người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành sẽ ghi chép lại những công việc có thiếu sót làm cơ sở cho việc kiểm tra, đánh giá sau khi bữa tiệc kết thúc.

Công tác kiểm tra, đánh giá là một hoạt động cần thiết được thực hiện một vài ngày sau khi bữa tiệc kết thúc nhằm đúc rút kinh nghiệm cho những lần tổ chức sau. Công tác kiểm tra và đánh giá bao gồm:

- Nhận định những công việc đã thực hiện tốt hoặc chưa đúng yêu cầu.
- So sánh kết quả thực hiện với mục tiêu đặt ra.
- Tìm ra những sai lệch so với mục tiêu.
- Phân tích những nguyên nhân dẫn đến những sai lệch đó.
- Đưa ra các giải pháp khắc phục.
- Nên kiểm tra đánh giá từng hạng mục công việc của từng bộ phận.
- Những sai sót sẽ được sửa chữa thông qua các buổi huấn luyện nội bộ.
- Đối chiếu tình hình hoạt động với mục tiêu đề ra và đánh giá kết quả.

Việc đánh giá được tổ chức với sự tham dự của các tổ trưởng, nhóm trưởng đến các cấp quản lý cao hơn trong nội bộ. Tuy nhiên, nếu có điều kiện có thể mời nhân viên phục vụ cùng tham gia để rút kinh nghiệm cho những buổi tiệc tiếp theo.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

Câu 1: Tại sao phải lập kế hoạch tổ chức tiệc?

Câu 2: Khi nhận đặt tiệc cần phải tìm hiểu những thông tin nào?

Câu 3: Kế hoạch tổ chức tiệc phải phản ánh được những nội dung gì?

Câu 4: Nêu đặc điểm của những loại hình tiệc phổ biến?

Câu 5: Trình bày cách thức lựa chọn dạng bàn và cách sắp xếp bàn tiệc.

Câu 6: Trình bày các nguyên tắc lựa chọn món ăn cho thực đơn?

Câu 7: Thực đơn tiệc cần được xây dựng đảm bảo những yếu tố gì?

Câu 8: Trong các loại tiệc thì loại tiệc nào khó khăn nhất khi lập thực đơn? Tại sao?

Câu 9: Trình bày cách thức lập kế hoạch nhân sự cho buổi tiệc.

Câu 10: Khi phục vụ thức ăn và thức uống một bữa tiệc cần chú trọng những nguyên tắc cơ bản nào?

Thực hành 1: Hãy đề xuất các loại và số lượng thức uống cho bữa tiệc Âu kết hợp Á sau: Số lượng khách: 300 người; giá 20 USD/người; Trong đó ngân sách dành cho đồ uống là 30%.

Thực hành 2: Lập kế hoạch tổ chức một buổi tiệc sinh nhật 20 khách, với thực đơn 6 món Việt (1 gỏi, 1 súp, 3 món chính và 1 món tráng miệng) bao gồm trang trí tiệc. Đơn giá là 300.000 đồng/ khách. Kế hoạch gồm:

- Kế hoạch ngân sách
- Kế hoạch thiết bị, dụng cụ.
- Thực đơn.
- Kế hoạch trang trí và sắp xếp bàn tiệc.
- Kế hoạch về chương trình tiệc.

C. Ghi nhớ

Để sắp xếp một cách hiệu quả các công việc trong quá trình lập kế hoạch, nhà quản trị tiệc cần nắm chắc những yếu tố, mà trọng tâm là điều khiển và đánh giá quy trình, phối hợp những quyết định trong tất cả mọi lĩnh vực để phát triển và truyền đạt mục tiêu các buổi tiệc, thôi thúc và khuyến khích những người có trách nhiệm đối với việc thực hiện những thành phần khác nhau của kế hoạch.

Tổ chức thực hiện kế hoạch phải linh hoạt với mỗi hoàn cảnh thay đổi, tránh tình trạng thực hiện kế hoạch một cách quá cứng nhắc, nghĩa là:

- Giải quyết hài hòa quyết định tiểu tiết với quyết định chiến lược.

- Kế hoạch chỉ là những tài liệu định hướng ban đầu. Trong triển khai thực hiện, cần thường xuyên trao đổi và có những điều chỉnh phù hợp.

Tóm lại, kế hoạch có vai trò rất lớn đối với sự thành công của tiệc. Kế hoạch giúp nhà tổ chức biết phương hướng hoạt động trong tương lai, giảm rủi ro do tác động từ môi trường bên ngoài, tránh sự chông chéo công việc gây ra sự lãng phí nguồn lực. Kế hoạch thiết lập nên những tiêu chuẩn và là thước đo để kiểm tra hoạt động tổ chức tiệc đạt hiệu quả cao. Kế hoạch là công cụ hữu ích trong việc thực hiện tốt sự phối hợp hoạt động giữa các thành viên trong nhóm tổ chức tiệc

BÀI 3. QUẢN LÝ CHI PHÍ VÀ DOANH THU TIỆC

Giới thiệu:

Bài học giới thiệu cho người học cách thức quản lý chi phí và doanh thu tiệc để từ đó xác định được lợi nhuận của tiệc: các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu và các biện pháp kiểm soát doanh thu, hệ thống dự toán chi phí: nguyên vật liệu thức ăn, đồ uống, nguyên vật liệu, chi phí cố định, nhân công.

Mục tiêu:

- Mô tả được khái niệm, ý nghĩa và cách tính doanh thu, lợi nhuận;
- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu và các biện pháp kiểm soát doanh thu tiệc;
- Lập được hệ thống dự toán chi phí: nguyên vật liệu thức ăn, đồ uống, nguyên vật liệu, chi phí cố định, nhân công;
- Lập được bảng kê chi tiết mua hàng;
- Lập được hệ thống báo cáo thu ngân.

A. Nội dung

1. Quản lý chi phí

Quản lý chi phí là một phần của các chiến lược tăng trưởng kinh doanh nhằm không những cắt giảm chi phí mà còn tạo ra các ưu thế cạnh tranh rõ rệt trên thị trường.

Các nhà quản lý cần phải nắm các thông tin về chi phí để ra quyết định. Tính toán, kiểm soát chi phí giúp doanh nghiệp kiểm soát ngân quỹ và tính giá thành sản phẩm hoặc dịch vụ. Việc kiểm soát chi phí của doanh nghiệp không chỉ là bài toán về giải pháp tài chính, mà còn là giải pháp về cách dùng người của nhà quản trị. Đây chính là vấn đề sống còn của doanh nghiệp trong thời kỳ hội nhập.

Hiện nay, giải pháp thông thường mà các doanh nghiệp áp dụng là cắt giảm các khoản chi phí, duyệt gắt gao từng khoản chi và liên tục nhắc nhở nhân viên tiết kiệm chi phí. Tuy nhiên, cuối cùng, hiệu quả kiểm soát chi phí vẫn không đạt được như mong đợi của doanh nghiệp và nhân viên cho là giám đốc “keo kiệt”. Đặc biệt, vấn đề doanh nghiệp, nhất là những khách sạn, nhà hàng quy mô nhỏ, thường hay gặp phải hiện nay là sự nhầm lẫn giữa việc kiểm soát chi phí với cắt giảm chi phí và sự lúng túng trong xây dựng ý thức tiết kiệm ở nhân viên.

Sau mỗi bữa tiệc các nhà quản trị phải đánh giá, phân tích các báo cáo chi phí cũng như có cách ứng xử thích hợp với nhân viên trong việc kiểm soát chi phí, đưa ra các chế độ thưởng phạt hợp lý.

1.1. Dự toán chi phí nguyên vật liệu thức ăn

Chi phí thức ăn là loại chi phí trực tiếp và biến đổi theo mức hoạt động tăng giảm. Nghĩa là một bữa tiệc có số lượng khách đông sẽ có chi phí thức ăn cao và ngược lại. Đối với một bữa tiệc, chi phí thức ăn chính là chi phí nguyên vật liệu bao gồm chi phí thực phẩm và các phụ liệu để chế biến thành món ăn. Chi phí này chiếm tỷ trọng cao nhất trong tất cả các chi phí.

Khách sạn, nhà hàng phải xác định tỷ lệ chi phí nguyên vật liệu trong giá bán hay giá tiền một suất ăn khách đặt cho bữa tiệc. Chi phí này còn gọi là chi phí tiêu chuẩn nguyên liệu.

Để xác định chi phí nguyên vật liệu thức ăn, cần tiến hành các bước như sau:

* *Bước 1: Dự toán doanh thu thức ăn bữa tiệc*

Doanh thu thức ăn là tổng số tiền dự kiến thu được từ việc cung cấp món ăn cho bữa tiệc.

$$\text{Doanh thu thức ăn} = \text{Số suất ăn} \times \text{Giá suất ăn}$$

Ví dụ: Khách đặt một bữa tiệc 500 khách với giá 300.000đ/suất ăn chưa tính đồ uống.

$$\text{Doanh thu thức ăn} = 500 \text{ k} \times 300.000\text{đ} = 150.000.000 \text{ đ}$$

* *Bước 2: Xây dựng tỷ lệ chi phí tiêu chuẩn*

Là tỷ lệ chi phí thực phẩm được xác định cho một món ăn, hay suất ăn phù hợp với giá bán nhằm đảm bảo định lượng và chất lượng món ăn. Chi phí này được các khách sạn, nhà hàng xác định phù hợp với cấp hạng của khách sạn, nhà hàng mình. Khách sạn càng cao cấp thì tỷ lệ chi phí tiêu chuẩn càng thấp.

* *Bước 3: Dự toán chi phí nguyên vật liệu*

Chi phí nguyên vật liệu là tổng số tiền chi cho việc mua thực phẩm và các phụ liệu để làm ra món ăn.

$$\text{Chi phí nguyên vật liệu} = \text{Doanh thu thức ăn} \times \text{Tỷ lệ chi phí tiêu chuẩn}$$

Ví dụ: Chi phí tiêu chuẩn nguyên vật liệu của khách sạn được quy định là 45% doanh thu. Tính chi phí nguyên liệu cho bữa tiệc 500 khách nói trên?

$$\text{Chi phí nguyên vật liệu} = 150.000.000 \text{ đ} \times 45\% = 67.500.000\text{đ}$$

1.2. Dự toán chi phí thức uống

Chi phí đồ uống là số tiền dành cho việc sử dụng đồ uống trong bữa tiệc. Căn cứ vào chủng loại đồ uống và số lượng của từng loại đồ uống dự kiến sử dụng cho bữa tiệc để lập dự toán chi phí đồ uống.

Đồ uống sử dụng trong bữa tiệc chủ yếu là các loại rượu, bia và nước giải khát chế biến sẵn. Do khách sạn, nhà hàng không sản xuất ra những loại đồ uống này nên chi phí đồ uống thực chất là giá vốn mua vào.

$$C = (Q_1 \times G_1) + (Q_2 \times G_2) + (Q_n \times G_n)$$

Trong đó:

- C: Chi phí đồ uống
- Q_1 : Số lượng loại đồ uống thứ nhất
- Q_2 : Số lượng loại đồ uống thứ hai
- Q_n : Số lượng loại đồ uống thứ n
- G: Giá vốn loại đồ uống
- G_n : Giá vốn loại đồ uống thứ n

Ví dụ: Một bữa tiệc được dự tính sử dụng các loại đồ uống với giá vốn như sau:

DỰ TOÁN CHI PHÍ ĐỒ UỐNG

Loại Tiệc:.....

Chủ Tiệc:.....

Ngày.....tháng.....năm.....

Đơn vị tính: Đồng

TT	Tên đồ uống	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Champagne	Chai	5	120.000	600.000
2	Vang trắng	Chai	10	100.000	1.000.000
3	Vang đỏ	Chai	10	100.000	1.000.000
4	Bia Heineken	Thùng	5	380.000	1.900.000
5	Nước khoáng	Thùng	3	100.000	300.000
6	Nước ngọt	Thùng	3	150.000	450.000
7	Nước trái cây tươi	Lít	10	50.000	500.000
	Tổng				5.750.000

1.3. Kiểm soát chi phí nguyên vật liệu

Chi phí nguyên vật liệu, hàng hóa sử dụng trong bữa tiệc chiếm một tỷ trọng cao nhất trong tất cả các chi phí. Nó vừa quyết định hiệu quả, lợi nhuận đạt được thông qua phục vụ tiệc vừa ảnh hưởng đến chất lượng món ăn và đồ uống.

Chi phí chỉ có thể được kiểm soát khi các nhà quản trị tuân thủ theo các bước kiểm soát chi phí sau đây.

- Trước hết, phải lập định mức chi phí, cụ thể là định mức chi phí tiêu chuẩn nguyên vật liệu của món ăn, suất ăn. Sau đó là định mức cho các khoản chi phí khác theo những tiêu chuẩn gắn với hoạt động của khách sạn, nhà hàng.

- Tham khảo chi phí các bữa tiệc trước đây, đưa ra một sự so sánh chuẩn cũng như căn cứ vào diễn biến giá cả trên thị trường và chiến lược phát triển của khách sạn, nhà hàng.

- Bước kế tiếp là thu thập thông tin về chi phí thực tế. Công việc này không chỉ là trách nhiệm của phòng kế toán, mà còn phải được sự tham gia của các bộ phận khác để khách sạn, nhà hàng chủ động hơn trong việc xử lý thông tin chi phí. Các chi phí phải được phân bổ thành từng loại cụ thể như chi phí biến đổi, chi phí cố định.

- Ngoài ra, các nhà quản lý phải phân tích biến động giá cả trên thị trường theo định kỳ, dựa trên những thông tin chi phí thực tế và so sánh với định mức đã thiết lập để dễ dàng xác định sự khác biệt giữa chi phí thực tế với định mức, đồng thời khoanh vùng những nơi phát sinh chi phí biến động. Sau khi điều tra và biết được nguyên nhân biến động chi phí, sẽ xác định các chi phí và kiểm soát được chi phí của từng bữa tiệc.

- Để kiểm soát chi phí nguyên vật liệu, hàng hóa các nhà quản trị cần phải chuẩn hóa công thức chế biến từng loại đồ uống pha chế và từng món ăn. Công thức này là cơ sở để nhân viên pha chế đồ uống và nhân viên đầu bếp có căn cứ pháp lý (quy định của khách sạn, nhà hàng) thực hiện công việc của mình. Khi xây dựng công thức phải cân nhắc định lượng của từng thành

phần nguyên liệu và điều chỉnh cho phù hợp. Từ đó xác định tỷ lệ chi phí tiêu chuẩn phù hợp với cấp hạng khách sạn, nhà hàng mình.

- Sau một bữa tiệc, sau một tháng hoạt động lập báo cáo tổng hợp chi phí nguyên vật liệu và so sánh tỷ lệ chi phí thực tế với tỷ lệ chi phí tiêu chuẩn, đồng thời so sánh tổng chi phí nguyên vật liệu thực tế với tổng chi phí nguyên vật liệu dự kiến.

$$\text{Tỷ lệ chi phí thực phẩm thực tế} = \frac{\text{Tổng chi phí thực phẩm thực tế}}{\text{Tổng doanh thu món ăn}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ chi phí đồ uống thực tế} = \frac{\text{Tổng chi phí đồ uống thực tế}}{\text{Tổng doanh thu đồ uống}} \times 100\%$$

$$\text{Chi phí thực phẩm thực tế} = \text{Tồn đầu kỳ} + \text{Mua vào} - \text{Tồn cuối kỳ}$$

Để kiểm soát chi phí hàng hóa, nguyên vật liệu sử dụng cho bữa tiệc, khi đã có thực đơn, cần thiết phải lập bảng kê chi tiết mua hàng.

1.4. Lập bảng kê chi tiết mua hàng

Bảng kê chi tiết hàng hóa là bảng tổng hợp nhu cầu nguyên vật liệu về đồ uống và thức ăn của bữa tiệc. Trước khi lập bảng kê chi tiết hàng hóa, cần dựa vào những yếu tố sau để dự tính thành phần và định lượng từng loại:

- Thực đơn bữa tiệc: Cho biết tên đồ uống, tên món ăn.
- Bảng dự toán chi phí đồ uống: Để biết chủng loại, số lượng và giá tiền.
- Công thức chế biến món ăn: Để biết thành phần thực phẩm và định lượng của từng loại.
- Giá thị trường của từng loại nguyên vật liệu

BẢNG KÊ CHI TIẾT MUA HÀNG

TT	Nguyên liệu	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
I	Đồ uống				5.750.000
1	Champagne	Chai	5	120.000	600.000
2	Vang trắng	Chai	10	100.000	1.000.000
3	Vang đỏ	Chai	10	100.000	1.000.000
4	Bia Heineken	Thùng	5	380.000	1.900.000
5	Nước khoáng	Thùng	3	100.000	300.000
6	Nước ngọt	Thùng	3	150.000	450.000
7	Nước trái cây tươi	Lít	10	50.000	500.000
II	Đồ ăn				45.300.000
1	Thăn bò	Kg	5	250.000	1.250.000
2	Đùi cừu	Kg	4	500.000	2.000.000
3	Tôm sú	Kg	3	230.000	690.000
4	Sườn				
5				

...				
	Tổng cộng			

Bảng kê chi tiết hàng hóa giúp cho người quản lý biết được:

- Những nguyên liệu cần mua, số lượng.
- Số tiền chi cho từng loại nguyên vật liệu nằm trong ngân sách cho phép.
- Chênh lệch giữa dự toán chi tiết với dự toán ngân sách.
- Điều chỉnh số lượng phù hợp với ngân sách dự kiến.

1.5. Dự toán chi phí cố định

Chi phí cố định là những chi phí không thay đổi khi công suất hoạt động của khách sạn, nhà hàng tăng hoặc giảm trong một phạm vi thời gian nhất định. Nghĩa là trong một kỳ kinh doanh (ngày, tháng, năm) số lượng khách tăng lên hay giảm xuống, số suất ăn, đồ uống bán ra nhiều hay ít thì tổng chi phí cố định phân bổ cho kỳ đó vẫn tồn tại và không thay đổi.

Đối với một bữa tiệc việc dự tính chi phí này căn cứ vào tổng chi phí cố định phân bổ trong kỳ và số lượng bữa tiệc dự kiến phục vụ được.

$$F = F/Q$$

Trong đó:

- f: Chi phí cố định một bữa tiệc
- F: Tổng chi phí cố định trong kỳ
- Q: Số lượng bữa tiệc phục vụ trong kỳ

Thông thường các bữa tiệc có số lượng khách và quy mô khác nhau, nên cũng có thể tính chi phí cố định cho từng bữa tiệc khác nhau. Một bữa tiệc đông khách hơn, sử dụng nhiều chi phí nhân công, chi phí thiết bị hơn có thể phải chịu chi phí cố định cao hơn.

Ví dụ: Tổng chi phí cố định được phân bổ bình quân một tháng cho bộ phận tiệc là 120.000.000 đồng. Trong tháng khách sạn dự kiến phục vụ được 12 bữa tiệc. Tính chi phí cố định bình quân một bữa tiệc.

$$f = 120.000.000 \text{ đ} / 12 \text{ tiệc} = 10.000.000 \text{ đ}$$

1.6. Kiểm soát chi phí nhân công

Chi phí nhân công là chi phí lao động trực tiếp: Là tiền lương và các khoản liên quan trả cho công nhân lao động trực tiếp mà chúng có thể được phân bổ toàn bộ theo lượng thời gian đã sử dụng để tạo ra một đơn vị sản phẩm hoặc để cung cấp một dịch vụ cụ thể.

Để kiểm soát chi phí nhân công, các nhà quản trị cần thực hiện một số chỉ tiêu sau đây:

- Xây dựng đơn giá tiền lương thích hợp.
- Xây dựng quỹ lương dựa trên doanh thu.
- Xây dựng chỉ tiêu tiền lương.
- So sánh giữa quỹ lương thực tế với quỹ lương kế hoạch.
- So sánh quỹ lương thực tế với quỹ lương năm ngoái.
- So sánh tỷ lệ tiền lương thực tế với dự toán.
- Xây dựng chính xác kế hoạch nhân sự.
- Xây dựng quy chuẩn công việc, định mức thời gian hoàn thành công việc.

Ví dụ: Tình hình bộ phận tiệc của khách sạn trong tháng 10 như sau:

- Tổng doanh thu: 1 tỷ VNĐ
- Tỷ trọng chi phí nhân công trên doanh thu: 22%
- Số lao động cố định bình quân sử dụng: 20 người
- Ngày công định mức trong tháng theo hợp đồng: 26 công/lao động

Tính chỉ tiêu tiền lương tháng 10.

Giải:

- Quỹ lương kế hoạch = $1.000.000.000 \times 22\% = 220.000.000$ VNĐ
- 50 công nhật thời vụ tương đương 2 lao động/ tháng
- Tổng số lao động bình quân: $20 + 2 = 22$ người
- Chỉ tiêu lương bình quân 1 lao động = $220.000.000 : 22 \text{ người} = 10.000.000$

Thông thường các khách sạn, nhà hàng xây dựng kế hoạch quỹ lương và chỉ tiêu tiền lương năm, chỉ tiêu tiền lương tháng cho cả năm hoạt động.

2. Quản lý doanh thu tiệc

2.1. Khái niệm

Tiêu thụ sản phẩm là quá trình nhà hàng, khách sạn bán và nhận được tiền bán, phục vụ một bữa tiệc theo hợp đồng thỏa thuận giữa nhà hàng, khách sạn cung cấp dịch vụ tiệc và khách hàng đặt tiệc. Kết thúc quá trình tổ chức ohục vụ tiệc nhà hàng, khách sạn có doanh thu bán hàng. Doanh thu hay còn gọi là thu nhập là toàn bộ số tiền sẽ thu được do tiêu thụ sản phẩm, cung cấp dịch vụ của nhà hàng, khách sạn.

Doanh thu tiệc bao gồm doanh thu bán hàng: Món ăn, đồ uống và doanh thu từ cung cấp các dịch vụ khác kèm theo như dàn nhạc, quay phim, chụp hình,....

Doanh thu tiệc phản ánh quy mô của quá trình chế biến, phục vụ, phản ánh trình độ tổ chức chỉ đạo sản xuất kinh doanh của nhà hàng, khách sạn. Có được doanh thu chứng tỏ nhà hàng, khách sạn đã cung cấp dịch vụ, sản phẩm được người tiêu dùng chấp nhận về mặt khối lượng, giá trị sử dụng, chất lượng và giá cả phù hợp với thị hiếu của người tiêu dùng.

Doanh thu bán hàng còn là nguồn vốn để nhà hàng, khách sạn trang trải các khoản chi phí trong quá trình hoạt động kinh doanh, trả lương, trả thưởng, trích bảo hiểm xã hội, nộp các thuế theo luật định.

Thực hiện được doanh thu bán hàng là kết thúc giai đoạn cuối cùng của quá trình luân chuyển vốn, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình sản xuất sau.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu tiệc

Doanh thu từ dịch vụ tiệc chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố cả khách quan và chủ quan. Trong đó có các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp như:

- Số lượng khách hàng dự tiệc, số món ăn tiêu thụ được hoặc lao vụ, dịch vụ kèm theo cung ứng cho bữa tiệc.

- Kết cấu thực đơn, cách thức phục vụ càng phù hợp với thị hiếu người tiêu dùng thì doanh thu càng cao.

- Chất lượng sản phẩm: Thông thường sản phẩm có chất lượng cao giá bán sẽ cao. Nâng cao chất lượng sản phẩm và chất lượng cung cấp dịch vụ sẽ tăng thêm giá trị sản phẩm và giá

trị dịch vụ tạo điều kiện tiêu thụ được dễ dàng, nhanh chóng thu được tiền bán hàng, và tăng doanh thu bán hàng.

- Giá bán sản phẩm : Khi định giá bán sản phẩm hoặc giá cung ứng dịch vụ phải cân nhắc sao cho giá bán phải bù được phần nguyên liệu, vật chất tiêu hao, đủ trả lương cho người lao động và có lợi nhuận để thực hiện tái đầu tư. Thông thường giá bán của bữa tiệc do quan hệ cung cầu trên thị trường quyết định.

2.3. Các biện pháp kiểm soát doanh thu tiệc

Tuy rằng hầu hết các bữa tiệc lớn đều đã được ký hợp đồng. Song doanh thu của bữa tiệc không chỉ đơn thuần đúng chính xác như dự toán ghi trong hợp đồng. Những bữa tiệc được đặt theo giá của từng bàn ăn, suất ăn thì cuối bữa tiệc sẽ tính số bàn, số suất để biết doanh thu. Để đánh giá chính xác nhằm tránh thất thu cho khách sạn, tránh tăng thêm chi phí cho khách hàng, cần thực hiện những biện pháp kiểm soát sau đây:

- Chuẩn bị món ăn đúng thực đơn đã chọn, đã thống nhất giữa khách hàng và khách sạn hoặc nhà hàng.

- Chuẩn bị thức uống đúng chủng loại và số lượng do khách hàng đặt công thêm một tỷ lệ dự phòng khoảng 10%.

- Khi có những khoản phát sinh như thêm bàn ăn, khách ăn, thêm đồ uống ngoài dự kiến thì phải xin ý kiến chủ tiệc rồi mới cung cấp, tránh những phiền phức sau khi kết thúc bữa tiệc.

- Cập nhật những khoản thu phát sinh khi đã được chủ tiệc đồng ý.

- Kiểm tra lại các sản phẩm, dịch vụ khách đã sử dụng trước khi lập hóa đơn tổng hợp.

- Áp dụng phần mềm điện tử vào quản lý.

- Lập báo cáo doanh thu bán hàng sau bữa tiệc có đầy đủ chữ ký.

2.4. Dự toán doanh thu tiệc

** Dự toán theo đơn đặt hàng của khách hàng*

Phương pháp này căn cứ vào các hợp đồng đặt tiệc của khách hàng để lập kế hoạch doanh thu bán hàng hoặc cung cấp lao vụ, dịch vụ của nhà hàng, khách sạn. Lợi thế của phương pháp này là đảm bảo dịch vụ, sản phẩm của doanh

nghiệp tạo ra sẽ tiêu thụ được hết. Tuy nhiên phương pháp này khó thực hiện được nếu không có đơn đặt hàng trước của khách hàng.

$$\begin{aligned} \text{Tổng doanh thu} &= \text{Doanh thu hợp đồng số 01} \\ &+ \text{Doanh thu hợp đồng số 02} \\ &+ \text{Doanh thu hợp đồng số 03} \\ &+ \text{Doanh thu hợp đồng số 04} \\ &+ \text{Doanh thu hợp đồng số 05} \\ &+ \text{Doanh thu hợp đồng số n} \end{aligned}$$

Doanh thu của từng hợp đồng là số tiền được ghi trong đó, bao gồm số lượng khách dự tiệc và giá tiền một suất ăn tiệc.

Hàng tuần thư ký theo dõi và tập hợp doanh thu các hợp đồng tiệc và cuối tháng lập báo cáo trình ban giám đốc. Các báo cáo này sẽ trở thành căn cứ để lập dự toán doanh thu cho các tháng tiếp theo.

* Dự toán theo kế hoạch phục vụ

Căn cứ vào số đặt tiệc, kế hoạch phục vụ tiệc trong tháng để biết được số lượng khách và giá tiền mỗi khách ăn để dự toán doanh tiệc của tháng đó.

$$S = Q \times e$$

Trong đó:

- + S: Doanh thu
- + Q: Sản lượng, số lượng
- + e: Giá một suất ăn

Ví dụ: Một tháng khách sạn nhận được 10 hợp đồng đặt tiệc với số lượng khách dự tiệc là 5.000 người. Giá tiền bình quân một suất ăn là 20 USD. Doanh thu từ đồ uống theo kinh nghiệm dự tính bằng 30% doanh thu thức ăn. Hãy dự toán doanh thu dịch vụ tiệc trong tháng đó.

- Doanh thu thức ăn:

$$S_{\text{thức ăn}} = 5000 \text{ khách} \times 20 \text{ USD/khách} = 100.000 \text{ USD}$$

- Doanh thu đồ uống:

$$S_{\text{đồ uống}} = 100.000 \text{ USD} \times 30\% = 30.000 \text{ USD}$$

- Tổng doanh thu:

$$S = 100.000 \text{ USD} + 30.000 \text{ USD} = 130.000 \text{ USD}$$

3. Dự toán lợi nhuận

3.1. Khái niệm

Lợi nhuận hay còn gọi là lãi của một bữa tiệc là số chênh lệch giữa doanh thu với giá trị vốn của hàng bán, chi phí tiêu thụ, chi phí quản lý. Nói cách khác lợi nhuận là số chênh lệch giữa doanh thu với giá thành toàn bộ sản phẩm (bữa tiệc) tiêu thụ được.

Lợi nhuận là chỉ tiêu chất lượng tổng hợp phản ánh kết quả tài chính cuối cùng của hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Đối với một bữa tiệc thì lợi nhuận chính là hiệu quả do kinh doanh phục vụ tiệc mang lại.

Lợi nhuận là nguồn vốn cơ bản để tái đầu tư hoạt động của khách sạn, nhà hàng.

Lợi nhuận là đòn bẩy tài chính hữu hiệu thúc đẩy mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của khách sạn, nhà hàng.

3.2. Phương pháp xác định lợi nhuận

Phương pháp phổ biến thường dùng để tính lợi nhuận là phương pháp trực tiếp. Công thức tính như sau:

$$P = S - G - \text{Thuế GTGT}$$

Trong đó:

- + P: lợi nhuận trước thuế thu nhập doanh nghiệp (lợi nhuận chịu thuế).
- + S: doanh thu bán tiệc.
- + G: giá thành toàn bộ tiệc tiêu thụ trong kỳ.

$$G = C + Ct + PQ$$

Trong đó:

- + C: chi phí làm ra món ăn, đồ uống.

+ C_t : chi phí tiêu thụ (chi phí bán hàng).

+ C_q : chi phí quản lý.

Ví dụ: Doanh thu tiệc của một tháng hoạt động là 130.000 USD. Chi phí trực tiếp nguyên vật liệu là 40%; chi phí hỗ trợ tiêu thụ 10%; chi phí quản lý 30% doanh thu. Tính lợi nhuận.

$$\text{Doanh thu sau khi trừ thuế GTGT} = \frac{\text{Doanh thu}}{1 + \text{thuế suất VAT}}$$

$$\text{Thuế} = 130.000 \text{ USD} / (1+10\%) = 118.181 \text{ USD}$$

$$\text{Chi phí nguyên vật liệu } C = 118.181 \text{ USD} \times 40\% = 47.272 \text{ USD}$$

$$\text{Chi phí hỗ trợ tiêu thụ } C_t = 118.181 \text{ USD} \times 10\% = 11.818 \text{ USD}$$

$$\text{Chi phí quản lý } C_q = 118.181 \text{ USD} \times 30\% = 35.454 \text{ USD}$$

$$\text{Giá thành } G = 47.272 \text{ USD} + 11.818 \text{ USD} + 35.454 \text{ USD} = 94.545 \text{ USD}$$

$$\text{Lãi} = 130.000 \text{ USD} - 94.545 \text{ USD} = 35.455 \text{ USD}$$

$$\text{Tỷ lệ lãi (tỷ suất lợi nhuận)} = 35.455 \text{ USD} / 130.000 \text{ USD} \times 100\% = 27,27\%$$

4. Hệ thống báo cáo thu ngân

Hệ thống báo cáo là hình thức quản lý do khách sạn, nhà hàng quy định phù hợp với cơ chế và nguyên tắc quản lý. Tuy nhiên tất cả các nhà quản lý khách sạn đều cần có những thông tin cụ thể, chi tiết và chính xác về tình hình kinh doanh tiệc để có những quyết sách đúng đắn về chiến lược hoạt động.

Hệ thống báo cáo có thể gồm:

- Báo cáo đặt tiệc: Báo cáo những tiệc đã được khách đặt trong tuần, trong tháng để có kế hoạch chuẩn bị.

- Báo cáo các tiệc đặt cọc lần 1: Để biết được những tiệc chắc chắn sẽ được tổ chức.

- Báo cáo các tiệc đặt cọc lần 2: Để biết được những tiệc sắp được tổ chức.

- Báo cáo các tiệc đến ngày thực hiện: Để bộ phận phục vụ chuẩn bị.

- Báo cáo các tiệc đã thực hiện: Để biết được thời gian và phòng tiệc đã trống, chuẩn bị cho những tiệc tiếp theo.

- Báo cáo tiệc có bàn mang về: Có những bữa tiệc khách có đặt thêm để mang về, nên công tác chuẩn bị phải chu đáo, không để khách phải chờ đợi sau khi tiệc kết thúc.

- Báo cáo doanh thu lễ tiệc theo loại tiệc: Để biết được doanh thu của từng loại tiệc, làm cơ sở cho việc tính toán giá cả và khai thác tiềm năng.

- Báo cáo phân tích lễ tiệc: Để rút kinh nghiệm cho những bữa tiệc sau.

- Báo cáo tiệc hủy: Để biết được thời gian và phòng tiệc còn trống.

- Báo cáo cuối ca của thu ngân: Báo cáo tình hình thu, chi sau ca phục vụ tiệc.

- Báo cáo doanh thu tiệc theo chứng từ: Là bản báo cáo doanh thu thực tế theo chứng từ thanh toán của khách.

- Báo cáo doanh thu tiệc theo sản phẩm: Là bản báo cáo doanh thu có được từ các loại thực phẩm, đồ uống để từ đó có thể biết được lợi nhuận do nguyên liệu, hàng hóa đó mang lại.

- Báo cáo công nợ lễ tiệc: Để nắm được số tiền khách chưa thanh toán.

Tùy theo quy định của từng khách sạn, nhà hàng để lập các loại báo cáo về hoạt động kinh doanh tiệc.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

Câu 1: Làm thế nào để kiểm soát tốt chi phí nguyên vật liệu của bữa tiệc?

Câu 2: Chỉ tiêu doanh thu, lợi nhuận có ý nghĩa như thế nào đối với hoạt động kinh doanh tiệc?

Câu 3: Trình bày nội dung tổ chức thực hiện và giám sát công việc trong một bữa tiệc?

Bài tập 1: Chi phí tiêu chuẩn nguyên vật liệu của khách sạn được quy định là 40% doanh thu. Tính chi phí nguyên liệu cho bữa tiệc 500 khách với giá tiền 300.000 đ/khách?

Bài tập 2: Một tháng khách sạn nhận được 18 hợp đồng đặt tiệc với số lượng khách dự tiệc là 6.000 người. Giá tiền bình quân một khách ăn là 20 USD. Doanh thu từ đồ uống theo kinh nghiệm dự tính thêm bằng 30% doanh thu thức ăn. Hãy dự toán doanh thu dịch vụ tiệc trong tháng đó?

Bài tập 3: Doanh thu tiệc của một tháng hoạt động là 120.000 USD. Chi phí trực tiếp nguyên vật liệu là 40%.; chi phí hỗ trợ tiêu thụ 10%; chi phí quản lý 50% doanh thu. Tính lợi nhuận đạt được từ doanh thu tiệc trong tháng đó?

C. Ghi nhớ

Các nhà quản lý cần phải nắm các thông tin về chi phí để ra quyết định. Tính toán, kiểm soát chi phí giúp doanh nghiệp kiểm soát ngân quỹ và tính giá thành sản phẩm hoặc dịch vụ. Việc kiểm soát chi phí của doanh nghiệp không chỉ là bài toán về giải pháp tài chính, mà còn là giải pháp về cách dùng người của nhà quản trị.

Chi phí tiệc bao gồm chi phí đồ ăn, thức uống, chi phí nhân công và các chi phí khác,...

Sau mỗi bữa tiệc các nhà quản trị phải đánh giá, phân tích các báo cáo chi phí cũng như có cách ứng xử thích hợp với nhân viên trong việc kiểm soát chi phí, đưa ra các chế độ thưởng phạt hợp lý.

Doanh thu tiệc bao gồm doanh thu bán hàng: Món ăn, đồ uống và doanh thu từ cung cấp các dịch vụ khác kèm theo như đàn nhạc, quay phim, chụp hình,....

Doanh thu tiệc phản ánh quy mô của quá trình chế biến, phục vụ, phản ánh trình độ tổ chức chỉ đạo sản xuất kinh doanh của nhà hàng, khách sạn. Có được doanh thu chứng tỏ nhà hàng, khách sạn đã cung cấp dịch vụ, sản phẩm được người tiêu dùng chấp nhận về mặt khối lượng, giá trị sử dụng, chất lượng và giá cả phù hợp với thị hiếu của người tiêu dùng.

BÀI 4. TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC

Giới thiệu:

Bài học giới thiệu cho người học quy trình và kỹ thuật tổ chức, phục vụ các loại tiệc ngồi, tiệc buffet, hội nghị, hội thảo và một số loại tiệc khác.

Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc trang trí, bày bàn, sắp xếp thức ăn, đồ uống của các loại tiệc buffet, tiệc ngồi, hội nghị, hội thảo, và một số loại tiệc khác;
- Trình bày được các quy trình phục vụ tiệc buffet, tiệc ngồi, hội nghị, hội thảo, và một số loại tiệc khác;
- So sánh được sự khác nhau về bày bàn, sắp xếp thức ăn, đồ uống, quy trình phục vụ giữa các loại tiệc;
- Thực hiện được cơ bản cách bày bàn, sắp xếp thức ăn, đồ uống và phục vụ các loại tiệc buffet, tiệc ngồi, hội nghị, hội thảo, và một số loại tiệc khác;
- Giải quyết được các tình huống phát sinh trong phục vụ tiệc;

A. Nội dung

1. Tổ chức phục vụ tiệc buffet

1.1. Quầy buffet

Vị trí và kích thước quầy Buffet rất quan trọng có tác dụng làm tăng thêm tính hấp của bữa tiệc Buffet. Khi lựa chọn vị trí và kích thước của quầy cần chú trọng những nguyên tắc cơ bản sau:

- Quầy Buffet phải được bố trí tại một vị trí nổi bật trong phòng.
- Vị trí Buffet phải nằm trong phạm vi dễ đi lại vào phòng chế biến để bổ sung thêm thức ăn và phòng rửa bát đĩa sao cho quá trình bổ sung và thu dọn bát đĩa bản được thực hiện mà không làm phiền khách.
- Không bố trí quầy Buffet ở nơi có nhiệt độ cao hay trực tiếp dưới ánh sáng mặt trời.
- Vị trí và kích thước quầy phải phù hợp với kiến trúc nhà hàng.
- Vị trí quầy phải tương đối cân đối với các bàn ăn của khách.
- Quầy Buffet phải có đủ diện tích để bày và trang trí món ăn, thức uống và dụng cụ.
- Khoảng cách giữa quầy thức ăn cũng như các bàn ăn phải có chỗ rộng để khách và nhân viên phục vụ có thể đi lại dễ dàng, an toàn.

Bàn buffet cần khoảng rộng để 1 người ngồi ăn thư thái có đủ chỗ cho 2 khuỷu tay thường là 0,6m. Do vậy, kích thước bàn buffet tiêu chuẩn sẽ như sau:

- + Bàn chữ nhật: 2 chỗ, kích thước (dài x rộng x cao): 0,8m x 0,8m x 0,75m.
- + Bàn chữ nhật: 4 chỗ, kích thước: 1,2 – 1,4m x 0,8m x 0,75m.
- + Bàn chữ nhật: 6 chỗ, kích thước: 1,8m x 0,8 – 1m x 0,75m.
- + Bàn chữ nhật: 8 chỗ, kích thước: 2,4m x 0,8 – 1m x 0,75m.
- + Bàn chữ nhật: 10 chỗ, kích thước: 2,8m x 0,8 – 1m x 0,75m.
- + Bàn tròn: 4 chỗ, kích thước: đường kính 0,9 – 1,2m, cao 0,75m.

+ Bàn tròn: 6 chỗ, kích thước: đường kính 1,5m, cao: 0,75m.

+ Bàn tròn: 8 chỗ, kích thước: đường kính 1,8m, cao: 0,75m.

Một số loại bàn buffet khác sử dụng trong nhà hàng

+ Bàn ghế quầy bar: thường được thiết kế và thi công theo phong cách nhỏ gọn, cao tầm 1 – 1,2m thường được sử dụng tại các quầy bar, beerclub... hay khu vực tiền sảnh ở các nhà hàng. một bàn quầy bar thường dành cho 5 – 7 người đứng xung quanh. Ghế quầy bar thường thấp hơn 20 – 40 cm là phù hợp.

+ Kích thước bàn buffet dài 1,2m x rộng 0,5m x cao 1m thường sử dụng ở các trung tâm hội nghị – tiệc cưới dùng để set up các bàn hội nghị, hội thảo, tiệc bàn dài...

1.2. Phục vụ tiệc buffet

Để tổ chức phục vụ tốt một bữa tiệc Buffet người quản lý phải thực hiện các công việc theo trình tự thống nhất. Việc tổ chức phục vụ bữa tiệc được tiến hành theo các giai đoạn như sau:

** Giai đoạn trước khi phục vụ khách*

- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ ăn, uống theo thực đơn Buffet đã ấn định.

- Hỏi ý kiến trước giờ phục vụ, kiểm tra dung mạo, trang phục của nhân viên người đón tiếp và phục vụ tiệc.

- Bố trí công việc cho từng khu vực phục vụ thực đơn ăn, uống sẽ phục vụ như thế nào.

- Kiểm tra bàn buffet về tiêu chuẩn bố trí sắp xếp các món ăn theo từng khu vực của bàn Buffet đã được quy định (buffet nguội, nóng...) đạt yêu cầu hay chưa.

- Các loại dụng cụ ăn uống gia vị trên bàn Buffet và bàn ăn của khách.

- Đặt các bảng biểu tên món ăn đúng vị trí trước các món ăn được quy định trên bàn Buffet.

- Dụng cụ ăn uống và dụng cụ phục vụ phải đầy đủ mức kíp quay vòng [SEP] khi khách sử dụng.

- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ chứa đựng và thay thế.

- Kiểm tra các điều kiện phòng tiệc như đèn, máy lạnh, quạt thông gió và [SEP] âm thanh hoạt động có tốt không.

** Giai đoạn đón tiếp khách dự tiệc buffet*

Tùy theo tính chất đặc điểm của từng loại tiệc để chọn hình thức đón tiếp cho phù hợp. Thông thường cho các bữa tiệc nói chung được quy định đón tiếp như sau:

- Khách vào dự tiệc phải chào đón ở cửa ra vào bởi người quản lý, nhân viên lễ tân và phục vụ thể hiện đúng kỹ năng.

- Đón tiếp khách bằng ánh mắt vui vẻ, nụ cười thân thiện chào hỏi đúng cách.

- Đưa khách đến bàn và mời ngồi.

** Giai đoạn phục vụ khách ăn tiệc Buffet*

Phục vụ khách ăn uống trong bữa tiệc Buffet theo kế hoạch thời gian cũng như các bàn Buffet đã được trình bày đầy đủ các khu vực.

- Người chỉ huy phân công từng nhóm, từng người đảm nhiệm từng vị trí trong các bàn Tiệc Buffet.

- Theo dõi khách dự tiệc và giải quyết các yêu cầu của khách dự tiệc.

- Theo dõi lượng món ăn thức uống để bổ sung thêm trên bàn tiệc.
- Bổ sung số lượng dụng cụ ăn uống.

Phân công nhân viên phục vụ tiệc.

- Giúp khách lấy thức ăn, đồ uống và luôn kiểm tra quầy Buffet và bàn ăn của khách được sạch sẽ suốt bữa Tiệc.

- Khi khách đến phục vụ khách uống khai vị và ăn món khai vị nhẹ.

- Thông thường trong phục vụ nhân viên phục vụ tiệc chia làm 2 nhóm:

+ Nhóm 1: Đứng cạnh các bàn thức ăn giới thiệu, hướng dẫn và giúp khách sử dụng các món ăn trên quầy Buffet hoặc lấy thức ăn cho khách.

+ Nhóm 2: Phục vụ thức uống và thu dọn đồ dơ trong quá trình khách ăn tiệc.

- Sau khi mở đầu bữa tiệc, chủ tiệc mời khách đến bàn tiệc buffet đã bố trí. Nhân viên phục vụ có nhiệm vụ giúp khách lấy thức ăn. Các đĩa thức ăn trên bàn buffet đã hết phải bổ sung thức ăn gồm:

+ Các món nguội.

+ Các món nấu.

+ Các món chiên nướng.

- Cuối cùng là các món phomát, bánh ngọt, trái cây và cà phê có thể kết thúc bằng rượu mạnh.

- Trong suốt bữa tiệc luôn có người bê thức uống được rót sẵn mời khách, hoặc phục vụ các loại thức uống nguyên chai, đảm bảo đúng quy trình.

Những điều cần lưu ý khi phục vụ bàn tiệc buffet:

- Rót thêm rượu hay nước khi thấy ly lưng hơn 1/3.

- Kiểm tra và thay gạt tàn thuốc khi có hơn 1 mẫu tàn thuốc.

- Trợ giúp khi thấy khách bung hơn 1 đĩa thức ăn từ quầy buffet.

- Trả lại khăn cho khách khi khách trở lại và xếp khăn để lên tay ghế hay bàn khi khách đi tới quầy buffet.

- Thu dọn đĩa bẩn, đĩa không sử dụng, ly hết sử dụng hay rác trên bàn khách, chỉnh sửa các món ăn trên buffet cho gọn, thông báo bếp thêm thức ăn hay quét, lau thức ăn đổ, roi trên quầy buffet ...

- Nếu thấy ly thức uống cạn hơn 2/3, cần phải hỏi khách xem có muốn dùng thêm không để xin phép được phục vụ thêm.

- Quản lý/ phục vụ đến bàn khách bên tay phải, đứng thẳng, mỉm cười, nhìn khách và xin phép.

- Nếu khách đồng ý, cảm ơn và thu dọn ly trống (nếu có) bằng tay phải.

- Lấy thức uống mới và trở lại phục vụ.

Dọn và quét vụn thức ăn trên bàn

- Việc thu dọn được thực hiện bằng 2 cách:

+ Thu dọn bằng tay đối với các loại đĩa ăn.

+ Thu dọn bằng khay đối với dụng cụ nhỏ như ly, tách hay chén, đĩa nhỏ...

- Thu dọn đĩa khi quan sát thấy các dấu hiệu như: khách đặt dao, muỗng, nĩa trong lòng

đĩa; đĩa đặt sang một bên, khách dùng xong món ăn... hoặc có thể hỏi trực tiếp khách.

Khi khách đi đến quầy buffet để lấy món ăn khác, phục vụ phải chắc là khăn được gấp lại tam giác và đặt trên bàn và đĩa dơ phải được thu dọn.

** Kiểm tra sự hài lòng*

- Đến bàn bên phải khách.

- Đứng thẳng, mỉm cười nhìn khách, cảm ơn khi khách hài lòng.

- Nếu khách có phàn nàn, chú ý lắng nghe ghi nhận và có hướng giải quyết lập tức nếu có thể hay báo cáo quản lý khi vượt quá thẩm quyền.

** Thanh toán tiền theo yêu cầu của bữa tiệc*

- Khi khách yêu cầu tính tiền, hóa đơn được tổng hợp bởi nhân viên thu ngân tại quầy, phục vụ cần kiểm tra kỹ số bàn, các mặt hàng khách gọi và số lượng trong hóa đơn bảo đảm đúng như khách đã gọi và đúng với số tiền.

- Trình hóa đơn trong tập gấp phía bên phải khách.

- Thu tiền mặt nếu là khách ngoài, cho khách ký tên nếu khách ở phòng hoặc nhận thẻ tín dụng.

- Nói lời cảm ơn khách và mang vào cho thu ngân thu tiền/ kiểm tra và quét thẻ (nếu có), đóng dấu hóa đơn.

** Giai đoạn kết thúc bữa tiệc*

- Trợ giúp khách rời bàn bằng cách dùng hai tay kéo ghế ra phía sau.

- Nói lời cảm ơn cho việc dùng bữa tại nhà hàng và hẹn gặp lại.

- Quan sát trên bàn và chung quanh bàn xem khách có bỏ quên đồ vật gì hay không.

- Phục vụ thu dọn và đặt lại bàn ngay khi khách đã ra về.

- Quản lý hay nhân viên tiếp tân đứng tại cửa chính nhà hàng tươi cười nói lời cảm ơn và chào tạm biệt khách.

- Tiếp tân có trách nhiệm gửi khách danh thiếp nhà hàng, thông tin cho khách về các chương trình khuyến mãi sắp tới và mời khách trở lại nhà hàng.

2. Tổ chức phục vụ tiệc ngồi

2.1. Chuẩn bị và trang trí phòng tiệc

** Không gian tiếp khách:*

Thông thường, trước các buổi tiệc thường có tea break hoặc pre-dinner. Và các nhà hàng cũng bố trí 2 không gian: đón khách và đãi tiệc. Ở không gian đón khách và tiếp khách cần trang trí sạch, đẹp, nếu có thể thì thể hiện bản sắc dân tộc, không trang trí cò, khẩu hiệu loè loẹt, chú ý đảm bảo mát mẻ vào mùa hè, ấm về mùa đông.

Nơi đón khách cần có đủ chỗ ngồi cho khách, người ta thường dùng phòng này để khách ngồi chờ trước khi vào dự chiêu đãi, xem bảng bố trí bàn tiệc để tìm chỗ ngồi trong chiêu đãi và uống rượu khai vị, dùng tea break hoặc pre-dinner.

** Không gian chiêu đãi:*

- Phòng chiêu đãi nên có lối đi rộng rãi, bàn ghế phải được lau chùi sạch sẽ, sắp xếp ngay thẳng. Ghế ngồi không nên kê chặt quá làm cho khách ngồi ăn không được thoải mái và khó cho người phục vụ. Cần kiểm tra lại ghế xem có bị gãy, bị bửa lưng ghế ra không.

- Phòng chiêu đãi phải được trang hoàng sang trọng; đèn trong phòng chiêu đãi phải đủ

sáng nhưng không làm khách chói mắt.

- Dụng cụ chiếu đài phải được lau chùi thật sạch sẽ, không sứt mẻ. Dụng cụ ăn, uống phải đầy đủ theo yêu cầu của thực đơn: ăn cơm Âu cần những thứ gì và ăn cơm Á cần những bát, đĩa gì...

* Trang trí bàn tiệc

Căn cứ vào lý do của bữa tiệc mà nhà quản đốc quyết định hình thức trang trí. Mặt khác còn do sự thống nhất giữa hai bên nhận và đặt tiệc.

Tuy nhiên nhà quản trị cũng cần nắm một số đặc điểm cơ bản trong trang trí bàn tiệc như sau:

- Đối với bàn tiệc ghép hình dài cần có dải khăn màu có bề rộng từ 5-10 cm dùng để đặt hai dải song song chạy dài theo chiều dài của bàn.

- Nếu là tiệc tối phải có đèn cây để tăng thêm phần long trọng và ấm cúng.

- Hoa tươi phải được cắm đúng kỹ thuật, sử dụng đúng màu hoa, cắm hoa phải phù hợp với dạng bàn.

- Nếu là bàn tròn hoa được cắm theo dạng vượn lên. Nếu là dạng bàn dài thì cắm chạy ra xung quanh nhưng có hai chiều dài hơn ứng với chiều dài của bàn.

- Không nên cắm hoa cao quá làm che khuất tầm nhìn của khách.

- Ánh sáng của đèn cây không được làm chói mắt. Vì vậy đèn cây phải có độ cao vừa phải, không nên cao ngang tầm mắt.

- Dụng cụ cắm hoa: Dao sắc, kéo, kim, bình hoa, mút cắm hoa, dây trang trí, đá nhỏ, dây kẽm.

- Vật liệu cắm hoa: Hoa tươi, lá kim, cành cây, đèn cây, hình tượng tùy theo lý do bữa tiệc.

* Sắp xếp chỗ ngồi.

Sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc ngồi phải tương xứng với cương vị của khách, phải có sơ đồ bàn tiệc để trong phòng tiếp khách hoặc có người giúp khách tìm chỗ ngồi, tránh để khách đi đi lại lại tìm chỗ ngồi trong phòng chiếu đài.

Phải cân nhắc và thận trọng trong việc sắp xếp chỗ ngồi xung quanh bàn tiệc. Xếp không đúng với cương vị của khách thường làm cho khách không hài lòng, nhiều khi phản ứng sẽ gây không khí xấu cho sự kiện tiệc và ảnh hưởng đến tâm trạng của mọi người xung quanh.

2.2. Bày bàn tiệc ngồi

Căn cứ vào dạng bàn định sắp xếp cho bữa tiệc mà chúng ta lựa chọn để tiến hành bày bàn tiệc theo các qui tắc kỹ thuật như sau:

- Sắp xếp bàn ghế theo mẫu, dạng đã chọn. Định vị bàn đứng chắc chắn, không lung lay. Khoảng cách tối thiểu giữa 2 lưng ghế là 60 cm.

- Trước hết trải tấm lót lên bàn và sau đó trải khăn bàn. Cần chú ý kỹ thuật trải khăn bàn, mép khăn phủ đến mép ghế hoặc 30 cm.

- Chuẩn bị đúng, đủ số lượng các dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ. Tất cả các dụng cụ phải đảm bảo vệ sinh, an toàn và trong tình trạng sử dụng tốt.

- Chuẩn bị dụng cụ trang trí bàn ăn như xếp khăn ăn, bông trang trí,...

- Đưa ghế vào bàn và sắp xếp ngay ngắn theo kế hoạch bố trí bàn ngồi.

- Căn cứ vào vị trí của ghế để bắt đầu bày bàn bằng đĩa định vị .
- Quay chân trái phía sau của ghế gõ về bên phải bằng cách tựa đầu mũi giày phải vào chân trái sau của ghế.
- Bày dụng cụ ăn, uống. Chú ý qui tắc và kỹ thuật trình bày dụng cụ ăn uống. Trình tự các món ăn đã được ấn định trước với nhà bếp, để bày dụng cụ theo thứ tự.
- Những dụng cụ ăn còn thiếu chỉ được bày bổ sung trước khi phục vụ món đó.
- Dụng cụ ăn món chính là dụng cụ chuẩn để bày các dụng cụ khác và tuyệt đối không được bày bổ sung.
- Đĩa ăn bánh mì được bày bên trái cạnh nĩa ăn. Dao phết bơ đặt trên đĩa bánh mì, lưỡi dao quay vào trong.
- Đặt ly uống của món chính ngay phía trên mũi dao ăn món chính. Ly này trở thành ly chuẩn cho tất cả các ly khác. Riêng ly nước khoáng không nhất thiết phải bày sẵn nếu diện tích bàn không đảm bảo.
- Bày gia vị phù hợp với loại hình tiệc Âu, Á.
- Gấp khăn ăn theo mẫu thống nhất và đặt trên đĩa định vị (nếu có) hoặc lên bàn đúng vị trí khách ngồi.
- Sắp xếp ghế ngồi theo vị trí như cũ.
- Hoa trang trí được bày lên bàn khoảng 1 tiếng đồng hồ trước khi đón khách vào.
- Nếu là tiệc tối, nên đốt nến trước khi khách vào phòng tiệc.
- Tất cả các công việc khác đều phải hoàn thành trước giờ đón khách.

Bày bàn tiệc ngồi thực hiện theo quy trình:

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
1. Chuẩn bị.	Chuẩn bị mọi thứ cần thiết cho việc bày bàn trong phòng tiệc hoặc cho nơi phục vụ. Lấy đủ đồ vải.	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị và đánh bóng dao đĩa, bát đĩa theo yêu cầu cho việc bày bàn trong phòng tiệc và tuân theo bảng ghi chi tiết về bữa tiệc. Việc này đòi hỏi cả việc bày biện các bộ đồ ăn cho mọi món cùng một lúc. - Đồ vải phải sạch, không rách hỏng và có kích thước phù hợp. - Gấp và xếp sẵn khăn ăn. 	Không có việc trang trí lại bàn mà chỉ dọn sơ bàn sau món ăn chính, do đó phải có sẵn tất cả dao đĩa.
2. Sắp xếp bàn ghế.	Đặt ghế đúng vị trí.	<ul style="list-style-type: none"> - Cùng với người giám sát bộ phận tiệc hoặc theo các chi tiết trong bảng ghi chi tiết về bữa tiệc, sắp xếp bàn ghế cho khách ngồi theo cách đã định trước. - Đảm bảo tất cả các ghế đều sạch và phòng ăn trước đó đã được lau dọn. 	Mỗi bữa tiệc có thể cần có cách bày biện khác nhau và bạn sẽ gặp khó khăn và mất thời gian để thay đổi cách bày biện sau khi bàn ghế đã được kê xong.

3. Trải khăn bàn.	Trải khăn bàn lên bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> - Khăn phải sạch và không bị rách hỏng. - Nếu sử dụng bàn dài, đường viền khăn phải đủ rủ xuống. - Bàn tròn phải có các góc khăn thẳng hàng với chân bàn. - Không để khăn trải bàn quét trên sàn. 	Vì sự gọn gàng, vệ sinh ngoài và vệ sinh.
4. Bày các bộ đồ ăn.	Bày biện các bộ đồ ăn từng thứ một cho đến khi hết. Bát đĩa, dao đĩa, ly cốc.	<ul style="list-style-type: none"> - Mang các thiết bị đồ đạc vào phòng bằng xe đẩy, bắt đầu bằng đĩa lót lớn hoặc khăn ăn (theo sơ đồ bày bàn) và đặt cho từng bộ đồ ăn, đều đặn và đối xứng nhau. - Tiếp tục như thế cho từng loại dụng cụ một, ví dụ như bày tất cả khăn ăn, sau đó là tất cả dao và sau đó là tất cả đĩa, và tiếp tục như thế. 	<ul style="list-style-type: none"> -Đồ đầu tiên (khăn ăn hoặc đĩa lót lớn) tạo thành sơ đồ và khoảng trống. - Bày từng thứ một cho tất cả các bàn sẽ tiết kiệm thời gian và dễ dàng xác định khi không có khách trong phòng.
5. Bày các đồ đạc ở giữa bàn.	Bày gạt tàn, đồ gia vị, hoa theo yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none"> - Đặt gạt tàn (nếu được dùng) và số bàn (nếu được dùng) và thực đơn nếu có sẵn. - Nước và các bình hoa tươi chỉ nên đặt trước khi bữa tiệc diễn ra và được để ở nơi lạnh. Hoa lựu có thể được bày ngay. 	- Hoa phải còn tươi.
6. Điều chỉnh.	Kiểm tra để thấy rằng các bộ đồ ăn đều được bày biện đối xứng nhau theo hàng dọc và hàng ngang.	<ul style="list-style-type: none"> - Thấy rằng tất cả các bộ đồ ăn đều được bày biện hoàn hảo, không thiếu thứ gì ở bất kỳ chỗ ngồi nào. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét toàn bộ và đảm bảo rằng sẽ không có khách nào yêu cầu các đồ vật bị thiếu, làm ngắt quãng việc phục vụ tiệc đang trôi chảy.

2.3. Phục vụ món ăn, thức uống trong tiệc ngồi

2.3.1. Nguyên tắc phục vụ món ăn

Căn cứ vào kế hoạch thời gian đã thời gian đã được sắp xếp để tiến hành phục vụ món ăn.

Phục vụ ăn uống trong một bữa tiệc có thể được tổ chức dưới nhiều hình thức. Khách có thể được phục vụ tại bàn toàn bộ các món ăn thức uống hoặc cũng có thể khách tự phục vụ một vài món ăn đơn giản nào đó. Những món ăn này được sắp xếp tại quầy tự chọn.

Thông thường mỗi món ăn được phục vụ theo một phương pháp riêng. Ví dụ món khai vị phục vụ theo đĩa ăn cá nhân thì món chính được phục vụ theo phương pháp gắp,... Quản lý

nhà hàng với sự bàn bạc thống nhất với bếp trưởng là người qui định phương pháp phục vụ. Sau khi đã thống nhất các phương pháp phục vụ, quản lý cần hội ý nhân viên để thông báo và hướng dẫn.

Trong quá trình phục vụ phải tuyệt đối tuân theo qui tắc kỹ thuật trong phục vụ ăn uống. Mỗi thao tác nghiệp vụ phải chuẩn xác và trôi chảy. Đối với những thao tác cần thực hiện đồng loạt thì quản lý phải quy định ám hiệu để nhân viên dễ nhận biết. Trong khi hội ý nhân viên cần nhắc lại một số qui tắc kỹ thuật quan trọng hoặc có thể tập dợt những động tác đặc biệt trước khi phục vụ.

Trong một bữa tiệc thường có bài phát biểu, chương trình ca nhạc hay khiêu vũ. Vì vậy việc sắp xếp chương trình và thời gian hợp lý là điều cần thiết.

Cụ thể món ăn nào phục vụ vào thời gian nào và thời gian nghỉ giải lao giữa các món ăn là bao nhiêu cũng cần được ghi chú trong chương trình phục vụ.

Nếu trong bữa tiệc có những món ăn phải được thực hiện thao tác tại bàn ăn thì phải cử những nhân viên có tay nghề cao, động tác thuần thục và chính xác.

Khi đọc diễn xuất, phát biểu, nhân viên không được phục vụ ăn, uống cho khách.

Mọi thao tác phục vụ ăn uống tuân theo qui tắc chung:

- Trong khi khách đang dùng bữa nhân viên phải thường xuyên lui tới và có mặt tại khu vực mình phục vụ để kịp thời đáp ứng yêu cầu đề xuất của khách.

- Kịp thời thay gạt tàn thuốc lá khi gạt tàn có hai mẩu thuốc. Thực hiện thao tác thay gạt tàn thuốc theo yêu cầu chuyên môn.

- Nhân viên chỉ được dọn dụng cụ ăn uống khi toàn bộ khách đã ăn xong.

- Đối với những bữa tiệc long trọng, mỗi nhân viên phục vụ khoảng 10 khách. Nếu bố trí nhân viên phục vụ uống riêng thì nhân viên phục vụ ăn đảm bảo nhận 20 khách.

- Mỗi một bữa tiệc đều kết thúc bằng món tráng miệng và sau đó là cà phê. Tuy nhiên, do tính chất riêng của từng loại tiệc mà việc kết thúc có thể khác nhau, có thể những bữa tiệc sau đó còn được phục vụ rượu và ca nhạc, khiêu vũ.

- Thời gian kết thúc bữa tiệc phải được thỏa thuận trước giữa chủ tiệc và người tổ chức, trong đó, có thỏa thuận phương thức thanh toán.

Trong qui trình phục vụ các bữa ăn Âu, các phương pháp phục vụ được áp dụng tùy thuộc vào tính chất của từng bữa ăn. Có nghĩa là bữa ăn đó là bữa ăn gì, trưa, tối, điểm tâm hay ăn tiệc. Song có một số qui tắc chung mà nhân viên phục vụ cần hiểu biết áp dụng cho tất cả các phương pháp và loại hình phục vụ như sau:

- Khay phục vụ được bê bằng tay trái để tay phải phục vụ khách. Như vậy, tay trái trở thành đòn chịu lực trong quá trình bung bê.

- Khăn của nhân viên phục vụ dùng để xử lý các tình huống trong phục vụ như bê đĩa ăn nóng. Tuyệt đối không sử dụng để lau ly hoặc các dụng cụ ăn.

- Qui tắc cơ bản để đặt đĩa thức ăn, lấy dọn đĩa đã ăn xong, rót rượu và rót nước là từ phía bên phải khách. Chỉ trong trường hợp ngoại lệ, ví dụ khách ngồi trong góc hoặc ghé kê sát tường thì có thể phục vụ bằng hình thức khác cho phù hợp nhưng phải tạo được sự thoải mái cho khách. Phục vụ theo chiều kim đồng hồ.

- Đối với các phương pháp phục vụ mà thức ăn so đầu bếp sắp xếp vào dụng cụ đựng công cộng như lập là, thố súp thì nhân viên phục vụ khách từ phía bên trái khách, ví dụ múc súp, gấp thức ăn và phục vụ theo chiều ngược kim đồng hồ.

- Cần chú ý qui tắc gấp thức ăn để tránh thức ăn rơi xuống bàn.

- Lady first, có nghĩa là phục vụ khách nữ trước. Người nữ trong bàn hoặc bàn có khách nữ được phục vụ đầu tiên và theo thứ tự chức vụ hoặc cao tuổi nhất.

- Nếu trong bàn ăn có chủ tiệc hay chủ bữa ăn (nếu biết) đừng bao giờ phục vụ người đó trước mà phải phục vụ khách của họ trước. Người chủ là người được phục vụ sau cùng.

- Món salad thường đưa trước khi đưa món chính. Đĩa salad đặt bên trái khách ngang cùng với nĩa trung. Nếu ở vị trí này có đĩa ăn bánh mì thì đẩy đĩa ăn bánh mì lên phía trước hoặc dọn vào sau khi đã hỏi xin phép khách. Nếu món ăn lúc này phải đặt đĩa nóng thì salad đưa ra sau khi đã đặt đĩa nóng.

- Khi gấp thức ăn cần sắp xếp thức ăn trên đĩa cho đúng: Thịt cá ở 1/3 đĩa phía dưới, rau phía phải trên, phụ gia ăn no phía trái trên đĩa

- Thường xuyên chú ý quan tâm đến khách kể cả lúc khách đang ăn để kịp thời đáp ứng yêu cầu đột xuất của khách.

- Mỗi dụng cụ đựng thức ăn đều phải có đĩa lót có lót khăn.

- Khi dọn phải dọn trước hết đĩa cá nhân mà khách đã ăn xong cùng với dụng cụ của tất cả khách trong bàn, sau đó mới dọn đĩa salad. Chỉ được dọn khi tất cả các khách trong bàn đã ăn xong.

- Muối và các gia vị khác cùng đĩa ăn bánh mì chỉ dọn vào sau khi khách đã ăn món chính.

- Đĩa định vị chỉ dọn vào sau khi đã ăn xong món tráng miệng.

- Gạt tàn thuốc lá phải được thay mỗi khi trong gạt tàn có 2 mẩu thuốc và sau mỗi món ăn. Đặt gạt tàn mới chông lên gạt tàn dơ, lấy cả 2 ra khỏi bàn, sau đó đặt gạt tàn mới lên bàn.

- Dùng khăn hoặc chổi quét bàn để quét những thức ăn rơi vãi trên bàn vào đĩa riêng và mang đi.

- Trước khi phục vụ món tráng miệng, nhân viên đứng bên phải khách kéo muống xuống bên phải, nĩa bên trái.

- Trước khi phục vụ cà phê cần hỏi khách để được phép dọn ly thức uống và khăn ăn.

- Đối với bữa tiệc, gạt tàn chỉ đưa ra sau khi khách đã ăn xong món chính, nếu không có yêu cầu khác.

- Cần chú ý bàn ăn lúc nào cũng tạo được ấn tượng sạch sẽ, ngăn nắp.

- Nhân viên khách sạn cần nắm vững những qui tắc chuyên môn trên đây để áp dụng đúng yêu cầu cho từng trường hợp cụ thể, tạo cho khách sự tin tưởng vào nghiệp vụ chuyên môn và quản lý của khách sạn nhà hàng.

- Khi kết thúc bữa tiệc tất cả nhân viên phục vụ vui vẻ cảm ơn và đưa tiễn khách ân cần lịch sự và mong được tái phục vụ quý khách.

2.3.2. Nguyên tắc phục vụ thức uống

Thức uống trong một khách sạn hay nhà hàng có nhiều chủng loại. mỗi loại được phục vụ theo một phương pháp nhất định. Một số qui tắc được áp dụng chung cho các loại thức uống cần chú ý là:

- Thức uống đi kèm với các món ăn phù hợp. Nếu khách có nhu cầu ngoài kế hoạch đề ra phải xin ý kiến của quản đốc để giải quyết

- Trước khi phục vụ món ăn phải phục vụ thức uống đi kèm và chú ý nhiệt độ của từng loại thức uống.

- Những chai có thức uống 0,33 lít phục vụ bằng cách để chai trên khay mang tới bàn khách.

- Tất cả các chai lớn hơn 0,33 lít cầm bằng tay trái. Tay phải dùng để giới thiệu hay mở.

- Các loại thức uống phục vụ theo chai được mang tới bàn khách và rót vào ly khi có mặt khách tại bàn.

- Lúc rót thức uống từ chai vào ly của khách, tay trái để vòng ra sau lưng.

- Thường chỉ rót nửa ly. Số còn lại trong chai để lại trên bàn cho khách.

- Chai rượu vang hay rượu sâm panh không nên bê bằng khay tránh đổ vỡ.

- Rượu vang hay rượu sâm panh được mở ở bàn phục vụ (nếu có).

- Trước khi mở chai rượu trình cho khách kiểm tra loại, nhãn hiệu, năm sản xuất từ phía trái khách.

- Rót rượu cho khách từ phía bên phải khách và đi theo chiều kim đồng hồ.

- Theo nguyên tắc, rót cho chủ bữa ăn hay người đặt rượu một ngụm để khách thử rượu. Mỗi một khách dù nam hay nữ đều bình đẳng trong nguyên tắc này một khi họ là chủ hay người đặt rượu. Nhưng thông thường phụ nữ hay giới thiệu nam giới thử rượu.

- Điều quan trọng trong phục vụ rượu là nhiệt độ bảo quản và nhiệt độ phục vụ phải đảm bảo đúng tiêu chuẩn.

- Trong khi vận chuyển tránh lắc, rung đột ngột. Điều này sẽ dẫn tới chất lượng rượu bị giảm.

- Không nên mở rượu trong phòng lạnh.

- Không nên để rượu trên nước đá vì nước đá làm giảm chất men. Tốt nhất nên để trong bình lạnh khi phục vụ.

- Đối với rượu đỏ và rượu sâm panh, nhân viên được phép nâng ly lên khi rót.

- Thực đơn rượu vang phải có đặc điểm kích thích, mời gọi, bắt mắt, phải rõ ràng và dễ dàng trong lựa chọn.

- Khi giới thiệu rượu cho khách, nhân viên chưa nên ghi vội vào phiếu mà hãy để khách lựa chọn xong.

- Nên định hướng cho khách biết rằng nhà hàng có phục vụ nhiều loại rượu ngon trong chai nhỏ hay bán lẻ theo ly.

- Nhân viên phục vụ cần hiểu biết một số nguyên tắc sau:

+ Rượu vang chát, không ngọt hợp với thức ăn có nhiều gia vị.

+ Rượu vang ít chua, êm dịu thích hợp với các món thịt rừng.

+ Rượu vang hồng hay vang trắng giàu chất xúc tác được uống khi ăn các món cá chiên.

+ Rượu vang trắng giàu chất xúc tác hay rượu đỏ nhẹ hợp với thịt bê.

+ Rượu vang ngọt, sản xuất từ nho chín cuối mùa thường được dùng khai vị cho các món ăn đặt biệt như gan ngỗng.

+ Kẻ thù lớn nhất của rượu vang là dấm. Dấm trong salad cũng làm hỏng hương vị của rượu, chanh cũng vậy.

- Trong phục vụ tiệc khi phục vụ cà phê phải để lại trên bàn khách một ly thức uống đang dùng như champagne chẳng hạn.

2.3.3. Quy trình phục vụ tiệc ngồi

Bước 1. Đón tiếp khách

Trước giờ nhập tiệc người chỉ huy chịu trách nhiệm bữa tiệc phải thông báo đến nhân viên phục vụ tiệc các nội dung đón tiếp chủ yếu của bữa tiệc, bao gồm: nghi thức đón tiếp khách. Các khu vực bố trí tiệc đón tiếp theo nghi thức nào tùy theo tính chất của từng bữa tiệc và điều kiện của từng nhà hàng cũng như yêu cầu của chủ tiệc. Khách có thể đón tiếp tại tiền sảnh hay một khu vực cạnh phòng tiệc để dùng rượu khai vị và ăn món ăn nhẹ trước khi vào phòng tiệc chính thức (đối với tiệc Âu).

Khi tiếp đón cần chú ý yêu cầu và các bước sau: Diện tích đón tiếp đủ chỗ cho số lượng khách tham dự; bộ phận Bar pha chế sẵn cocktail và các loại thức uống khai vị khác ngay trước giờ khách đến, phân công nhân viên phục vụ bàn dùng khay có lót khăn bê thức uống mời khách uống khai vị trước khi khách vào phòng tiệc; trước giờ khách vào phòng tiệc cần bố trí nhân viên đứng ở cửa đón tiếp và hướng dẫn khách vào vị trí bàn tiệc (nếu nhà hàng không có điều kiện về diện tích có thể đón tiếp phục vụ ăn uống khai vị tại phòng tiệc), khi khách đã ổn định chỗ ngồi nhân viên tiến hành phục vụ thức uống theo trình tự ấn định trong thực đơn.

Bước 2. Phục vụ khách ăn trong bữa tiệc

Căn cứ vào kế hoạch thời gian đã được sắp xếp để tiến hành phục vụ món ăn cho các thực khách. Phục vụ ăn uống trong một bữa tiệc có thể được phục vụ tại bàn toàn bộ món ăn thức uống hoặc cũng có thể khách tự phục vụ một vài món ăn đơn giản nào đó. Những món ăn này được sắp xếp tại 1 quầy tự chọn. Thông thường mỗi món ăn được phục vụ theo một phương pháp riêng. ví dụ món khai vị phục vụ theo đĩa ăn cá nhân thì món chính được phục vụ theo phương pháp gấp...

Do đã có kế hoạch về tổ chức phục vụ tiệc từ trước nên quản đốc nhà hàng với sự bàn bạc thống nhất với bếp trưởng là người quyết định phương pháp phục vụ. Sau khi đã thống nhất các phương pháp phục vụ, quản đốc cần hội ý nhân viên để thông báo và hướng dẫn. Trong quá trình phục vụ phải tuyệt đối tuân theo qui tắc kỹ thuật trong phục vụ ăn uống. Mỗi thao tác nghiệp vụ phải chuẩn xác và trôi chảy.

Đối với những thao tác cần thực hiện đồng loạt thì quản đốc phải qui định ám hiệu để nhân viên dễ nhận biết. Trong khi hội ý nhân viên cần nhắc lại một số qui tắc kỹ thuật quan trọng hoặc có thể tập dợt những động tác đặc biệt trước khi phục vụ.

Trong một bữa tiệc thường có bài phát biểu, chương trình ca nhạc hay khiêu vũ vì vậy việc sắp xếp chương trình và thời gian hợp lý là điều cần thiết. Cụ thể món ăn nào phục vụ vào thời gian và nghỉ giải lao giữa các món ăn là bao nhiêu cũng cần được ghi chú trong chương trình phục vụ. Thức uống đi kèm các món ăn phải phù hợp. Nếu khách có nhu cầu ngoài kế hoạch đề ra phải xin ý kiến quản đốc để giải quyết. Trong bữa tiệc có những món ăn phải được thực hiện thao tác tại bàn ăn thì phải cử những nhân viên có tay nghề cao động tác thuần thục và chính xác.

Ngoài ra, nhân viên phục vụ phải chú ý rằng khi đọc diễn văn phát biểu hoặc làm lễ (tiệc cưới), nhân viên không được phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách. Bên cạnh đó, trước khi phục

vụ món ăn phải phục vụ thức uống đi kèm và chú ý nhiệt độ của từng loại thức uống. Nếu là rượu nguyên chai phải giới thiệu cho khách xem và chờ khách công nhận mới được mở. Mọi thao tác phục vụ ăn uống tuân theo qui tắc chung. Trong khi khách đang dùng bữa nhân viên phải thường xuyên lui tới và có mặt tại khu vực mình phục vụ để kịp thời đáp ứng những yêu cầu đột xuất của khách. Đồng thời quan sát bàn khách để phát hiện những gì còn thiếu sót trong quá trình phục vụ và kịp thời thay gạt tàn thuốc lá khi trong gạt tàn có hai mẩu thuốc (thực hiện thao tác thay gạt tàn thuốc theo yêu cầu chuyên môn). Khi toàn bộ khách đã ăn xong, nhân viên mới được dọn dụng cụ ăn uống. Thông thường, đối với những bữa tiệc long trọng, mỗi nhân viên phục vụ khoảng 10 khách. Nếu bố trí nhân viên phục vụ uống riêng thì nhân viên phục vụ ăn đảm nhiệm 10 khách.

Mỗi một bữa tiệc đều kết thúc bằng món tráng miệng và sau đó là cà phê. Tuy nhiên do tính chất riêng của từng loại tiệc mà việc kết thúc có thể khác nhau, có những bữa tiệc sau đó còn được phục vụ bia rượu và ca nhạc, khiêu vũ.

Bước 3. Thanh toán và tiễn khách

Thời gian kết thúc bữa tiệc phải được thỏa thuận trước giữa chủ tiệc và người tổ chức, trong đó có thỏa thuận phương thức thanh toán. Khi kết thúc bữa tiệc tất cả nhân viên phục vụ vui vẻ cảm ơn và đưa tiễn khách ân cần lịch sự và mong được tái phục vụ quý khách. Sau đó các nhân viên thực hiện qui trình dọn dẹp vệ sinh phòng tiệc. Kết thúc công việc tổ chức phục vụ bữa tiệc.

3. Tổ chức phục vụ hội nghị, hội thảo

3.1. Sắp xếp bàn ghế

3.1.1. Nguyên tắc sắp xếp chỗ ngồi

Việc sắp xếp chỗ ngồi thường theo các nguyên tắc sau:

- Sự bình đẳng: sự bình đẳng luôn được nhấn mạnh ở bất kì quốc gia nào. Chính vì vậy, sự bình đẳng được thể hiện rõ ràng trong việc sắp xếp các chỗ ngồi. Nguyên tắc bình đẳng này còn bao hàm việc xác định chuẩn bị để dành cho khách sự thịnh tình tương xứng với họ.

- Nguyên tắc tôn ti trật tự: Đó cũng chính là truyền thống của người Việt, người trên trước, người dưới sau.

- Nhường chỗ: Khách đến thăm sẽ được xếp trước khách thuộc chủ nhà hay khách đến từ những khu vực khác sẽ được ưu tiên so với những vị khách ngay trong khu vực. Nếu những vị trí ưu tiên đã được cố định thì cũng cần dành cho họ những vị trí trang trọng và ưu đãi.

- Ngồi thứ không ủy quyền: Người được ủy quyền đại diện cho một người không thể được đối xử như người mình đại diện, trừ trường hợp người đó cùng cấp bậc với người ủy quyền.

- Lịch sự với phụ nữ: Điều này không chỉ được áp dụng trong cuộc sống mà ngay cả việc sắp xếp chỗ ngồi cũng rất quan trọng. Những người phụ nữ cùng cấp bậc có thể được các khách mời nam nhường chỗ.

- Các cặp vợ chồng: Tại một buổi lễ hay buổi biểu diễn người ta xếp các cặp vợ chồng với nhau theo cấp bậc của người giữ cương vị được mời.

- Các nhân vật tôn giáo: Trong các buổi lễ thường các chức sắc tôn giáo xếp sau các quan chức dân sự nhưng nguyên tắc này cần được điều chỉnh tùy theo chức tước, tuổi, địa điểm và hoàn cảnh.

- Thứ tự chữ cái: Để đảm bảo sự bình đẳng giữa các quốc gia, đoàn đại biểu, người ta sử dụng thứ tự chữ cái để xác định ai ngồi trước, ai ngồi sau giữa những người cùng cấp bậc. Ngôn

ngữ lựa chọn sẽ là ngôn ngữ nơi diễn ra sự kiện hoặc ngôn ngữ chính thức của tổ chức hay một ngôn ngữ khác do các bên thoả thuận.

3.1.2. Các kiểu sắp xếp thông dụng

* Sắp xếp theo kiểu rạp hát

Rạp hát là một trong những kiểu sắp xếp thông dụng, chỗ ngồi thường đối diện với sân khấu, đối diện với bàn hội nghị hay các diễn giả và đặc biệt không có bàn kèm theo. Kiểu sắp xếp nhà hát phù hợp cho những sự kiện mà người tham dự là khán giả, không phù hợp cho các sự kiện ăn uống hoặc ghi chép.

Tuy nhiên, đây lại là một cách Setup rất linh hoạt phù hợp cho nhiều loại phòng họp. Các hàng ghế phòng họp có thể sắp xếp theo hình tròn, bán nguyệt, thẳng hay sắp xếp về phía tiêu điểm. Cũng có thể sắp so le các hàng ghế để người ngồi phía sau không bị vướng tầm nhìn bởi đầu của người ngồi trước. Và nên để chừa ra lối đi khoảng 1m ở giữa 2 khu vực sắp xếp ghế để người tham dự có thể di chuyển trong trường hợp cần thiết.

Với kiểu sắp xếp kiểu rạp hát hội trường đạt hiệu quả hơn trong các buổi diễn thuyết. Trung tâm sân khấu rõ nên nổi bật. Bất cứ ở vị trí ghế hội trường nào, khán giả đều có thể theo dõi sự kiện đang diễn ra.

Kiểu sắp xếp này, lối đi không cần tốn quá nhiều diện tích cũng có thể giúp cho việc di chuyển dễ dàng bởi số lượng các hàng lối nhiều.



* Sắp xếp theo kiểu chữ U

Phong cách này rất phù hợp cho các cuộc họp tại văn phòng công sở: họp hội đồng quản trị, họp nhóm thảo luận, họp giữa các phòng ban... nơi có 1 người đứng đầu nói và nhiều thành viên khác tham gia.

Sắp xếp bàn theo kiểu chữ U để trống giữa, với ghế xung quanh bên ngoài, nên để khoảng cách tối thiểu là 5cm giữa mỗi bàn của người tham dự. Tránh sắp xếp kiểu chữ U cho những hội nghị lớn hơn 25 người, vì khi đó, các phần của chữ “U” trở nên quá dài và không thể thúc đẩy sự tham gia của người tham dự. Với kiểu setup này sẽ tạo ra một không gian làm việc tốt, đảm bảo sự tương tác giữa những người tham gia, việc nghe nhìn về hướng người thuyết trình diễn giả cũng khá thuận lợi.



** Sắp xếp theo kiểu lớp học*

Sắp xếp phòng họp – hội nghị theo kiểu lớp học thường dãy bàn ghế dành cho các vị đại biểu hướng lên sân khấu, có không gian diện cho mọi người ghi chép, đọc tài liệu, bạn cũng có thể dùng máy tính xách tay. Đây là giải pháp bố trí thoải mái nhất cho những cuộc họp kéo dài và có không gian cho khách mời để các vật dụng cá nhân hoặc gác tay, tỳ tay lên mặt bàn.

Cách đặt bàn hội trường khoa học nhất là đặt phía dưới sân khấu và mở rộng dần về phía cuối khán phòng, hướng tầm nhìn về phía người nói. Khoảng trống giữa các bàn là khoảng 50 – 60 cm cho mỗi người trên một bàn, tùy thuộc vào không gian và các vật dụng hay tài liệu cần sử dụng trong hội nghị. Không gian tối thiểu giữa các bàn là 0,9 – 1m giữa mỗi bàn để lấy lối đi, con số này có thể lớn hơn nếu diện tích cho phép.



** Kiểu sắp xếp Conference (dành cho phòng họp, phòng hội nghị)*

Cần thiết phải sử dụng ít nhất 1 chiếc bàn họp lớn, mặt hình chữ nhật, hoặc hình bầu dục, oval... với những chiếc ghế chân quỳ được sắp xếp xung quanh bàn.

Kiểu bố trí này phù hợp với văn phòng công ty trong các cuộc họp quy mô vừa phải, giữa các bộ phận, phòng ban, họp hội đồng quản trị, họp nhóm thảo luận chung... dành cho những cuộc họp trên dưới 15 người. Nhưng nếu, muốn sắp xếp lớn hơn, sẽ rất khó để người tham dự nhìn thấy người khác đối diện họ khi ở 2 đầu bàn, không lý tưởng cho các bài thuyết trình nghe nhìn.



** Kiểu sắp xếp rỗng ở giữa (Hollow)*

Kiểu sắp xếp này thường dành cho các hội nghị bàn vuông trong một bát giác vuông hoặc hình chữ nhật, ở giữa để trống, xung quanh xếp ghế. Số lượng thành viên tham gia khoảng từ 12-30 người, mà tại đây sự tương tác giữa các thành viên tham dự là quan trọng nhất và các cuộc họp thường không có một nhà lãnh đạo hay diễn giả được chỉ định hoặc trình bày. Sắp xếp kiểu này rất hữu ích khi cung cấp không gian làm việc cho mỗi người và khiến người tham dự giao tiếp tốt hơn.



** Sắp xếp kiểu quây hình tròn*

Mục đích của cách sắp xếp ghế hội trường hình tròn là nhằm tạo ra sự bình đẳng để người tham gia có thể cảm thấy mình được tôn trọng khi tham gia.



Với những hoạt động tập thể có liên hoan văn nghệ hay ăn uống thì kiểu sắp xếp ghế như thế này cũng tiện dụng vô cùng. Tương tác giữa những người tham gia cũng trở nên thuận tiện hơn. Tuy nhiên, bạn phải chắc chắn có một không gian đủ rộng mới có thể sắp đặt ghế như thế này.

3.2. Bàn bàn hội nghị, hội thảo

** Yêu cầu*

- Biết được số lượng khách và hiểu biết tính chất của hội nghị.
- Phải chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ, đồ dùng, cách bài trí, sắp xếp vật dụng và trang trí trên bàn hội nghị.

- Sắp xếp các vật dụng, nước uống, bánh kẹo hoặc trái cây hợp lý để không làm mất không gian làm việc của khách.

- Tuân thủ sự giám sát của người quản lý tiệc.

- Thực hiện trước hội nghị bắt đầu 15 – 30 phút.

** Quy trình*

Bước 1: Đặt bộ đồ dùng

Đặt mỗi bộ đồ dùng cho một vị trí ghế ngồi (nhân viên phòng tiệc kê bàn ghế).

Tùy thuộc vào cuộc họp và nhà hàng, một bộ đồ dùng có thể bao gồm:

- + 1 tập giấy ghi hội nghị.

- + kẹp hồ sơ (bằng bìa hoặc nhựa).

- + 1 bút bi hoặc bút chì.

- + 1 lót cốc.

- + 1 chiếc cốc (uống rượu vang hoặc cốc tròn không có tay cầm).

- + 1 bảng ghi tên khách

Các đồ trên phải được sắp xếp một cách đối xứng nhau, ly cốc ở trên cùng bên phải, bút chì đặt chéo trên giấy viết, thẻ ghi tên đặt nằm ngang trên cùng.

Bước 2: Đặt gạt tàn và kẹo

- Nếu là phòng họp có hút thuốc thì đặt gạt tàn bình thường, mỗi gạt tàn cho 3 người.

- Nếu quy định không hút thuốc thì không được đặt.

- Nếu hội nghị có kẹo hoặc đồ ăn nhẹ hãy đặt vào khoảng trống trên bàn như thông thường.

Bước 3: Đặt nước uống

Đặt nước lạnh hoặc nước đóng chai cho từng khách.

- Nếu là uống lạnh, bình nước phải có đá và đặt trên đĩa lót có khăn lót.

- Nếu là nước đóng chai làm lạnh thì bỏ trong xô đá làm lạnh, mỗi chai 2 khách.

Việc này phải hoàn tất ngay trước khi cuộc họp bắt đầu (15 - 30 phút).

Bước 4: Điều chỉnh lại điều hòa không khí và ánh sáng.

Sau khi đặt xong hết các đồ vật lên bàn, kiểm tra và bật điều hòa không khí (nếu thích họp) và ánh sáng được điều chỉnh vừa phải.

- Điều hòa không khí chỉ để ở tình trạng hoạt động khi trong phòng có khách, thời gian ngắn trước và sau cuộc họp.

- Điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (18 đến 24 độ C) tùy thuộc vào thời tiết.

- Điều chỉnh ánh sáng tương đương với ánh sáng cần thiết xung quanh.
 - Một gian phòng nhỏ có nhiều khách sẽ bị nóng lên rất nhanh khi khách đến.
- Điều này để khách tới phòng họp cảm thấy thoải mái dễ chịu.

3.3. Phục vụ hội nghị, hội thảo

* Yêu cầu

- Chuẩn bị đủ số nước, nước trái cây, gạt tàn sạch hoặc bánh kẹo.
- Chỉ được vào khi khách ra khỏi phòng toàn bộ.
- Nước phải được làm lạnh, nếu là nước đóng chai thì còn nguyên nắp.
- Không sắp xếp đồ dùng cá nhân trên bàn của khách làm lộn xộn.

* Nguyên tắc phục vụ

- Không làm mất trật tự nơi hội nghị, đi nhẹ nói khẽ.
- Thao tác nhanh gọn, tránh mất thời gian.
- Hạn chế tiếng kêu do va chạm dụng cụ.

* Quy trình

Bước 1: Chuẩn bị

- Chuẩn bị toàn bộ đồ giải khát, bánh kẹo hoặc trái cây lên xe đẩy hoặc khay.
- Ngay trước giờ nghỉ giải lao đã đặt lịch trước, mang đồ giải khát tới chờ ở bên ngoài hoặc gần phòng họp để việc thay thế trong phòng họp được nhanh chóng.
- Tùy thuộc vào cách sắp xếp cũ đã có trong phòng, để đủ số nước, nước hoa quả, gạt tàn sạch và kẹo lên khay hoặc xe đẩy.

Bước 2: Vào phòng

- Khi toàn bộ khách tham dự đã ra ngoài nghỉ giải lao, hãy mang các thứ cần thiết vào phòng.

Lưu ý: Hãy để cho khách rời khỏi phòng hết rồi mới vào.

Bước 3: Thu dọn

- Dọn hết các chai/ bình nước rỗng, vỏ kẹo, gạt tàn bẩn trên bàn.
- Không sắp xếp lại các giấy tờ làm việc và các đồ đạc cá nhân của khách.
- Cần chú ý đến bàn trên cùng và chỗ kê bục diễn thuyết.

Bước 4: Sắp xếp lại

- Thay thế các chai/bình nước và các thứ khác khi cần thiết.
- Kiểm tra nhanh căn phòng bằng mắt để thấy rằng mọi thứ đều đúng thứ tự.
- Nước phải được làm lạnh và các chai nước chưa mở.
- Sắp xếp lại ghế ngồi nếu cần thiết.

4. Tổ chức phục vụ các loại tiệc khác

4.1. Tiệc cưới

4.1.1. Công tác chuẩn bị và trang trí phòng tiệc cưới

* Chuẩn bị dụng cụ:

- Căn cứ vào thực đơn, số lượng khách và yêu cầu phục vụ để chuẩn bị dụng cụ ăn, uống, dụng cụ phục vụ và các dụng cụ khác.

- Chuẩn bị đủ số lượng cần thiết các dụng cụ và dụng cụ dự phòng.
- Kiểm tra vệ sinh các dụng cụ, lau bóng các dụng cụ trước khi sử dụng.
- Tất cả các dụng cụ phải đảm bảo an toàn cho việc sử dụng.
- Chuẩn bị các dụng cụ phụ nếu như có sự cố xảy ra.
- Các dụng cụ như bếp cồn phải sạch sẽ khô ráo và không rỉ để bảo đảm an toàn cho thực khách trong quá trình dự tiệc.
- Đối với chén đĩa kê, chén nước chấm phải sạch bóng không sứt mẻ.
- Đũa, muống phải được bọc trong một tờ giấy có in kèm logo của nhà hàng.
- Khăn ăn có thể là khăn giấy cũng nên in logo của nhà hàng cho đồng bộ.
- Bàn, ghế phải chắc chắn và sạch sẽ. Chuẩn bị bàn chờ để thức ăn khi phục vụ món ăn cho khách.
- Chuẩn bị tháp ly.
- Mỗi nhân viên phải được trang bị một đồ khui bia để tiện phục vụ cho khách.

** Trang trí phòng tiệc:*

Vệ sinh trang hoàng phòng tiệc, kết hoa, dàn nhạc, sân khấu, trái thảm. Chuẩn bị hai dây bong bóng theo yêu cầu của chủ tiệc ở hai bên sân khấu.

- Trái thảm đỏ và đặt đế hoa theo hướng sân khấu.
- Sắp xếp bàn ghế theo tính chất của buổi tiệc: bàn tròn, vuông. Ghế thường là ghế cao và được bọc lại và có nệm lót. Bàn ghế phải được trang trí phù hợp với tính chất của bữa tiệc cưới.
- Hai bàn trái khăn đặt ở hai bên sân khấu, 1 cái để bánh cưới, pháo sáng theo yêu cầu, 1 cái xếp ly dạng tháp và để sẵn chai champagne.
- Thảm và đôn hoa đặt ở hai bên lối đi. Cổng hoa đặt trước cổng nhà hàng và một giá để hình cưới hoặc thiệp mời.

- Trang trí sân khấu.

** Các công việc chuẩn bị khác:*

- Người dẫn chương trình, dàn nhạc, ca sĩ hoặc nhóm múa (nếu có).
- Hệ thống âm thanh, ánh sáng phải đảm bảo và an toàn.
- Dàn nhạc phải đáp ứng nhu cầu khi khách cần biểu diễn.
- Chuẩn bị bia, rượu, nước ngọt theo hợp đồng (nếu có).
- Phân công trách nhiệm cho nhân viên, bố trí phục vụ một cách hợp lý.
- Nhân viên phục vụ phải mặc đồng phục của nhà hàng .
- Chuẩn bị Champagne để cô dâu và chú rể rót trên tháp ly trong lễ cưới.
- Cho nhân viên hướng dẫn khách và bố trí chỗ ngồi khi họ đến dự tiệc.

4.1.2. Bày bàn tiệc cưới

Để bày một bàn tiệc trước tiên phải chuẩn bị mọi thứ trước như: bàn tiệc đã được trải khăn bàn lên rồi đặt tấm kiếng xoay ở giữa bàn trên bàn phải có đủ đĩa ăn (ở đây dùng đĩa 18 cm), muống ăn (muống sứ tùy theo món), đũa ăn có bao ở ngoài, chén nước tương, đồ gác đũa, miếng lót ly, ly uống nước (ở đây dùng ly vang trắng loại nhỏ để uống nước ngọt, bia, nước suối với số lượng phù hợp).

Quy trình như sau:

- Sắp xếp bàn ghế, định vị theo sơ đồ: công việc đầu tiên là sắp xếp ghế ngồi. ghế thứ nhất đặt hướng thẳng lên sân khấu đặt ghế vừa sát khăn bàn, sau đó đặt ghế thứ hai đối diện với ghế thứ nhất lấy hai ghế đó làm chuẩn lúc này bàn đã chia ra hai bên đều nhau, lấy một bên đặt bốn cái mỗi cái cách đều nhau thường là cách một gang tay, bên còn lại đặt ghế đối diện với bên kia là được.

- Bao áo ghế: Áo ghế được bao vào ghế ngay ngắn, khi bao chỉnh sửa và xem phía dưới, chỉnh lại nơ phía sau ghế.

- Trải khăn bàn (underlay): Đứng về 1 phía mở khăn trải bàn ra, sao cho tâm của khăn bàn nằm giữa tâm bàn (không trải lệch qua trái hay phải).

- Trải khăn phủ (overlay): Khăn phủ được phủ chồng lên khăn trải bàn và tâm của khăn phủ phải trùng với tâm của khăn trải bàn và bàn, tất cả 4 góc của khăn phủ phải đều nhau.

- Đặt vòng xoay: Vòng xoay được đặt ngay tâm bàn tiệc.

- Đặt mặt kiếng: Mặt kiếng phải đặt trên vòng xoay và không được lệch qua trái hay qua phải (phải lau kiếng trước khi đặt kiếng).

- Đặt dụng cụ ăn gồm 9 loại: chén, đĩa, muống, đĩa lót, chén nước chấm, ly, khăn ăn, đĩa đựng xương, gói, gác đĩa.

- Đĩa kê phải đặt chính diện với khách ngồi cách mép bàn 2cm, khăn ăn (giấy ăn) gấp sẵn đặt trên đĩa.

- Bát ăn đặt 1 trong 2 vị trí sau: (1) Đặt úp lên trên đĩa ăn và khăn ăn; (2) Đặt bên trái đĩa kê cách mép đĩa 2cm.

- Đũa ăn đặt phía bên phải và đặt trên đồ kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài của đũa, cách đĩa kê 2cm, chân đũa cách mép bàn 2cm.

- Muống được đặt phía bên trái của đũa cách khoảng 2cm.

- Phía trên đĩa ăn về phía tay phải thì đặt một ly uống bia hoặc nước ngọt cho khách

- Dụng cụ đựng nước chấm, các loại như nước tương, sauce, muối chanh.... thì được đặt cân, cứ 3 người một bộ.

- Khăn ăn (napkin): Được xếp ngay ngắn đặt vào lòng chén ăn và thống nhất 1 kiểu xếp (mỗi kiểu xếp khăn tùy thuộc vào tính chất của buổi tiệc và khách). Lấy đĩa để khăn đặt bên phải đĩa ăn của ghế thứ nhất dưới đồ gác đũa cách hai ghế là đặt một đĩa cho đến hết, lấy hai khăn lạnh để vào đĩa logo hướng lên trên làm như vậy cho đến hết.

- Đặt lên mặt kiếng xoay theo thứ tự từ trái qua phải: đĩa đậu phộng hoặc bánh theo khách chọn sau đó là đĩa ớt, lọ tương, lọ giấm, đối diện là hũ tâm, lọ tiêu và tấm menu. Chính giữa là lọ hoa có ghim đèn cầy ở giữa để làm lễ.

- Trang trí lọ hoa và menu được đặt ở trung tâm của bàn tiệc. Đặt thực đơn đứng úp vào bình hoa tươi tạo thành hình chữ V, sao cho nội dung trong thực đơn quay về phía sân khấu.

4.1.3. Quy trình phục vụ tiệc cưới

** Tiếp đón khách dự tiệc*

Trước giờ nhập tiệc người chỉ huy chịu trách nhiệm bữa tiệc phải thông báo đến nhân viên phục vụ tiệc các nội dung đón tiếp chủ yếu của bữa tiệc, bao gồm: nghi thức đón tiếp khách. Các khu vực bố trí tiệc đón tiếp theo nghi thức nào tùy theo tính chất của từng bữa tiệc và điều kiện của từng nhà hàng cũng như yêu cầu của chủ tiệc. Khách có thể đón tiếp tại tiền

sánh hay một khu vực cạnh phòng tiệc để dùng rượu khai vị và ăn món ăn nhẹ trước khi vào phòng tiệc chính thức.

Khi tiếp đón cần chú ý yêu cầu và các bước sau: Diện tích đón tiếp đủ chỗ cho số lượng khách tham dự; bộ phận Bar pha chế sẵn cocktail và các loại thức uống khai vị khác ngay trước giờ khách đến; phân công nhân viên phục vụ bàn dùng khay có lót khăn bê thức uống mời khách uống khai vị trước khi khách vào phòng tiệc; trước giờ khách vào phòng tiệc cần bố trí nhân viên đứng ở cửa đón tiếp và hướng dẫn khách vào vị trí bàn tiệc (nếu nhà hàng không có điều kiện về

diện tích có thể đón tiếp phục vụ ăn uống khai vị tại phòng tiệc); khi khách đã ổn định chỗ ngồi nhân viên tiến hành phục vụ thức uống theo trình tự ấn định trong thực đơn.

** Phục vụ khách ăn tiệc*

Trước khi phục vụ tiệc các nhân viên đều đã trang bị đồng phục gọn gàng tươm tất.

Mỗi nhân viên phục vụ một bàn từ đầu đến cuối từ châm nước cho tới bưng thức ăn, chia thức ăn, dọn dẹp. Mỗi một món đều thay đĩa hoặc chén tùy theo món ăn, các dụng cụ được để trong tủ phục vụ.

Các bước cụ thể như sau:

- Khi chủ tiệc nhận bàn, nước ngọt, nước suối... các nhân viên về vị trí đã được phân công, chuẩn bị bia, đồ khai...
- Chuẩn bị xô đá, đồ gấp đá tất cả đều đặt trên bàn chờ - table service.
- Ống hút chuẩn bị sẵn khi khách có nhu cầu dùng đến.
- Khi khách vào bàn nhân viên tự động gấp đá vào ly cho khách, phục vụ nước uống tùy theo nhu cầu của từng người.
- Khi khách ngồi đầy đủ, phục vụ lấy bình hoa và tấm thiệp bao bên ngoài thực đơn xuống để chuẩn bị mang món ăn lên.
- Giờ phút làm lễ vừa dứt nhân viên thu dọn bình hoa trên bàn, trải khăn ăn giúp khách (Lưu ý: khi trải khăn ăn không đưa cùi chỏ vào mặt khách). Rút bao đĩa.
- Trước khi đưa thức ăn vào bàn tiệc người phục vụ luôn luôn phải xin phép và báo với khách để tạo khoảng trống bước vào bàn tiệc.
- Luôn đặt nước chấm đi kèm với thức ăn cho đúng.
- Đặt chén súp trên mặt kiếng xếp thành vòng cung đối xứng nhau theo chiều cong của mặt kiếng. Khi đặt thố súp xuống mặt kiếng người phục vụ phải khuấy đều súp lên và múc ra từng chén phục vụ khách. Tránh trường hợp để khách tự múc (Lưu ý: Không dùng tay quơ những chén súp đối diện hoặc cầm trên miệng chén súp).
- Sau khi phục vụ món súp xong nhân viên phải dùng mâm thu dọn những chén súp khách đã dùng rồi (Lưu ý: Không nên chồng chén súp lên thành nhiều cái).
- Trong quá trình phục vụ, người phục vụ luôn quan sát đĩa thức ăn trên bàn tiệc xem tất cả thực khách đã dùng xong chưa để xin phép dọn, nếu như trên đĩa thức ăn còn lại ít thức ăn thì người phục vụ chủ động dùng muỗng và nĩa chia đều thức ăn cho khách (lưu ý: Phục vụ người già và trẻ em trước sau đó mới đến phụ nữ và thanh niên).
- Quan sát ly trên bàn khách để gấp đá, rót bia, nước ngọt thường xuyên.
- Thay chén mới, muỗng, nhớt và trả lại khăn ăn khi khách làm rơi.

- Đối với những món phải sử dụng bếp còn (Ví dụ: tôm hấp, cá hấp, lẩu,...) người phục vụ lưu ý khi đặt bếp vào phải có đĩa lót, và phải thường xuyên quan sát bếp để giảm bớt lửa khi thức ăn đã sôi.

- Trong suốt quá trình phục vụ người phục vụ luôn luôn quan sát và dọn những thức ăn thừa trên bàn tiệc (Ví dụ: vỏ tôm, xương cá...). Lưu ý: Trong quá trình phục vụ trên bàn tiệc luôn luôn phải sạch sẽ.

- Trước khi phục vụ món tráng miệng phải dọn sạch những thức ăn thừa trên bàn tiệc, tránh trường hợp dọn những ly nước khách đang dùng.

- Khi phục vụ phải quan sát thật tốt khu vực được phân công để giúp đỡ khách và hỗ trợ đồng nghiệp.

Những điểm cần lưu ý khi thu dọn

- Nhân viên phục vụ sẽ theo phương thức xong món nào thì dọn món đó và chia các dụng cụ phân ra từng loại khác nhau như muỗng theo muỗng, chén theo chén, đĩa theo đĩa,... tất cả để vào khay hay một cái xô, còn đối với thức ăn thừa thì cho vào một cái xô lớn hơn và được vận chuyển bằng xe đẩy bởi bộ phận tạp vụ.

- Khi tiệc kết thúc khách ra về người phục vụ thu gom khăn ăn (napkin) và cột lại thành 10 cái gọn gàng.

- Sau đó phân loại dụng cụ ra từng loại và dùng mâm phục vụ mang ra phía sau.

- Tập trung tất cả các bếp còn lại chuyển về kho nhà hàng, đĩa lót bếp còn được chuyển xuống sàn rửa.

- Ly được dọn sau cùng để tránh bể vỡ, đưa vào quầy Bar để rửa.

- Giữ sạch những thức ăn còn bám trên khăn phủ bàn và để sang một bên. Sau đó thu dọn khăn bàn để mang xuống bộ phận giặt là. Lọ hoa cùng các vật dụng còn lại thì cất giữ vào trong kho.

- Dùng nước có xà phòng lau chùi mặt kiếng sạch sẽ, chuyển về nơi mà người điều hành tiệc qui định. Vòng xoay tập trung vào thùng gỗ xếp ngay ngắn gọn gàng.

- Thu dọn và nhặt tất cả dụng cụ còn rơi vãi dưới nền nhà.

- Sau đó kiểm tra và dùng mâm dọn dẹp những dụng cụ phục vụ còn lại trên service station chuyển xuống sàn rửa.

- Ghế được chồng lên từng chồng 06 cái và dùng xe đẩy ghế chuyển ra giữa sảnh tiệc.

- Bàn được xếp lại và đẩy ra giữa sảnh ngay ngắn gọn gàng để nhân viên tiến hành lau sàn nhà.

4.2. Tiệc cocktail

4.2.1. Bàn Cocktail

Tiệc cocktail là loại hình tiệc đứng, thường được tổ chức trong không gian hội trường hoặc sân vườn với số lượng khách đông. Với loại tiệc này, thức uống thường được sử dụng là các loại cocktail, bia, champagne, rượu mạnh pha soda và một số loại bánh ngọt ăn kèm. Thức ăn chủ yếu được phục vụ trong tiệc Cocktail thường là những món nguội như: thịt xông khói, xúc xích, gỏi cuốn, chả giò..., tất cả đều được cắt thành những miếng vừa ăn và decor đẹp mắt. Đặc biệt, trong các buổi tiệc Cocktail thường có một món ăn truyền thống là Canape's – món bánh mì phết bơ có kèm xúc xích bên trên. Một buổi tiệc Cocktail thường kéo dài không

quá 2 giờ đồng hồ (nếu có kết hợp khiêu vũ thì cũng không quá 4 giờ) và các thực khách tham dự tiệc thường sử dụng nhiều thức uống nhiều hơn các món ăn.

Bàn cocktail cần được bố trí đều trong không gian tổ chức tiệc, tùy thuộc số lượng khách mà chọn số lượng bàn cho phù hợp. Bàn cocktail phải được phủ bằng khăn được là phẳng nếp. Trên mỗi bàn cocktail cần phải có hoa ở chính giữa, khăn giấy, gạt tàn, hũ tăm và có thể đặt thêm các loại snack.

Số ghế ngồi không bắt buộc phải đủ tương ứng với số lượng khách mời nhưng cần phải có để phục vụ nhu cầu muốn ngồi trò chuyện, dùng món của một số khách tham dự tiệc. Nếu tổ chức tiệc Cocktail trong hội trường hay phòng họp rộng thì thức ăn, đồ uống chính cần được bày trên một bàn dài và trang trí đẹp. Với trường hợp tổ chức tiệc ngoài trời thì có thể bày món trên một số bàn nhỏ kê xung quanh khu vực tiệc để thuận tiện cho quá trình di chuyển của khách tham dự.

Với một bữa tiệc có khoảng 50 đến 70 khách thì trong không gian tổ chức tiệc phải kê 2 bàn làm “quầy bar di động” để các Bartender pha cocktail, rót rượu cho khách tham dự. Quầy bar và thức ăn, thức uống cần phải sẵn sàng trước khi khách đến ít nhất 30 phút.

4.2.2. Sắp xếp quầy bar Cocktail

Một quầy bar được cho là thiết kế chuẩn, hợp lý và khoa học nhất phải đảm bảo đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn sau:

- Phù hợp với không gian chung: Đối với khu vực phục vụ đồ uống, quầy pha chế được xem như bộ mặt, là trung tâm thể hiện phong cách của quán và sự chuyên nghiệp của nhân viên pha chế. Một quầy pha chế chuẩn phải có diện tích về kích thước và hình dạng phù hợp với không gian chung, góp phần mang lại sự hài hòa, đồng điệu, tạo sự thoải mái, dễ chịu cho thực khách.

- Nêu bật phong cách: Không ít thực khách thích việc ngồi xung quanh quầy pha chế để vừa thưởng thức đồ uống, vừa xem các nhân viên biểu diễn kỹ thuật pha chế điêu luyện. Chính vì vậy, việc bố trí quầy pha chế phải đảm bảo đẹp, chuyên nghiệp và nêu bật phong cách của nhà hàng - khách sạn - quán cà phê. Gợi ý cho bạn là hãy tận dụng chính quầy pha chế trong việc trang trí để chúng trở nên cuốn hút và thẩm mỹ hơn bằng cách bố trí, sắp xếp các ly tách, chai lọ sao cho bắt mắt; sử dụng những hoa tươi, hoa khô, hoặc bất kỳ thứ gì đang có để decor cho “nhà” của mình.

- Thoải mái và thuận tiện: Quầy pha chế nên được thiết kế mở theo hình chữ U, L hoặc O đảm bảo tuân thủ theo quy tắc “một chiều” nhằm tối ưu hóa việc vận hành và thời gian làm việc của nhân viên; hạn chế tối đa sự vướng víu, tốc độ hoạt động phục vụ khách cho cả nhân viên pha chế và nhân viên phục vụ.

- Tiết kiệm không gian tối đa: Quầy pha chế là nơi bố trí, đặt/ để hàng trăm loại công cụ dụng cụ, máy móc, thiết bị và ngay cả nguyên vật liệu pha chế. Vì vậy, bên cạnh đảm bảo yếu tố “thoải mái và thuận tiện”, việc bố trí quầy pha chế cũng phải đảm bảo sự ngăn nắp, khoa học. Muốn làm được điều này, hãy “quy định ngầm” vị trí của từng loại; tính toán kỹ lưỡng nơi đặt phù hợp để vừa đảm bảo tiết kiệm không gian, vừa rút ngắn thời gian tìm kiếm.

- Phù hợp với tầm với nhân viên: Đây là lưu ý đặc biệt quan trọng trong thiết kế quầy pha chế bắt buộc phải tuân thủ. Bởi khi các dụng cụ, nguyên liệu đặt quá cao hay quá xa tầm với của nhân viên sẽ gây khó khăn và mất thời gian trong việc cầm/ nắm khi cần; từ đó ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng công việc. Theo đó, chiều cao của quầy chuẩn, phù hợp với tầm vóc của người Việt thường có mặt ngoài từ 100-120cm và mặt trong là 81cm

** Sắp đặt trên giá*

- Giá quầy rượu phải sạch sẽ không có bụi, không có vết bẩn, gương soi phải trong sáng.
- Cách chai rượu phải sạch, nhãn rượu không bị rách, phải bày đủ các loại rượu.
- Mọi loại rượu bày trên giá đều phải quay nhãn rượu ra ngoài, rượu ngon nổi tiếng phải bày ở vị trí nổi bật, trật tự bày rượu phải thống nhất.

** Sắp xếp các vật vật dụng ở quầy rượu.*

- Mặt quầy rượu phải sạch sẽ, không có bụi, không có vết bẩn.
- Trước mỗi chiếc ghế quanh quầy đặt một gạt tàn thuốc lá. Một bao diêm đặt gác bên cạnh gạt tàn thuốc lá, nhãn diêm ngửa lên trên. Phía sau bên phải gạt tàn thuốc lá đặt một cốc đựng giấy lau. Trong cốc đựng một số tờ giấy lau được gấp tạo dáng. Phía sau bên trái gạt tàn thuốc lá đặt một lọ hoa.

4.2.3. Quy chuẩn và nguyên tắc phục vụ tiệc Cocktail

** Đón tiếp khách*

Trước giờ khách đến ăn tiệc, người quản lý nhà hàng, nhân viên đón tiếp (có thể kết hợp với chủ tiệc) đứng tại cửa phòng đón tiếp. Khi khách đến phải lịch sự, niềm nở chào đón khách. Dẫn khách vào bàn và kéo ghế mời khách ngồi. Nếu nhà hàng chuẩn bị phòng đón tiếp khách riêng thì nhân viên đón tiếp mời và dẫn khách vào phòng đón tiếp, giúp khách cất mũ, áo của họ và kéo ghế mời khách ngồi. Về yêu cầu đón tiếp khách đòi hỏi nhân viên đón tiếp phải có trang phục và tư thế chỉnh tề, lịch sự, đón tiếp khách với nụ cười trên môi và thái độ tôn trọng khách.

Ở bước này trong quá trình phục vụ tiệc không cần thiết nhân viên đón tiếp phải tìm hiểu đầy đủ nhu cầu của khách và giới thiệu về nhà hàng. Khi dẫn khách nhân viên đón tiếp cũng phải chú ý luôn đi trước khách, cách khách từ 1-1,5m và kéo ghế mời khách, ưu tiên cho phụ nữ trước, những người già và khách quan trọng trước. Sau đó giới thiệu hoặc chỉ cho khách rõ vị trí của chủ tiệc. Đối với khách quan trọng phải thông báo cho người chủ tiệc biết sự hiện diện của họ để chủ tiệc kết hợp đón tiếp.

Việc đón tiếp khách phải thực hiện theo phạm vi nhiệm vụ cho phép, người phục vụ cần xác định rõ những đối tượng được phép chào đón và các công việc cần phải thực hiện khi đón khách.

Đón tiếp khách tuy là công việc nhẹ nhàng nhưng tính chất công việc hơi phức tạp ở chỗ mỗi khách đến tham dự tiệc đều muốn tự do lựa chọn chỗ ngồi chứ ít tuân theo sự sắp xếp của chủ tiệc hoặc của người đón tiếp.

Phải hoàn thành công việc này trên tinh thần và thái độ cao nhất, không để xảy ra bất cứ sự sai sót nào làm ảnh hưởng đến chất lượng chung của tiệc.

** Phục vụ*

Giống như tiệc tự phục vụ, tiệc rượu khách tự do ăn uống theo sở thích. Nhân viên phục vụ sẽ không trực tiếp phục vụ họ, cố gắng quan sát phòng tiệc để tạo điều kiện cho khách ăn uống.

Như đã trình bày ở phần đặc điểm, tiệc rượu là tiệc có thực đơn chủ yếu là các loại rượu nguyên chất và rượu pha chế và một số món ăn nhẹ (gọi là món nhắm), nghĩa là không bao gồm những món ăn với phương pháp chế biến cầu kỳ và phục vụ phức tạp. Nói chung, tính chất công việc của người phục vụ ở loại tiệc này đơn giản hơn so với tiệc ngồi.

Tuy nhiên, để phục vụ được tiệc rượu đòi hỏi rất nhiều kỹ năng ở người phục vụ, đặc biệt là sự hiểu biết về các loại rượu và kỹ năng pha chế và phục vụ một số loại thức uống.

Song để tiệc diễn ra với chất lượng cao nhất thì yêu cầu người phục vụ phải tuân thủ các quy định về an toàn lao động, các điều kiện về vệ sinh an toàn thực phẩm và hạn chế tối đa thất thoát và hư hỏng dụng cụ do thiếu sự cẩn thận gây ra.

** Tiễn khách*

Nếu được nhà hàng giao nhiệm vụ đón tiếp khách thì người phục vụ cần chú ý một số vấn đề sau để không ảnh hưởng đến lợi ích chung:

- Không được tiễn khách khi họ vẫn còn nhu cầu ăn hoặc;
- Thể hiện những hành vi biểu hiện thái độ khó chịu để khách ra về sớm
- Chủ động trong tiễn khách và chỉ trao đổi chuyện trong phạm vi cho phép.

4.2.4. Quy trình phục vụ tiệc Cocktail

** Kiểm tra và chuẩn bị.*

- Kiểm tra diện mạo trang phục của nhân viên.
- Kiểm tra vệ sinh trong và ngoài quầy rượu.
- Kiểm tra xem các đồ dùng, dụng cụ có sạch không, có đầy đủ không, có được sắp đặt thống nhất, phù hợp với tiêu chuẩn đã quy định không.

- Kiểm tra mọi thiết bị xem có sạch, hoàn hảo không, như máy làm đá, máy pha cà phê, máy ép nước hoa quả, máy khuấy.

- Chuẩn bị đủ các loại rượu, đồ uống.
- Chuẩn bị đủ lượng đồ dùng theo hệ số quay vòng.
- Chuẩn bị sẵn nước hoa quả tươi, chanh cắt lát, món ăn nhẹ.

** Đón khách*

- Diện mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng (hoặc cửa thang máy), mỉm cười tự nhiên

- Khi khách tới, ngừng mặt tươi cười, chủ động bước tới chào khách (nếu khách là người nước ngoài thì chào bằng Tiếng anh).

** Phục vụ khách gọi rượu, đồ uống*

- Sau khi khách ngồi vào bàn, nhân viên phục vụ bàn phải tỏ lời hoan nghênh khách, tiếp đó đứng bên phải trap thực đơn cho khách, lễ phép hỏi thăm khách cần dùng loại đồ uống nào.

- Khi khách gọi đồ uống, nhân viên phục vụ phải lắng nghe cho rõ, đối với yêu cầu đặt biệt của khách phải hỏi lại cẩn thận. Như: đồ uống có cần ướp lạnh, pha đá hay không, rượu Whisky có cần cho đá không,... Khách gọi đồ uống xong nhân viên phục vụ bàn nhắc lại yêu cầu của khách để khách xem có đúng không, sau đó là biên lai gọi đồ uống.

** Mang đồ uống ra phục vụ khách*

- Khi mang đồ uống ra phục vụ khách hoặc khi đổi đồ dùng đều phải dùng khay.
- Khi phục vụ đồ uống phải sử dụng đúng các loại ly phù hợp.
- Đặt cốc, ly đồ uống lên trên lót cốc, lót ly, sau đó mới rót đồ uống, không được để chai, lọ đồ uống chạm vào miệng ly.

- Khi rót đồ uống cho khách phải nói cho khách biết tên gọi đồ uống, nói cung rót tới khoảng 8/10 cốc, ly, để nhãn đồ uống quay về phía mình.

- Khi mang đồ uống cho khách phải nhẹ nhàng, không để đồ uống bắn, trào ra ngoài.
- Khách gọi đồ uống đều được tặng món ăn nhẹ không phải trả tiền.

** Phục vụ khi khách dùng đồ uống*

- Luôn luôn tiếp thêm rượu, đồ uống cho khách.
- Luôn thay gạt tàn thuốc lá.
- Kịp thời thu dọn ly, đĩa ăn hết đồ uống, thức ăn và các thứ rơi vãi trên mặt bàn.
- Cố gắng thỏa mãn nhu cầu của khách.

** Thanh toán*

- Khi khách đề nghị thanh toán, nhân viên phục vụ phải tính tiền chính xác, cài hóa đơn thanh toán vào kẹp thanh toán (nếu có), đứng ở bên phải người thanh toán trao hóa đơn thanh toán cho họ.

- Khách thanh toán xong, nhân viên hầu bàn phải tỏ ý cảm ơn khách.

** tiễn khách ra về*

- Khi khách đứng dậy, nhân viên phục vụ phải kéo ghế ra cho khách, lấy mũ áp trao cho khách.

- Chào khách và tỏ ý hoan nghênh khách lần khác lại tới.
- Kiểm tra khách có quên gì không, nếu có thì trao trả ngay cho khách.

** Thu dọn*

- Sau khi khách ra về, thu dọn mọi thứ trên bàn.
- Thu dọn xong thì bày bàn lại theo yêu cầu, chờ đón khách mới.

4.3. Tiệc ngoài trời

Ngoài việc tổ chức phục vụ các bữa tiệc trong khách sạn, nhà hàng, Bộ phận phục vụ ăn uống thường được yêu cầu cung cấp dịch vụ tương tự như vậy nhưng ở một nơi ngoài khách sạn. Loại hình này được gọi chung là dịch vụ tiệc ngoài trời. Tiệc ngoài trời hiện nay chiếm được cảm tình của nhiều thực khách nhờ vào những hiệu ứng tích cực của nó. Vừa thưởng thức ẩm thực, vừa ngắm cảnh thiên nhiên là một thú vui hợp lòng người.

Cũng giống như các loại hình tiệc khác, đối tượng và mục đích tổ chức của tiệc ngoài trời cũng vô cùng đa dạng. Ngày nay khi đời sống vật chất (trong đó có nhu cầu ăn uống) được đủ đầy thì nhu cầu tìm hiểu sáng tạo cái mới càng được chú trọng. Đối với các nhà hàng, khách sạn việc tìm kiếm cái mới đem đến nhiều cái lợi, nhưng lợi nhất chính là nguồn khách. Việc các bữa tiệc, loại hình tiệc lâu nay được tổ chức trong nhà dường như đã đi theo lối mòn của phong cách cũ. Vì vậy, việc các tiệc cưới, buổi liên hoan,... ngoài trời luôn được sự hưởng ứng của nhiều khách hàng.

Tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời ngoài ưu điểm là gần gũi thiên nhiên, tăng niềm vui, sự thoải mái cho thực khách khi thăm nhận còn một vài sự hạn chế đó là sự phụ thuộc vào thời tiết, khí hậu. Vì vậy, đối với mỗi vùng địa lý thì tiệc ngoài trời chỉ tổ chức vào những thời điểm nhất định để hạn chế tới mức tốt thiểu sự ảnh hưởng của yếu tố thời tiết.

So với tiệc trọng thể, Buffet thì tiệc ngoài trời có thể kết hợp các hình thức của hai loại tiệc nói trên như có thể phục vụ khách ngay tại bàn hoặc khách tự phục vụ cho riêng mình tùy theo sở thích. Vì vậy phụ thuộc vào hình thức phục vụ mà người quản lý có thể lập kế hoạch phục vụ một cách hợp lý nhất. Điểm khác biệt của tiệc ngoài trời so với tiệc khác là chỉ có thể tổ chức thích hợp vào buổi chiều tối. Số lượng nhân viên cần đủ để đáp ứng được nhu cầu phục

vụ ngoài trời. Điều đó có nghĩa là cần nhiều nhân viên hơn khi phục vụ tại khách sạn và làm tăng các chi phí liên quan.

4.3.1. Khảo sát và lựa chọn địa điểm

Đối với tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời thì yếu tố địa điểm đóng vai trò rất quan trọng. Địa điểm thường yêu cầu có diện tích rộng, thoáng, gắn liền với phong cảnh hữu tình của thiên nhiên. Chính vì vậy, các khách sạn khi tổ chức phục vụ tiệc ngoài trời có thể chọn cạnh hồ bơi. Một số nơi khác thường được khách sạn thuê và sử dụng để tổ chức như bãi biển, thậm chí tự nhiên và nhân tạo...

Khảo sát hiện trường và xác định những phương án khả thi được tiến hành trước khi chấp nhận cung cấp dịch vụ phục vụ tiệc ngoài trời nhằm xác định tình trạng hậu cần liên quan cùng chi phí dự tính. Khi tiến hành khảo hiện trường thì điều quan trọng là phải kiểm tra về các mặt như khả năng cung cấp năng lượng, khả năng cung cấp nước, hệ thống làm lạnh, hệ thống kho chứa,... Đồng thời phải nắm được tình hình các phương tiện, tiện nghi tại nơi tổ chức tiệc và tình hình giao thông đi tới nơi tổ chức tiệc. Nói tóm lại, việc khảo sát cần tập trung vào những việc chính như sau:

- Diện tích và sức chứa của mặt bằng.

- Có đủ các tiện nghi cần thiết hay không như nguồn điện, ga và lò bếp, nước nóng và nước lạnh, nơi để món ăn, rửa, đặt tủ lạnh,...

4.3.2. Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ

Căn cứ vào thực đơn bữa tiệc, số lượng khách và yêu cầu phục vụ, lên kế hoạch và cho nhân viên chuẩn bị đúng, đủ số lượng các trang thiết bị, dụng cụ cần thiết cho bữa tiệc. Kiểm tra để đảm bảo rằng các trang thiết bị, dụng cụ đảm bảo vệ sinh, đồng bộ, trong tình trạng hoạt động tốt và an toàn. Phân loại dụng cụ theo từng nhóm, kiểm soát bằng cách bó từng bó (dao, muỗng, nĩa) hay để thành từng chồng (bát, tô, đĩa) 10 cái. Đóng gói các trang thiết bị, dụng cụ đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển và lắp đặt. Tập kết các trang thiết bị, dụng cụ một ngày trước khi bữa tiệc diễn ra để phục vụ việc lắp đặt, sắp xếp và chuẩn bị phục vụ. Khi lắp đặt các thiết bị, chú ý yếu tố thuận tiện cho việc sử dụng và an toàn cho khách cũng như nhân viên.

Quản lý bộ phận phục vụ ăn uống hoặc trợ lý giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống trực tiếp tìm hiểu kỹ lưỡng yêu cầu đặt bữa ăn của khách và cùng với khách xác định loại tiệc như tiệc nguội, tiệc rượu. Cần phải chú ý rõ tên người, đơn vị đặt tiệc, ngày giờ và thời gian mở tiệc, số người dự tiệc, số điện thoại của người hoặc đơn vị đặt tiệc. Sau khi thỏa thuận với khách hàng xong, người quản lý lên kế hoạch và thông báo cho các bộ phận liên quan chuẩn bị.

- Bộ phận tiếp nhận khách phụ trách việc cắt cử xe vận chuyển và lái xe,

- Bộ phận kinh doanh tổng hợp phụ trách việc bố trí quang cảnh bữa 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,

- Bộ phận tài vụ căn cứ vào yêu cầu mua thực phẩm của bộ phận phục vụ ăn uống kịp thời cung cấp vật dụng, thực phẩm tốt với giá phải chăng và phụ trách công việc thanh toán.

- Bộ phận buồng trước giờ buổi tiệc bắt đầu cử người làm vệ sinh sàn nhà và quanh nơi tổ chức tiệc.

- Bộ phận quản trị phụ trách việc lắp đặt các máy móc, thiết bị và cử người điều khiển âm hình.

- Nhà bếp lập thực đơn, kê thực phẩm cần mua, chuẩn bị nguyên liệu làm các món ăn. - Bộ phận nhà hàng bố trí nhân viên trực tại nhà hàng và nhân viên phục vụ tiệc bên ngoài, chuẩn bị bàn ghế, khăn trải bàn, khăn quây bàn, khăn lau miệng, chuẩn bị các loại đồ uống, đá, ly, các dụng cụ để ăn, cất thái và làm vệ sinh trước khi tổ chức tiệc.

Mọi thứ sau khi được chuẩn bị xong thì vận chuyển tới nơi tổ chức tiệc. Thực phẩm phải được đóng gói theo đúng luật vệ sinh an toàn thực phẩm, vận chuyển bằng xe chuyên dụng, có người chuyên trách áp tải, cần phải chú ý an toàn khi vận chuyển.

Quá trình phục vụ tiệc ngoài trời cũng tuân thủ theo đúng quy trình và nguyên tắc như các bữa tiệc khác. Sau khi xong tiệc phải tiến hành quét dọn nơi tổ chức tiệc đồng thời kiểm tra vật dụng, nếu bể vỡ hay thất thoát, lập biên bản và xử lý theo qui định của nhà hàng, khách sạn. Cuối cùng là vận chuyển đồ dung, dụng cụ về khách sạn, nhà hàng; phân loại, lau rửa, trả về kho.

4.3.3. Quy trình phục vụ

* Chuẩn bị

- Chuẩn bị sân khấu, phòng ăn nơi tổ chức tiệc: tương ứng với mặt bằng hiện có, nhà hàng tiến hành dựng phòng ăn và trang trí phòng ăn theo yêu cầu của chủ tiệc.

- Vận chuyển dụng cụ đến nơi tổ chức tiệc: tập trung toàn bộ những dụng cụ cần thiết vận chuyển về nơi tổ chức tiệc. Để hạn chế tình trạng mất mát sau khi tổ chức tiệc, tốt nhất nên lập một check list phục vụ cho công tác kiểm kê trước và sau khi kết thúc tiệc.

- Chuẩn bị món ăn thức uống: món ăn có thể chế biến tại nhà hàng sau đó vận chuyển đến nơi tổ chức tiệc; cũng có thể được chế biến tại chỗ tùy theo điều kiện của nhà hàng và nơi diễn ra tiệc.

- Chuẩn bị nhân sự: tổ chức tiệc ngoài trời tốn kém nhiều nhân lực nên cần tính toán chính xác lực lượng lao động phục vụ tiệc.

* Phục vụ

- Đón khách và mời ngồi: Khi khách vào bàn nhân viên tự động gấp đá vào ly cho khách, phục vụ nước uống tùy theo nhu cầu của từng người. Khi khách ngồi đầy đủ, phục vụ lấy bình hoa và tấm thiệp bao bên ngoài thực đơn xuống để chuẩn bị mang món ăn lên. Giờ phút làm lễ vừa dứt nhân viên thu dọn bình hoa trên bàn, trải khăn ăn giúp khách (Lưu ý: khi trải khăn ăn không đưa cùi chỏ vào mặt khách); Rút bao đĩa.

- Đặt chén súp trên mặt bàn xếp thành vòng cung đối xứng nhau theo chiều cong của mặt bàn. Khi đặt thố súp xuống mặt bàn, người phục vụ phải khuấy đều súp lên và múc ra từng chén phục vụ khách. Tránh trường hợp để khách tự múc.

Lưu ý: Không dùng tay quơ những chén súp đối diện hoặc cầm trên miệng chén súp.

- Thu dọn chén súp: Sau khi phục vụ món súp xong nhân viên phải dùng mâm thu dọn những chén súp khách đã dùng rồi (*Lưu ý:* Không nên chõng chén súp lên thành nhiều cái)

- Thường xuyên quan sát bàn ăn: Trong quá trình phục vụ, người phục vụ luôn quan sát đĩa thức ăn trên bàn tiệc xem tất cả thực khách đã dùng xong chưa để xin phép dọn, nếu như trên đĩa thức ăn còn lại ít thức ăn thì người phục vụ chủ động dùng muỗng và nĩa chia đều thức ăn cho khách (*Lưu ý:* Phục vụ người già và trẻ em trước sau đó mới đến phụ nữ và thanh niên). Quan sát ly trên bàn khách để gấp đá, rót bia, nước ngọt thường xuyên.

- Thu dọn dụng cụ món ăn chính: thu dọn toàn bộ dụng cụ ăn món chính sau khi khách dùng xong, trước khi phục vụ món tráng miệng.

- Phục vụ món tráng miệng: phục vụ món tráng miệng theo thực đơn tiệc.

* *Thu dọn*

- Thu dọn toàn bộ dụng cụ, phân loại, rửa sạch trước khi tập trung về nhà hàng.

- Trả lại mặt bằng cho đối tác thứ ba (nếu thuê mặt bằng) hoặc cho cá nhân/ tổ chức đặt hàng.

- Vận chuyển toàn bộ dụng cụ, trang thiết bị về nhà hàng: để tránh mất mát và tổn thất về dụng cụ trang thiết bị sau khi tổ chức tiệc, người quản lý tiệc nên xây dựng một check-list áp dụng cho cả lúc mang đi và vận chuyển về.

- Trả dụng cụ, trang thiết bị đúng nơi quy định của nhà hàng.

B. Câu hỏi và bài tập thực hành

Câu 1: Trình bày các nguyên tắc và tiêu chuẩn phục vụ tiệc ngồi, tiệc đứng?

Câu 2: Tầm quan trọng của việc chuẩn bị, sắp đặt phòng tiệc trước khi phục vụ?

Câu 3: Trình bày quy trình và kỹ thuật bày bàn tiệc ngồi.

Câu 4: Trình bày nguyên tắc và kỹ thuật phục vụ tiệc cocktail.

Câu 5: Trình bày nguyên tắc và kỹ thuật phục vụ tiệc ngoài trời.

Câu 6: Theo bạn khi tổ chức tiệc ngoài trời các yếu tố nào nhà quản lý cần lưu ý?

Câu 7: Khách hàng muốn thuê hội trường khách sạn để tổ chức Hội nghị khách hàng và đặt tiệc chiêu đãi cho 500 suất. Với yêu cầu tổ chức hội nghị và tiệc chiêu đãi trong cùng một hội trường. Là nhà quản lý bạn hãy lập kế hoạch tổ chức và phục vụ Hội nghị cũng như bữa tiệc trên?

C. Ghi nhớ

Thông thường, tùy thuộc vào quy mô, đối tượng khách hàng và tính chất bữa tiệc mà mỗi nhà hàng - khách sạn sẽ có một quy trình phục vụ riêng tương ứng. Tuy nhiên, bất tiệc nào, dù đơn giản, hay phức tạp cũng đều phải bao gồm những bước cơ bản như: chuẩn bị, setup bàn tiệc – đón khách và sắp xếp chỗ ngồi – phục vụ tiệc – tiễn khách – thu dọn phòng tiệc.

Những nhà hàng - khách sạn hay trung tâm tiệc cưới càng quy mô thì yêu cầu về quy trình phục vụ càng khắt khe và quy chuẩn. Nhân viên phục vụ cần nắm vững nguyên tắc, quy trình và kỹ thuật phục vụ, đảm bảo tính an toàn và nghiệp vụ trong quá trình phục vụ.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí, tính chất của mô đun

- *Vị trí*: Quản trị tiệc là mô đun chuyên môn, trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng nghề Quản trị nhà hàng. Đây là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo và được giảng dạy sau môn học Quản trị học.

- *Tính chất*: Đây là mô đun tích hợp lý thuyết và thực hành, được tổ chức giảng dạy tại phòng học tích hợp có đầy đủ thiết bị dạy và học.

- *Ý nghĩa và vai trò của mô đun*: Mô đun trang bị cho người học kiến thức và kỹ năng về quản trị tiệc bao gồm: khái quát về tiệc; lập kế hoạch tổ chức, điều hành tiệc; quản lý chi phí và doanh thu tiệc; tổ chức phục vụ các loại tiệc.

II. Mục tiêu mô đun

* Về kiến thức

- Mô tả được sơ đồ tổ chức và chức năng và trách nhiệm của các chức danh bộ phận tiệc;

- Mô tả được các loại hình tiệc và các yếu tố quyết định của bữa tiệc;

- Trình bày được quy trình và cách thức lập kế hoạch tổ chức một buổi tiệc;

- Trình bày được các yếu tố ảnh hưởng đến chi phí, doanh thu và các biện pháp kiểm soát chi phí, doanh thu tiệc;

- Trình bày được quy trình tổ chức phục vụ các loại tiệc như: tiệc buffet, tiệc ngồi, tiệc trà, hội nghị, hội thảo,...

* Về kỹ năng

- Lập được kế hoạch tổ chức tiệc: kế hoạch dự toán ngân sách, kế hoạch thiết bị dụng cụ, kế hoạch nhân sự, kế hoạch phục vụ,... cho bữa tiệc;

- Lập được hệ thống dự toán chi phí: nguyên vật liệu thức ăn, đồ uống, nguyên vật liệu, chi phí cố định, nhân công; bảng kê chi tiết mua hàng và hệ thống báo cáo thu ngân,...

- Tổ chức được buổi tiệc: bày bàn, sắp xếp thức ăn, đồ uống và phục vụ các loại tiệc như tiệc buffet, tiệc ngồi, tiệc trà, hội nghị, hội thảo,...

- Giải quyết được các tình huống trong tổ chức và phục vụ các loại tiệc.

* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nhận thức được vị trí, vai trò của mô đun trong quá trình học tập, làm việc;

- Có thái độ nghiêm túc trong học tập và nghiên cứu, có ý thức kỷ luật;

- Có tinh thần hợp tác trong hoạt động nhóm.

III. Tài liệu tham khảo

[1]. Tiêu chuẩn nghề du lịch Việt Nam (2015), *Phục vụ nhà hàng*, Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam.

[2]. Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (2008), *Nghiệp vụ nhà hàng (trình độ cơ bản)*, Bộ Văn hóa thể thao và du lịch, Tổng cục du lịch Việt Nam.

[3]. Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

[4]. Nguyễn Huy Phú, Phạm Đình Thọ, *Giáo trình quản trị tiệc*, Trường cao đẳng nghề Vũng Tàu.

[5]. Trịnh Xuân Dũng (2009), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, Nhà xuất bản Lao động xã hội.

[6]. Nguyễn Văn Đính, Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Giáo trình Công nghệ phục vụ trong khách sạn – nhà hàng*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân.