

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

BÀI TẬP NHÓM  
QUẢN TRỊ KINH DOANH NHÀ HÀNG



**ĐỀ TÀI: XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH TIỆC CHO 1 NHÀ HÀNG..**

**SVTH: NHÓM 5B**

- |                      |         |
|----------------------|---------|
| 1. Đỗ Thị Thu        | 36k03.2 |
| 2. Trần Thanh Tùng   | 36k03.2 |
| 3. Lê Trung Hiếu     | 36k03.2 |
| 4. Lê Phước Song Bảo | 36k03.2 |
| 5. Huỳnh Minh Hiếu   | 36k03.2 |
| 6. Trần Phước Hơn    | 36k03.2 |

ĐÀ NẴNG, THÁNG 11/2012

## Contents

A. GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG.....	4
Giới thiệu chung về nhà hàng .....	4
1.2 Loại hình kinh doanh.....	5
1.3 Điểm nổi bật của nhà hàng.....	5
1.4. Các sự kiện lớn đã tổ chức :.....	5
1.5 Thực đơn của nhà hàng.....	5
B. PHÂN TÍCH CUNG CẦU VÀ NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG .....	6
Phân tích cung cầu và nghiên cứu thị trường: .....	6
1.    Nhu cầu thị trường :.....	6
Khả năng cạnh tranh :.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.    Nhu cầu khách hàng : .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.    Mục tiêu .....	6
4.    Lựa chọn khách hàng mục tiêu : .....	7
5. <i>Chính sách sản phẩm tiệc</i> .....	7
6. <i>Chính sách giá</i> .....	7
7.    Chính sách phân phối.....	8
8.    Chính sách cổ động.....	8
C. THIẾT KẾ TIỆC.....	9
1.    Thiết kế thực đơn.....	9
Menu .....	9
2.    Lập kế hoạch phục vụ tiệc .....	9
•    Lựa chọn MV, ca sĩ, vũ công, giàn nhạc .....	12
•    Kế hoạch tập dượt chương trình tiệc.....	12
3.    Kế hoạch về cơ sở vật chất kỹ thuật .....	13
3.1 Trang trí phòng tiệc .....	13
3.2 Bàn ghế: .....	17
3.3 Dụng cụ ăn uống:.....	17
3.4 Dụng cụ chế biến món ăn:.....	17
Menu.....	17

4 Kế hoạch về nguyên vật liệu thực phẩm.....	18
4.1 CÔNG THỨC CHẾ BIẾN CHUẨN .....	18
4.2 Giá món ăn .....	25
4.2 Bảng dự trữ nguyên vật liệu và thực phẩm: (cho 50 bàn).....	26
4.4 Kế hoạch mua hàng .....	27
4.5 Lập kế hoạch dự trữ nguyên vật liệu .....	27
5. Kế hoạch về lao động .....	30
5.1 Số lượng lao động.....	30
5.2 Phân công nhiệm vụ .....	31
5.3 Kế hoạch bổ sung và đào tạo nhân viên.....	31
6. Kế Hoạch Phòng Chống Rủi Ro .....	32
D. TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TIỆC.....	34
1. Lập bảng thông báo nội bộ.....	34
2. Bộ phận chịu trách nhiệm chính.....	34
3. Tổ chức các cuộc họp .....	34
KẾ HOẠCH PHỤC VỤ TIỆC VALENTINE 14/02/2012....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Mục đích: .....	35
3.2 Họp bàn kế hoạch cụ thể cho từng bộ phận. ....	35
3.3 Họp kiểm tra, đánh giá tiến độ thực hiện kế hoạch tổ chức tiệc nhằm mục đích:.....	35
3.5 Kịp đưa ra các phương án khắc phục nếu xảy ra trục trặc.....	35
4. Giám sát công tác chuẩn bị .....	35
5. Giám sát quá trình phục vụ tiệc.....	38

## A. GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG

### Giới thiệu chung về nhà hàng



- **Trung tâm hội nghị tiệc cưới KING'S PLACE – QUEEN PLACE** : tọa lạc giữa trung tâm Thành Phố -Lô A1-A2 đường 2/9, Tp. Đà Nẵng , gần nhà ga, cách sân bay Quốc tế Đà Nẵng 3km, cách siêu thị Big C 1,5km, cách bãi biển Mỹ Khê 2,5km.

- **KING's Palace – QUEEN's Palace – Trung tâm hội nghị tiệc cưới Đà Nẵng** thành lập năm 2006, đến nay hiện có 5 đại sảnh tiệc với thiết kế tinh tế, sang trọng, trang thiết bị hiện đại, giá cả hợp lý. Đây là địa điểm thích hợp nhất cho những sự kiện quan trọng như tiệc, hội nghị, tiệc chiêu đãi...

## **1.2 Loại hình kinh doanh**

Trung tâm hội nghị tiệc cưới cao cấp KING's Palace – QUEEN's Palace có thể tổ chức đa dạng các loại tiệc khác nhau, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Từ tiệc điếm tâm, tiệc trưa, tiệc tối liên hoan đến tiệc Buffet, tiệc họp mặt, tiệc chiêu đãi, tiệc cưới hỏi hay Yến tiệc...tất cả đều được phục vụ một cách chu đáo và tận tình.

## **1.3 Điểm nổi bật của nhà hàng**

Thiết kế tinh tế, sang trọng, trang thiết bị hiện đại

Tổ chức các sự kiện quan trọng như tiệc cưới, hội nghị, tiệc chiêu đãi, tiệc buffet...

Nghi thức tiệc cưới hoành tráng, long trọng và đa dạng

Phục vụ một cách chu đáo và tận tình

## **1.4. Các sự kiện lớn đã tổ chức :**

26/07/2011 sự kiện Dumex một bước ngoặt vàng.

Sự kiện công ty COCACOLA Việt Nam

Sự kiện công ty NESTLE

Lễ khởi công dự án GODEN HILL

## **1.5 Thực đơn của nhà hàng**

Nhà hàng KING's Palace – QUEEN's Palace có đầy đủ các món Tây, menu món Việt, món Trung Hoa đặc sắc khác nhau chắc chắn sẽ mang đến nhiều trải nghiệm ẩm thực thú vị cho quý khách hàng.

## **B. PHÂN TÍCH CUNG CẦU VÀ NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG**

### **Phân tích cung cầu và nghiên cứu thị trường:**

#### **1. Năng lực của nhà hàng :**

- + Là địa điểm nổi tiếng tổ chức các loại tiệc cưới, tiệc chiêu đãi, tiệc Buffet, tiệc họp mặt...
- + Có khả năng đáp ứng, cung cấp các loại món ăn theo phong cách phương tây, phương đông.
- + Hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại.
- + Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm.

#### **2. Nhu cầu thị trường :**

- Đà Nẵng là 1 thành phố có cơ cấu dân số trẻ
- Khả năng chi tiêu được đảm bảo.
- Các bạn trẻ ở Đà Nẵng có nhu cầu vui chơi giải trí cao trong các ngày lễ. Tuy nhiên, các địa điểm vui chơi ở ĐN còn rất hạn chế, chỉ có vài điểm như Công Viên 29/03, Big C, Coop Mark, Quán Cafe và các sự kiện nhân các ngày lễ còn nghèo nàn. Đặc biệt trong ngày lễ tình nhân Valentine, nhu cầu cần có 1 sự kiện cho các đôi tình nhân trẻ ở Đà Nẵng.
- Nhà hàng đã thuê 1 công ty nghiên cứu thị trường tiến hành khảo sát hơn 500 cặp tình nhân ở Đà Nẵng và rút ra kết luận: các cặp tình nhân trong ngày Valentine mong muốn được tham gia một sự kiện vừa được vui chơi, vừa được ăn uống trong không khí lãng mạn với một mức phí vừa phải.

➔ ➔ ➔ Trên cơ sở phân tích nhu cầu thị trường như trên. Nhà hàng quyết định tổ chức bữa **Tiệc tình nhân 14/02/2012**. Đây là sản phẩm mới mang tính độc đáo của nhà hàng được tổ chức với số lượng 200 khách dành cho các cặp tình nhân trong bữa tối lẫn mạn kết hợp các hoạt động trò chơi giải trí độc đáo.



#### **3. Mục tiêu**

Mục tiêu:

Quảng bá hình ảnh của nhà hàng đến các khách hàng tiềm năng. Trong tâm trí khách hàng, King's Palace và Queens's Palace sẽ là 1 nhà hàng sang trọng, giá cả hợp lí, chất lượng phục vụ tuyệt hảo.

Tính chất bữa tiệc: Tiệc ngồi chủ động chủ đề tình yêu. Thu hút 150 đến 200 khách.

#### 4. Lựa chọn khách hàng mục tiêu :

Thu nhập \ Độ tuổi	Cao (>7 triệu)	Khá (5-7 triệu)	TB (3-5 triệu)	Thấp (<3 triệu)
<20 tuổi				
20-30 tuổi				
30-35 tuổi				
> 35 tuổi				

Nhà hàng lựa chọn tiêu thức phân đoạn là độ tuổi và thu nhập. Qua phân tích, nhà hàng quyết định lựa chọn khách hàng mục tiêu của mình là 2 đoạn thị trường

- độ tuổi 20-30 có mức thu nhập cao và
- độ tuổi 20-30 có mức thu nhập khá.

Đặc điểm khách hàng mục tiêu: đây là đối tượng có khả năng chi trả cao, có nhu cầu đối với sản phẩm của chúng ta, họ mong muốn một mức chất lượng cao và những trải nghiệm tốt nhất. Hơn nữa, đây sẽ là những khách hàng tiềm năng trong tương lai.

#### 5. Chính sách sản phẩm tiệc :

-Sản phẩm hiện tại : Tổ chức đa dạng các loại tiệc khác nhau : tiệc cưới, tiệc Buffet, tiệc liên hoan, tiệc chiêu đãi...

#### 6. Chính sách giá

Tiệc tình nhân là dịch vụ độc đáo, đặc sắc của nhà hàng trong dịp lễ tình nhân, lại được đầu tư quy mô hoành tráng. Trong mắt khách hàng, nhà hàng được định vị là thương hiệu có đẳng cấp, sang trọng, chất lượng phục vụ ở mức chất lượng cao. Tuy nhiên, mục tiêu của nhà hàng là để quảng bá hình ảnh của mình nên không chú trọng việc tối đa hóa lợi nhuận nên áp 1 mức chi phí hợp lý và tối ưu nhất.

*Các chính sách giá cụ thể:*

- Giá đồ ăn sẽ được tính trọn gói theo phiếu dự tiệc, phần đồ uống sẽ được tính riêng mức độ sử dụng của khách.
- Nhà hàng giảm giá 10% trên hóa đơn cho tất cả các khách hàng.
- Ưu đãi giá 20% trên hóa đơn cho 20 cặp tình nhân đăng ký sớm nhất bất kể hình thức đăng ký nào.

***Áp mức giá là: 800k/1 cặp vé Tham dự đêm tiệc Valentine tại King's&Queen's Palace***

### ***7. Chính sách phân phối***

- Sử dụng kênh phân phối trực tiếp: Tiếp nhận yêu cầu trực tiếp tại bộ phận kinh doanh của nhà hàng, qua điện thoại, qua internet.
- Sử dụng kênh phân phối gián tiếp: Bán vé chương trình thông qua các cộng tác viên

### ***8. Chính sách cổ động***

Tuy là tiệc cưới là tiệc bị động khó làm marketing cho tiệc nhưng thông qua những lễ cưới thành công và những thành quả mà nhà hàng có thì có thể quảng cáo để thu hút nhiều khách hàng hơn. Tổ chức chương trình cổ động với quy mô lớn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trước 3 tuần

- *Công cụ quảng cáo:* Quảng cáo truyền hình, quảng cáo trên báo in, quảng cáo internet.
- Nhà hàng chủ yếu sử dụng hình thức băng rôn cũng như tập gấp về các chương trình tiệc Valentine tại nhà hàng.
- Đồng thời, lập website riêng để quảng bá cho tiệc Valentine của Nhà hàng. Trên website sẽ có thông tin đầy đủ, chi tiết về các hình thức tiệc mà Nhà hàng cung cấp. Khách hàng có thể đặt chỗ trực tiếp trên website.
- *Khuyến mại:*
- Nhà hàng sẽ cung cấp phiếu voucher cho khách hàng qua trang muachung.vn hoặc cungmua.vn – đây là hình thức mua hàng khá phổ biến, và 2 website này cũng khá uy tín với những khách hàng tại Đà Nẵng.
- Chiết khấu cho khách hàng là các doanh nghiệp, tổ chức quen 5%.
- Ngoài ra, nếu khách hàng đặt suất ăn trực tiếp thông qua website với số lượng từ 20 suất – có thời điểm cố định sẽ được giảm 10%.



## ***C. THIẾT KẾ TIỆC***

### ***1. Thiết kế thực đơn***

<b><i>Menu</i></b>
Bánh Sandwich Valentine
Súp tình nhân
Vị tình yêu
Chocolate tình yêu
Dâu tây hạnh phúc

### ***2. Lập kế hoạch phục vụ tiệc***

***Kịch bản chương trình: Ngày 14/02***

<b>STT</b>	<b>CÔNG VIỆC</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>PHỤ TRÁCH</b>	<b>THỜI GIAN</b>
<b>1</b>	Bắt đầu mở cửa đón khách	Đội hình lễ tân bắt đầu vào vị trí sẵn sàng đón khách	Ms Khánh Ly	18h00
<b>2</b>	Kiểm soát vé	NV soát vé sẽ soát các phiếu tham gia	NV soát vé	18h00
<b>3</b>	Đón các cặp tình nhân + khách mời	Nhân viên mặc hóa trang Thần Tình Yêu sẽ đón tiếp và hướng dẫn khách vào bàn tiệc	Ms Ngân	18h30
<b>4</b>	Mở màn văn nghệ	1. Hà Anh Tuấn + Phương Linh 2. Bùi Anh Tuấn 3. Nhóm nhạc đình đám HKT	Ms Vân	19h00 – 19h15
<b>5</b>	MC tuyên bố chào mừng lễ Valentine	MC chào mừng lễ và gửi lời chúc đến các vị khách trong ngày lễ tình nhân.	Mr Tuấn	19h15-19h20

<b>6</b>	Những bó hoa từ Thần Tình Yêu	Thiên thần tình yêu trực tiếp đến từng bàn tiệc trao tặng những bó hoa tươi thắm và những phần quà ngọt ngào cho EVA thay cho lời muốn nói của ADAM .		19h20-19h30
<b>7</b>	Bắt đầu khai tiệc	Dọn bàn theo thực đơn	Trưởng bộ phận bàn	19h30
<b>8</b>	Văn nghệ phục vụ trong lúc ăn	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiết mục múa: Tình yêu vĩnh cửu</li> <li>2. Hòa tấu Piano+Violon</li> <li>3. Biểu diễn ảo thuật</li> </ol>	Mr Khánh	19h30-20h00
<b>9</b>	Tổ chức giao lưu giữa các đôi tình nhân có mặt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tâm sự, chia sẻ: các đôi tình nhân sẽ tự nguyện nói lên cảm nghĩ, những vui buồn trong mối quan hệ của 2 người</li> <li>2. Thể hiện những tiết mục gửi tặng cho người yêu</li> </ol>	MC điều khiển chương trình Đội ngũ phục vụ	20h00-20h30
<b>10</b>	Tổ chức các trò chơi giao lưu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giữ thăng bằng</li> <li>2. Ghép 2 nửa trái tim</li> </ol>	MC và đội ngũ phục vụ	20h30 – 21h00
<b>11</b>	Quà tặng may mắn. Khách còn tham dự chương trình bốc thăm trúng thưởng	MC điều khiển chương trình	MC	21h00-21h15
<b>12</b>	Kết thúc tiệc và tiễn khách	.Tiễn khách ra về kèm thiệp chúc mừng.	Đội lễ tân	21h30

### ***Kế hoạch chi tiết:***

Tại nhà hàng 18h30- 22 giờ, trong không gian lãng mạn, sang trọng và ngập tràn hoa hồng dưới ánh nến lung linh qua những giai điệu du dương của Piano, Violon, Guitar, ca sỹ biểu diễn các bản nhạc tình yêu bất hủ.... sẽ là một kỷ niệm đáng nhớ nhất cho ngày Lễ Tình Nhân.

Khách sạn phục vụ set menu nhiều món ăn hấp dẫn.

\_ Từ 18:00-18:30 Đón tiếp khách hướng dẫn đến bàn ( đã đặt trước hoặc chưa) Khách chụp hình lưu niệm với 2 nhân tượng trong trang phục tình yêu.

\_ 19h00 -19:h20 : Tiết mục ca nhạc và múa, lời chào mừng liên quan đến lễ valentine

\_ 19h20 – 19h30: thiên thần tình yêu trực tiếp đến từng bàn tiệc trao tặng những bó hoa tươi thắm và những phần quà ngọt ngào cho EVA thay cho lời muốn nói của ADAM .

\_ 19h30 – 20h00 Khách dùng bữa

(khách sạn sẽ phục vụ "thực đơn tình yêu" kèm bánh ga tô tráng miệng hình trái tim cho 2 người trong ngày lễ tình nhân...;



\_ Miễn phí 1 phần thức uống: vang đỏ, vang trắng, champagne, nước ngọt, nước suối)

\_ 20h00 - 20:30 Ban tổ chức sẽ tổ chức giao lưu giữa các đôi tình nhân có mặt trong buổi lễ thông qua 1 số trò chơi như:

+ Chia sẻ tâm sự: các đôi tình nhân sẽ tự nguyện nói lên cảm nghĩ, những vui buồn trong mối quan hệ của 2 người.....

+Thể hiện những tiết mục gửi tặng cho người mình yêu....

20h30 – 21h00: Tổ chức trò chơi:

+**Giữ thăng bằng:** trò này hấp dẫn vì cần có cặp đôi nam và nữ. Sẽ có năm bạn trai và năm bạn gái tham gia và được chia ra làm 5 đội thi đấu. Ban giám khảo sẽ đưa cho từng đôi một trái cam hoặc táo, bạn nam và bạn nữ sẽ phải kẹp trái cam vào giữa trán của 2 người và di chuyển qua trái, phải, quay vòng nhảy cóc, co chân...theo sự điều khiển của người dẫn chương trình. Đôi nào giữ được trái cam đến phút cuối cùng khi không còn đôi nào khác có thể giữ nổi sẽ giành chiến thắng.

+**Ghép 2 nửa trái tim:** Trò chơi này dành cho tất cả những ai tham gia vào đêm hội Valentine. Mỗi người sẽ được Ban giám khảo phát cho một tờ giấy và ghi một câu có mệnh đề "nếu" dành cho các bạn nữ, mệnh đề "thì" dành cho các bạn nam. Chủ đề của các câu về tình yêu, ban giám khảo sẽ thu các tờ giấy phát cho các bạn nam về một bên, và các bạn nữ về một bên, sau đó bốc ngẫu nhiên 2 mảnh giấy và ghép lại thành một câu hoàn chỉnh. Ví dụ: nếu em yêu anh, thì anh sẽ là con chó chui vào chui ra (đây là câu được ghép ngẫu nhiên của hai bạn nam, nữ làm cho mọi người cười ngất ngư trong đêm lễ hội). Sau khi ban giám khảo ghép 2 câu lại và đọc tên của tác giả đính kèm theo mảnh giấy, mọi người sẽ bình chọn đôi nào có câu vui và ý nghĩa nhất giành giải thưởng của BTC.

\_ Từ 21h00 – 21h15

Quà tặng may mắn. Khách còn tham dự chương trình bốc thăm trúng thưởng với 3 giải, mỗi giải là 1 coupon ăn tối dành cho 2 người ( dành cho những cặp đôi ghi lại những cảm xúc ngọt ngào cho ngày lễ tình nhân được ban tổ chức ghi nhận và vinh danh dòng cảm xúc ấn tượng nhất sẽ được công bố vào cuối buổi tiệc)

\_Từ 21:30 tiễn khách

- **Lựa chọn MV, ca sĩ, vũ công, giàn nhạc**

- MC nhà hàng lựa chọn : MC Diễm Hằng

- Vũ công, ca sĩ của vũ đoàn Sắc Việt- số 10 Tiểu La- TP Đà Nẵng

- **Kế hoạch tập dượt chương trình tiệc**

\* Tập dượt, tổng duyệt trước 1 ngày:

- Đón khách

- Tiết mục ca nhạc và múa, lời chào mừng liên quan đến lễ valentine..

- Hệ thống âm thanh, ánh sáng, cơ sở vật chất: bàn ghế, bong bóng, .....

dàn (4 loa thùng + 4 mic)

\**Nội dung dẫn chương trình của MC:* nộp trước cho bộ phận kinh doanh trước ngày 10/2  
1 máy chiếu + 1 màn hình chiếu

### **3. Kế hoạch về cơ sở vật chất kỹ thuật**

**3.1 Trang trí phòng tiệc :** Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm thực hiện trang trí phòng tiệc cho phù hợp với nội dung chương trình.

#### **3.1.1 Ánh sáng**

Ánh sáng là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu có thể ảnh hưởng sâu sắc đến tâm trạng của khách. Do đó, nhà hàng phải bố trí ánh sáng trong buổi tiệc sao cho phù hợp với thời gian và không gian. Đối với các buổi tiệc valentine nhà hàng chủ trương dùng nến để tạo không khí sang trọng, ấm cúng và mang đậm tính nghệ thuật. Dưới ánh sáng màu vàng dịu nhẹ và của ngọn nến lung linh kết hợp với màu sắc và hương thơm của món ăn sẽ làm cho không gian rất tuyệt vời và sang trọng, đem lại sự lãng mạn, ấm cúng.

#### **3.1.2. Âm thanh**

Bên cạnh ánh sáng, âm thanh cũng là một yếu tố cần thiết để tạo không khí cho buổi tiệc. Nó có thể tác động mạnh mẽ đến tâm trạng và cảm xúc của khách trong suốt thời gian buổi tiệc diễn ra. Vì vậy, nhà hàng sẽ tạo ra những giai điệu du dương của Piano, Violon, Guitar khi khách hàng thưởng thức các món ăn sau đó sẽ là 1 số tiết mục do ca sỹ biểu diễn các bản nhạc tình yêu bất hủ nổi tiếng trên thế giới.

#### **3.1.3. Hương thơm**

Để làm cho phòng tiệc có thêm phần quyến rũ, không gian trong phòng tiệc sẽ có hương thơm phảng phất dễ chịu từ hương thơm tự nhiên của những bông hoa hồng(để có được mùi hương đó trong công tác tổ chức nhà hàng sẽ ngâm những bông hoa thơm ngát vào trong nước ấm rồi đặt chúng ở khắp phòng khoảng 24 tiếng đồng hồ trước khi buổi tiệc diễn ra. Kết hợp nến thơm đặt ở trong phòng được bài trí trên bàn. (Tuy nhiên mùi hương trong phòng tiệc sẽ không quá đậm và gay gắt vì nó sẽ ảnh hưởng đến hương vị của món ăn.

#### **3.1.4. Cách bố trí**

Bàn nhà hàng chọn là kiểu bàn vuông phù hợp với những cặp tình nhân, hoặc nếu có đi cùng cặp khác nếu có nhu cầu gộp chung thì dễ dàng hơn, thoải mái hơn.....Với số lượng là từ 150 đến 200 khách thì nhà hàng chủ trương chuẩn bị 75- 85 bàn tiệc tùy thuộc vào nhu cầu đặt bàn của khách hàng.

Buổi tiệc sẽ trở nên ấn tượng và thành công hơn nếu như tạo được sự cân đối và hài hòa trong cách bày biện mọi vật trong phòng tiệc. Để tạo cho buổi tiệc có sự sang trọng cùng với hoa sẽ được trang trí bằng các vật dụng có chất liệu bằng pha lê, bạc, thủy tinh (các vật có bề mặt sáng bóng).

Thêm vào đó, khăn trải bàn bằng vải láng suôn mềm bên trên mặt bàn sẽ được phủ trắng tạo sự sạch sẽ, tao nhã; bên dưới phủ chân bàn là sự kết hợp màu đỏ, màu chủ đạo của tình yêu .

Trên bàn tiệc sẽ được trang trí bởi cánh hồng và ánh nến .





Phía trên trần sẽ được trang trí bằng bong bóng





Phía trước lối ra vào, để tạo sự ấn tượng cho khách hàng, nhà hàng thiết kế lối đi lại khác so với thường ngày bằng những bông hồng trang trí



**3.2 Bàn ghế:** Nhà hàng sẽ bố trí 75-80 bàn, với 180 ghế

**3.3 Dụng cụ ăn uống:** 150-230 bộ, thừa 30 bộ so với nhu cầu

**3.4 Dụng cụ chế biến món ăn:** Có sẵn phù hợp với công suất của nhà hàng.

\* Bàn ghế, dụng cụ ăn uống, chế biến đều sẵn có, nhà hàng không cần trang bị thêm.

***Dụng cụ ăn uống\***

<b>STT</b>	<b>Vật dụng</b>	<b>Số lượng</b>
1	Khay đựng thức ăn	20
2	Khay đựng hoa quả	20
3	Vá súp	75-80
4	Kẹp gấp đồ nướng	75-80
5	Kẹp gấp các món khác	75-80
6	Muỗng, nĩa các loại	250
7	Ly các loại	250
8	Ống hút	250
9	Bình đựng nước trái cây	8
10	Bình hoa các loại	80
11	Khăn ướt	250

***Menu***

Bánh Sandwich Valentine

Súp tình nhân

Vị tình yêu

Chocolate tình yêu

Dâu tây hạnh phúc

## 4 Kế hoạch về nguyên vật liệu thực phẩm

### 4.1 CÔNG THỨC CHẾ BIẾN CHUẨN

#### 2. Bánh Sandwich Valentine:

Tên món ăn: Bánh Sandwich Valentine

Số thẻ: 001

<i>STT</i>	<i>Nguyên vật liệu</i>	<i>Định lượng</i>	<i>Giá thành đơn vị (VNĐ)</i>	<i>Tổng giá thành (VNĐ)</i>
1	Cà chua	2 trái	5.000	10.000
2	Mì sandwich	6 miếng	3.000	18.000
3	Phô mai tươi	1 miếng	8.000	8.000
4	Thịt hun khói	1 miếng	15.000	15.000
4	Cà phê dầu trộn salad	2 muỗng	1.500	3.000
5	Cà phê giấm	2 muỗng	2.000	4.000
6	Cà phê đường	1 muỗng	3.000	3.000
7	Rau thơm, muối, tiêu		6.000	6.000
<b>Tổng</b>				<b>67.000</b>

**Thực hiện:**

1. Cà chua ngâm rửa sạch, bỏ đôi, bỏ cuống, xắt lát mỏng. Phô mai tươi, thịt hun khói xắt miếng cỡ miếng cà chua. Hòa tan đường muối, tiêu với giấm và dầu ăn.
2. Bánh sand-wich cho vào lò nướng giòn, lấy ra cắt hình trái tim. Lần lượt xếp bánh mỳ, rau thơm, phô mai, thịt hun khói, cà chua, mỗi bánh bày hai lượt, rưới hỗn hợp dầu giấm và thưởng thức.



- A. Giá vốn món ăn: 67.000 VNĐ  
Phương pháp chế biến: Bánh  
Khẩu phần: suất
- B. Khẩu phần ăn: 2 người  
Giá vốn cho 1 khẩu phần: 33.500 VNĐ  
Giá bán: 67.000  
Tỷ lệ giá vốn/giá bán: 50%

**2.Súp tình nhân:**

Tên món ăn: Súp tình nhân

Số thẻ: 002

<b>STT</b>	<b>Nguyên vật liệu</b>	<b>Định lượng</b>	<b>Giá thành đơn vị (VNĐ)</b>	<b>Tổng giá thành (VNĐ)</b>
1	Cà chua bột	400g	26.000	10.400
2	Nước dùng gà	300ml	30.000	9.000

3	Canh bột ngô	½ muỗng	6.000	2.000
4	Cà phê nước ép tỏi	½ muỗng	3.000	5.400
5	Canh kem tươi	2 muỗng	7.000	14.000
6	Rau ngò (mùi)	200 gram	14.000	2.800
7	Hành tươi	3 đọt	2.500	7.500
8	Hạt nêm, dầu ăn			5.000
<b>Tổng</b>				<b>56.100</b>

**Thực hiện**

:

1. Cà chua bỏ cuống, rửa sạch, lột vỏ, xắt miếng. Hòa bột ngô với nước lạnh. Bắc chảo lên bếp, đun nóng dầu ăn, cho đọt hành vào phi thơm, cho cà chua, lá nguyệt quế vào xào, nêm hạt nêm, nước tỏi, rau ngò, đun sôi, vặn nhỏ lửa đun khoảng 15 phút.
2. Bắc xuống, để nguội bớt lọc bỏ bã, cho nước cà chua trở lại nồi, đun sôi, xuống bột ngô, đun sánh đều, tắt bếp. Trang trí với kem tươi.



- A. Giá vốn món ăn: 56.100 VNĐ  
 Phương pháp chế biến: Súp  
 Khẩu phần: 1 tô
- B. Khẩu phần ăn: 2 người  
 Giá vốn cho 1 khẩu phần: 28.050 VNĐ  
 Giá bán: 56.100~56.000 VNĐ

Tỷ lệ giá vốn/giá bán: 50%

### 3. Vị tình yêu

Tên món ăn: Vị tình yêu

Số thẻ: 003

<i>STT</i>	<i>Nguyên vật liệu</i>	<i>Định lượng</i>	<i>Giá thành đơn vị (VNĐ)</i>	<i>Tổng giá thành (VNĐ)</i>
1	Dâu tây	300g	32.000	9.600
2	Rượu vang	50ml	120.000	6.000
3	Đường	2 muỗng	4.500	9.000
4	Kem vani	1 muỗng	2.500	2.500
5	Rau bạc hà	2g	1.500	3.000
<b>Tổng</b>				<b>30.100</b>

#### Thực hiện:

1. Dâu tây xắt bỏ cuống, ngâm rửa sạch, bỏ làm bốn. Hòa tan đường với rượu vang trắng, bắc lên bếp, đun nhỏ lửa khoảng 5 phút cho tan.
2. Rưới rượu vang lên tô dâu tây, rắc rau bạc hà, để vào ngăn mát tủ lạnh khoảng 1 giờ. Cho dâu tây dầm ra đĩa, bày kem vani lên trên và thưởng thức.



A. Giá vốn món ăn: 30.100 VNĐ

Phương pháp chế biến: Kem

Khẩu phần: 1 đĩa

- B. Khẩu phần ăn: 2 người  
 Giá vốn cho 1 khẩu phần: 15.050 VNĐ  
 Giá bán: 30.100 ~ 30.000  
 Tỷ lệ giá vốn/giá bán: 50%

#### 4. Chocolate tình yêu:

Tên món ăn: Chocolate tình yêu

Số thẻ: 004

<i>STT</i>	<i>Nguyên vật liệu</i>	<i>Định lượng</i>	<i>Giá thành đơn vị (VNĐ)</i>	<i>Tổng giá thành (VNĐ)</i>
1	Bơ nhạt	225g	25.000	5.625
2	Đường nâu	110g	35.000	3.850
3	Bột mì đa dụng	300g	23.000	6.900
4	Tinh chất vani	1 thìa	3.500	3.500
5	Trứng gà	1 quả	6.000	6.000
6	Bột cacao	30g	52.000	1.560
7	Muối	½ thìa	2.000	1.000
8	Bột hạnh nhân	100g	35.000	3.500
9	Chocolate trắng	200g	42.000	8.400
10	Chocolate jimmy	60g	56.000	3.360
<b>Tổng</b>				<b>43.695</b>

**Thực hiện:**

-Trong một nồi nhỏ, trộn bơ và đường nâu, đun vừa lửa và quấy đều đến khi bơ và đường tan chảy. Nhấc xuống, thêm vani. Để nguội 15’.

-Đánh bông quả trứng gà, trộn vào hỗn hợp bơ đã nguội, quấy đều (A). Trộn bột mì + cacao + bột hạnh nhân + muối với nhau rồi trộn vào hỗn hợp (A) để được khối bột mịn, dẻo. Bọc kín và để ngăn mát tủ lạnh khoảng 30 phút hoặc đến khi dễ nặn, không dính tay.

-Phủ một lớp mỏng bột mì khô lên thớt và chà cán bột. Chia cục bột thành vài phần. Cán mỗi phần thành miếng mỏng khoảng 3-5mm rồi dùng khuôn cắt trái tim dập lên.

-Xếp bánh lên khay nướng lót giấy chống dính. Làm nóng lò trước 10 phút. Nướng ở 175 độ C khoảng 8-10 phút hoặc khi thấy bánh thơm, ngả nâu giòn. Không nướng quá 15 phút bánh sẽ bị cát. Lấy bánh ra khỏi lò, để nguội trong lúc làm trang trí.

-Quay chảy (hoặc đun cách thủy) chocolate trắng trong bát nhỏ, để nguội bớt đến ấm. Chuẩn bị chocolate jimmy trong 1 đĩa nhỏ sâu lòng khác. Nhúng 1 nửa hình trái tim ngập vào chocolate rồi nhanh tay lăn viền bánh vào chocolate jimmy để chocolate jimmy bám bông xù lên. Xếp bánh lại lên khay có giấy chống dính để chocolate khô hoàn toàn. lặt lại đến hết hoặc tùy theo sự sáng tạo của bạn.



A. Giá vốn món ăn: 43.695 VNĐ

Phương pháp chế biến: Bánh

Khẩu phần: 1 đĩa

B. Khẩu phần ăn: 2 người

Giá vốn cho 1 khẩu phần: 21.850 VNĐ

Giá bán: 43.700~ 44.000

Tỷ lệ giá vốn/giá bán: 50%

### 5. Dâu tây hạnh phúc

Tên món ăn: Dâu tây hạnh phúc

Số thẻ: 005

<i>STT</i>	<i>Nguyên vật liệu</i>	<i>Định lượng</i>	<i>Giá thành đơn vị (VNĐ)</i>	<i>Tổng giá thành (VNĐ)</i>
1	Dâu tây	500 gram	35.000	17.500
2	Bột thạch	1 gói	5.000	5.000
3	Bột hạnh nhân	5-7g	30.000	210
4	Sữa đậu nành	350ml	18.000	6.300
5	Sữa tươi	150ml	10.000	4.000
6	Đường (tùy khẩu vị và tùy vào độ ngọt của dâu tây)	20g	30.000	600
<b>Tổng</b>				<b>33.610</b>

#### **Thực**

**hiện:**

-Dâu tây rửa thật sạch, để ráo rồi thấm khô bằng khăn giấy. Chocolate nếu bạn dùng loại chocolate chips như mình thì cho vào 2 hộp khác nhau, quay chảy trong lò vi sóng hoặc đun cách thủy cho chảy ra cũng được. Ngoài ra bạn có thể dùng chocolate dạng thanh hay thỏi thì bẻ nhỏ rồi quay chảy.

-Nếu dùng lò vi sóng bạn cho chocolate vào quay khoảng 30 giây rồi lấy ra, khuấy đều rồi lại tiếp tục quay thêm khoảng 20 - 30 giây nữa, khuấy lên thấy chocolate mịn mượt là được.

- Chuẩn bị sẵn một chiếc khay có lót giấy nền chống dính, nhúng 1/2 trái dâu vào phần chocolate trắng, bạn nhớ chừa ra phần cuống không nhúng nhé!

Làm lần lượt hết chỗ dâu rồi để nguội cho chocolate cứng lại.

Tiếp tục nhúng nửa trái dâu còn lại vào chocolate đen rồi lại để ra khay có lót giấy nền chống dính.

Khi phần chocolate đen còn chưa kịp khô, bạn rắc luôn kẹo màu lên rồi mới để chocolate cho khô nhé, lúc này kẹo màu sẽ dính lại trên chocolate khá chắc chắn đấy!





- A. Giá vốn món ăn: 33.610 VNĐ  
 Phương pháp chế biến: Bánh  
 Khẩu phần: 1 đĩa
- B. Khẩu phần ăn: 2 người  
 Giá vốn cho 1 khẩu phần: 16.805 VNĐ  
 Giá bán: 33.610 VNĐ ~ 34.000 VNĐ  
 Tỷ lệ giá vốn/giá bán: 50%

## 4.2 Giá món ăn

<i>STT</i>	<i>Món ăn</i>	<i>Giá bán/khẩu phần ăn (VNĐ)</i>
1	Bánh Sandwich Valentine	67.000
2	Súp tình nhân	56.000
3	Vị tình yêu	30.000
4	Chocolate tình yêu	44.000
6	Dâu tây hạnh phúc	34.000
<b>Tổng cộng</b>		<b>231.000</b>

#### 4.2 Bảng dự trữ nguyên vật liệu và thực phẩm: (cho 50 bàn)

STT	Nguyên liệu	Nhu cầu	Tỷ lệ hao hụt (%)	Định mức NVL kể cả hao hụt
1	Cà chua	15kg	3	15.45kg
2	Mì sandwich	10kg	5	10.5kg
3	Phô mai tươi	0.5kg	2	0.51kg
4	Thịt hun khói	5kg	4	5.2kg
5	Cà phê dầu trộn salad	0.5kg	7	0.535kg
6	Cà phê giấm	0.5kg	7	0.535kg
7	Cà phê đường	0.5g	7	0.535kg
8	Rau thơm	1kg	3	1.03kg
9	Cà chua bột	20kg	5	21kg
10	Nước dùng gà	15 l	6	15.9 l
11	Canh bột ngô	300ml	7	321 ml
12	Cà phê nước ép tỏi	200ml	7	214ml
13	Canh kem tươi	500ml	6	530 ml
14	Rau ngò (mùi)	5kg	3	5.15kg
14	Hành tươi	3kg	8	3.24kg
15	Hạt nêm	2kg	4	2.08kg
16	Dâu tây	15kg	5	15.75kg
17	Rượu vang	2.5l	2	2.55l
18	Đường	1kg	3	1.03kg
19	Kem vani	0.5kg	3	0.515kg
20	Rau bạc hà	0.1kg	6	0.106kg
21	Bơ nhạt	11.25kg	8	12.15kg
21	Đường nâu	5.5kg	3	5.665kg
22	Bột mì đa dụng	15kg	6	15.9kg
23	Tinh chất vani	0.5kg	6	0.53kg
24	Trứng gà	50 quả	5	55 quả
25	Bột cacao	1.5kg	6	1.59kg
26	Muối	1.5kg	5	1.575kg
27	Bột hạnh nhân	4.5kg	5	4.725kg
28	Chocolate trắng	10kg	6	10.6kg
29	Chocolate jimmy	3kg	6	3.18kg
30	Dâu tây	25kg	4	26kg
31	Bột thạch	50 gói	6	53 gói

32	Bột hạnh nhân	0.3kg	6	0.318kg
33	Sữa đậu nành	17.5l	5	18.375l
34	Sữa tươi	7.5l	3	7.725l
35	Đường	1kg	3	1.03kg

#### **4.4 Kế hoạch mua hàng**

##### **❖ Lựa chọn nhà cung ứng:**

- Lý do để nhà hàng chọn METRO và Big C là nhà cung cấp nguyên liệu, thực phẩm chính là vì METRO và Big C là hai siêu thị lớn nhất tại Đà Nẵng, có nhiều chủng loại sản phẩm đa dạng, phong phú và chất lượng đảm bảo.
- Ngoài ra, đối với các loại nguyên vật liệu không có tại siêu thị thì sẽ được mua tại các ki-ốt tạp hóa lớn tại chợ Hàn, chợ CỒn. Các ki-ốt đều là bạn hàng lâu năm của nhà hàng

##### **❖ Hình thức mua:**

- Là giao hàng tận nơi tại nhà hàng

##### **❖ Thời gian mua:**

- Trước đó một tháng đặt hàng cho cơ sở cung cấp. Đến ngày 10/02/2013 là phải có đủ tất cả các loại nguyên vật liệu chính.
- Đối với các loại gia vị thì mua trước đó 1 tuần
- 
- 
- 
- Đối với các loại rau và trái cây vào ngày 12/02/2012
- Chiều ngày 13/02/2012 các loại rau thơm và gia vị phải kiểm kê đầy đủ lần cuối cùng.

##### **❖ Người chịu trách nhiệm mua:**

Việc kí hợp đồng với METRO là do bếp trưởng và kế toán trưởng trực tiếp chịu trách nhiệm và bếp trưởng sẽ ủy quyền cho một số nhân viên có kinh nghiệm thực hiện việc mua trực tiếp tại chợ.

#### **4.5 Lập kế hoạch dự trữ nguyên vật liệu**

- Do nguyên liệu, thực phẩm đều được chuyển đến và mua trong ngày nên nhà hàng sẽ có 1 kho dự trữ và 2 tủ đông lớn để dự trữ nguyên vật liệu tạm thời
- Đối với các loại hải sản để cung cấp cho thực đơn chúng tôi có kế hoạch nhập về trước về nửa tháng (có hệ thống nước sục oxy) để đảm bảo các loại hải sản vẫn tươi sống.
- Đối với thịt gia cầm thì mua trước 10 ngày và bảo quản bằng hệ thống kho đông

- Đối với hàng chuyên bán:

Nhu cầu dự tính của khách là một số loại rượu, bia và nước ngọt

STT	Thức uống	Số lượng
1	Champagne, Vang	30 chai
2	Bia (Heniken, Sài Gòn	7 két
3	Nước ngọt (pepsi, coca-cola)	4 két

Nhà hàng mua thức uống theo hợp đồng với đại lý phân phối và đại lý sẽ giao hàng trước 5-6 tiếng.

Ngoài ra sẽ còn có các loại cocktail, sinh tố, café do nhà hàng tự chế biến tại quầy bar theo yêu cầu riêng của khách:







## 5. Kế hoạch về lao động

### 5.1 Số lượng lao động

*Số lượng lao động*

*Số lượng lao động*

<b>LAO ĐỘNG</b>	<b>Số lượng cần</b>	<b>Hiện tại</b>	<b>Tuyển thêm</b>
Nhân viên phục vụ	30	20	10
Nhân viên bếp	10	10	0
Nhân viên vệ sinh	4	4	0
Nhân viên bày biện và thu dọn dụng cụ	7	7	0
Nhân viên dẫn khách	4	4	0
Giám sát viên	6	6	0
Nhân viên đón tiếp	4	2	2
<b>Tổng cộng</b>	<b>65</b>	<b>53</b>	<b>12</b>

- Xác định số lượng nhân viên cần thiết để phục vụ tiệc:
  - **Lao động phục vụ bàn:** Với số lượng 50 bàn tiệc, nhà hàng tổ chức ít nhất 30 nhân viên phục vụ bàn, đảm bảo 1 nhân viên phục vụ 1 bàn. Trong trường hợp cần thiết, nếu có yêu cầu đặc biệt từ khách, các nhân viên từ bàn này sẽ có sự hỗ trợ với các bàn khác.
  - **Lao động trong bếp:** 2 bếp chính, 10 phụ bếp và 15 nhân viên chạy bàn chuyên thức ăn cho khách.
  - **Lao động cho hoạt động tổ chức sự kiện:** Do nhà hàng thuê đơn vị tổ chức sự kiện chuyên nghiệp phụ trách
  - **Lao động cho hoạt động bảo vệ, giữ xe:** Bố trí 5 nhân viên giữ xe và dắt xe cho khách. Bộ phận bảo vệ bố trí 5 người có nhiệm vụ bảo vệ an ninh trong quá trình tổ chức tiệc: 3 nhân viên phía trước, 2 nhân viên phía sau nhà hàng.

## 5.2 Phân công nhiệm vụ

STT	Họ tên	Chức danh	Nhiệm vụ
1	Nguyễn Thảo Nhi	Quản lý Nhà hàng	Chịu trách nhiệm chung về chương trình tiệc
2	Phan Ly	Trưởng bộ phận bàn	Chịu trách nhiệm điều chuyển và tuyển nhân viên phục vụ
3	Trần Hùng	NV thiết kế	Thiết kế vé tham dự
4	Đỗ Kha	Trưởng bếp	Chịu trách nhiệm về thực đơn và chất lượng các món ăn và nguyên vật liệu chế biến.
5	Nguyễn Kim Ánh	Trưởng bar	Cử 2 nhân viên phục vụ tại bàn nước
6	Trần Mai	Trưởng BP Nhân sự	Phối hợp với Trưởng bộ phận Bàn tuyển, đào tạo nhân viên thời vụ - nếu cần. Đưa ra các thông báo về chương trình và điều động nhân sự ở các bộ phận tham gia vào chương trình tiệc

## 5.3 Kế hoạch bổ sung và đào tạo nhân viên

- *Nhân viên phục vụ:* trước buổi tiệc diễn ra một tuần, nhà hàng tuyển thêm 5 nhân viên phục vụ - nguồn từ các nhân viên đã từng làm thời vụ cho nhà hàng. Nhà hàng sẽ phổ biến nội dung của buổi tiệc, yêu cầu và tập dợt trước để các nhân viên này quen với cách phục vụ tiệc Buffet.

Đối với các nhân viên phục vụ của Nhà hàng cũng có một buổi tập duyệt và phổ biến nội dung của chương trình tiệc – Trưởng bộ phận bàn chịu trách nhiệm

- *Đối với nhân viên đón tiếp*: tuyển thêm 2 nhân viên để làm hình thức đón tiếp học sinh, tuyển trước 1 tuần và thông báo về nội dung, nhiệm vụ.

- *Đối với các nhân viên ở các bộ phận khác*: Nhà hàng thường xuyên có các chương trình đào tạo, hướng dẫn tại chỗ để nâng cao nghiệp vụ

- **Kế hoạch tuyển dụng thêm lao động bán thời gian:**

Do quy mô, chương trình tổ chức tiệc khá lớn và hoành tráng, nếu huy động toàn bộ số lượng nhân viên nhà hàng thì sẽ không đáp ứng được nhu cầu của khách. Chính vì vậy, nhà hàng huy động thêm đội ngũ nhân viên bán thời gian gồm nam+ nữ, độ tuổi từ 18-25 tuổi, nhanh nhẹn, nhiệt tình, ngoại hình ưa nhìn.

- Số lượng khoảng 15 người, tất cả sẽ được huấn luyện căn bản qua về kỹ năng phục vụ, được bố trí trang phục của nhà hàng.
- Toàn bộ nhân viên bán thời gian sẽ được tập trung, phổ biến nhiệm vụ, quy trình phục vụ, yêu cầu kỹ năng. Sau đó sẽ được 10 nhân viên chính thức của nhà hàng hướng dẫn cụ thể từng động tác, yêu cầu trong quá trình phục vụ.
- Trước khi chương trình triển khai, tất cả đội ngũ nhân viên nhà hàng cùng đội ngũ nhân viên của bộ phận thiết kế sự kiện có buổi tập duyệt, chuẩn bị cuối cùng. Toàn bộ các hoạt động trong chương trình được “chạy thử” dưới sự giám sát điều hành của phó giám đốc nhà hàng, các tổ trưởng các bộ phận và đội ngũ giám sát viên. Đảm bảo thống nhất trong chương trình.
- Sau quá trình tập duyệt chạy thử chương trình, các bộ phận lên kịch bản sự cố có thể xảy ra, đưa ra giải pháp, kịp thời rút kinh nghiệm cũng như điều chỉnh.

## **6. Kế Hoạch Phòng Chống Rủi Ro**

### ***a. Rủi ro về chương trình***

Chuẩn bị thêm 1 MC dự phòng

Chuẩn bị máy phát điện

Bố trí các trưởng bộ phận theo sát quá trình diễn ra tiệc.

### ***b. Rủi ro về cơ sở vật chất kỹ thuật***

Hệ thống âm thanh – ánh sáng của Nhà hàng cần được kiểm tra trước buổi tiệc 1 ngày.

Trong ngày diễn ra tiệc, bộ phận kỹ thuật luôn túc trực để kịp thời xử lý sự cố xảy ra.

Chuẩn bị 10 bộ bàn ghế thay thế khi cần.

Các cửa thoát hiểm

Dụng cụ phòng cháy: bình cứu hỏa, hệ thống báo cháy tự động.

### ***c. Rủi ro về khách***

Phó giám đốc quản lý nhà hàng luôn túc trực để kịp thời xử lý các tình huống phát sinh.



Sẵn sàng xe đưa đón khi khách gặp vấn đề về sức khỏe.  
Phòng y tế: thuốc và các dụng cụ sơ cứu khách

Các phương án phòng chống rủi ro khác:

## ***D. TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TIỆC***

### ***1. Lập bảng thông báo nội bộ***

**Kính gửi bộ phận:**.....

- Nhà hàng có nhận phục vụ tiệc cho:.....
- Loại tiệc:.....
- Thời gian:.....giờ, ngày.....tháng.....năm.....
- Địa điểm:.....
- Nhu cầu của khách:.....
- Gửi đến các bộ phận có liên quan: bảo vệ, lễ tân, kỹ thuật, trang trí mỹ thuật, tạp vụ (công cộng), bếp, tài chính kế toán.

❖ Đồng thời, gửi kèm kế hoạch của chương trình và phân công nhiệm vụ đã được Giám đốc Nhà hàng ký duyệt

### ***2. Bộ phận chịu trách nhiệm chính***

- **Bộ phận bếp:** chuẩn bị các món ăn để phục vụ trong bữa tiệc, đảm bảo số lượng thức ăn đủ để phục vụ tốt các nhu cầu của khách. Chịu trách nhiệm về an toàn vệ sinh thực phẩm, chất lượng món ăn theo công thức chuẩn đã đề ra. Đảm bảo nguyên vật liệu tươi ngon.

- **Bộ phận bàn:** chuẩn bị việc kê bàn dựng thức ăn, trang trí phòng tiệc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị tốt về trang phục và nắm rõ tình hình buổi tiệc để sẵn sàng phục vụ. Chuẩn bị các tình huống có thể xảy ra trong buổi tiệc và

- **MC của buổi tiệc:** nắm rõ thông tin về các hoạt động trong buổi tiệc, biết cách thu hút khách trong buổi tiệc đó cùng tham gia sôi nổi các trò chơi. Làm tốt vai trò của người quản trò trong buổi tiệc.

- **Quản lý:** quan sát đến thái độ của khách cũng như độ hài lòng của khách về buổi buffet này.

- **Nhân viên đón tiếp khách:** là mặt tiền của nhà hàng, nên phải chu đáo về hình thức. Khi đón khách phải luôn mỉm cười và tỏ thái độ thân thiện, hướng dẫn khách tận tình (nếu có), làm tốt vai trò soát vé.

- **Bảo vệ:** bảo đảm an ninh cho buổi tiệc.

### ***3. Tổ chức các cuộc họp***

#### ***3.1 Cuộc họp thống nhất kế hoạch thực hiện chương trình tiệc***

\* **Người tổ chức cuộc họp:** Phó giám đốc quản lý nhà hàng.

\* **Những người tham gia cuộc họp:** Quản lý của các bộ phận kinh doanh, kỹ thuật, bàn, bếp, bảo vệ.

### **Mục đích:**

- + Họp bàn kế hoạch tổng thể cho buổi tiệc, thống nhất các phương án tổ chức tiệc.
- + Phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận.

### **3.2 Họp bàn kế hoạch cụ thể cho từng bộ phận.**

\* Mỗi bộ phận thảo luận với nhau để thống nhất kế hoạch hoạt động riêng cho bộ phận mình.

\* **Trưởng các bộ phận** phân công nhiệm vụ cho từng nhân viên của mình.

\* **Bộ phận bàn:** Bữa tiệc 150- 200 khách

\* **Bộ phận bếp:** Phân chia nhân viên sơ chế, nấu nướng, trình bày. Lưu ý nhân viên thuộc giai đoạn nào thì phải hoàn thành đúng tiêu chuẩn đã đề ra cho giai đoạn đó nhằm đảm bảo tính thống nhất cho món ăn.

\* **Bộ phận bảo vệ:** Đảm bảo an ninh cho quá trình diễn ra bữa tiệc.

### **3.3 Họp kiểm tra, đánh giá tiến độ thực hiện kế hoạch tổ chức tiệc nhằm mục đích:**

Đảm bảo tiến độ cho kế hoạch.

### **3.5 Kịp đưa ra các phương án khắc phục nếu xảy ra trục trặc.**

## **4. Giám sát công tác chuẩn bị**

### **Phần A: Khâu chuẩn bị**

STT	CÔNG VIỆC	NỘI DUNG TRIỂN KHAI	NGƯỜI PHỤ TRÁCH	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	GHI CHÚ
1	Triển khai theo công tác chuẩn bị. Đảm bảo tiến độ các công việc chuẩn bị		Trưởng các Bộ phận và các nhân viên có liên quan	13h30 - 15h30	Nhanh nhẹn, nỗ lực hỗ trợ và nhiệt tình

	hoàn tất trước 15h30, 12/02 .				
2	Vệ sinh Đại sảnh	- Ngay sau khi tiệc cưới buổi trưa kết thúc lúc 13h30, toàn bộ nhân viên các bộ phận lên tăng cường theo Thông báo số 153/TB - KSR + nhân viên Nhà hàng, +NV casual worker tập trung dọn dẹp và vệ sinh sàn	- Mr Sơn, Mr Hợi	13h30 14h15	Tập trung bộ các máy hút sàn, các vật dụng thu dọn rác .Chuẩn bị trước vào ngày 13/02
3	3.1. Set up sân khấu  3.2. Set up bàn để bánh  3.3. Set up 2 máy bắn kim tuyến  3.4. Set up 2 màn chiếu + 2 máy chiếu .	- Treo rèm vol trắng làm backgroup sân khấu + hình trang trí . - Set up 4 trụ đèn lồng - Set up dàn âm thanh ánh sáng	- Mr Sơn  - Mr Sơn  - Mr Hợi  Ms KhánhLy  Ms Linh Ms Ly Ly	13h30 - 13h45  13h30 - 13h50  13h30 - 14h00  14h00 - 14h30	Đã chuẩn bị sẵn  Kiểm tra lại đèn và đã chuẩn bị sẵn  Kiểm tra máy chiếu từ 13/02
4 .	4.1.Set up	- set up theo sơ đồ	- Ms Linh,	- 14h00	- Bàn tròn lớn, khăn

	60 bàn ăn + 09 service station		Ngọc, Ly	- 15h00	bàn, napkin, đũa, muỗng sứ, chén sauce, gác đũa + muỗng, ly Long drink, mặt kính xoay đã stand by từ 13/02
	4.1. Set up bàn ăn	- Set up theo bàn mẫu đã đặt trước . Đặt hoa hồng trắng + nến	- Toàn bộ NV Nhà hàng + Casual workers	14h00 - 15h00  - 14h00 - 14h30	- Chén sauce + Gia vị chuẩn bị từ 13/02
	4.2 Chuẩn bị các loại sauce để set up			- 14h00 - 14h30	
	4.2. Set up hoa đặt bàn + nến			- 12h00 - 14h30	
5	Trang trí hoa tươi	Trang trí từ ngoài sảnh, balcony, lên đại sảnh.	Shop hoa thực hiện và sắp đặt dưới sự giám sát của Ms Khánh Ly	- 12h00 - 15h30	- Hoa sẽ được cắm tại shop chở đến và một số cắm tại KS
6	Trang trí nến trên cấp cầu thang	- Tổng cộng 52 ngọn nến cách một bậc đặt một ngọn. Nến đặt trong chén thủy tinh đổ nước và bỏ vài cánh hoa hồng đỏ	- Ms Ly Ly	- 15h00 - 15h30	- Các vật dụng chuẩn bị trước từ 13/02

- Tổ trưởng kiểm tra hình thức, trang phục của nhân viên, xem thực đơn, tìm hiểu tính chất bữa tiệc, số người dự tiệc, giờ vào tiệc.

- Kiểm tra phòng ăn.
- Kiểm tra thiết bị, dụng cụ phục vụ.
- Kiểm tra dụng cụ ăn uống.
- Kiểm tra việc bày bàn và trang trí.

## **5. Giám sát quá trình phục vụ tiệc**

- Tổng chỉ huy
- Trưởng các bộ phận:

\*Trưởng các bộ phận bếp trực tiếp giám sát, điều hành nhân viên chế biến món ăn kịp thời gian đón khách.

\* Trưởng bộ phận bàn đôn đốc nhân viên dọn và bày biện thức ăn lên bàn đúng giờ theo kế hoạch.

\* Trưởng bộ phận tổ chức tiệc cần phải đảm bảo quá trình tiệc và biểu diễn văn nghệ diễn ra đúng với khung chương trình đã đề ra.

\* Các trưởng bộ phận và nhân viên liên lạc với nhau thông qua máy bộ đàm, đảm bảo dòng thông tin giữa các bộ phận.

<b><i>Nguyên tắc</i></b>
<i>UNIFORM TEST - KIỂM TRA ĐỒNG PHỤC</i>
<i>SERVICE SECTION - VỊ TRÍ PHỤC VỤ</i>
<i>STATION CHECK - KIỂM TRA TRẠM ĐỂ DỤNG CỤ</i>
<i>MENU READ - ĐỌC THỰC ĐƠN</i>
<i>SERVICE READY - SẴN SÀNG PHỤC VỤ</i>

*Nhân viên có mặt trước 15 phút để vệ sinh khu vực tiệc và chuẩn bị dụng cụ phục vụ, kiểm tra còn và đốt còn ở các chaffer để giữ nóng thức ăn. Kiểm tra và bổ sung mỗi chaffer đã có sẵn kẹp gấp thức ăn, kẹp gấp phải được để riêng kẹp từng loại thức ăn, không được dùng kẹp gấp của món ăn này gấp món khác vì như vậy thức ăn sẽ bị lẫn vị của nhau làm mất mùi thức ăn.*

### **❖ Đón khách:**

Nhân viên dẫn khách tham quan và giới thiệu các món ăn và nước uống trong bữa tiệc cho khách biết, và hướng dẫn cho khách đến chỗ ngồi theo yêu cầu, lưu ý với khách một số chú ý khi dùng tiệc Buffet.

Sau khi khách đã ngồi vào bàn thì nhân viên lùi ra sau và để khách tự nhiên đi tham quan và xem các món ăn.

### **❖ Phục vụ trong buổi tiệc:**

- Nhân viên phục vụ phải đứng quan sát khách, chú ý đến các em học sinh, giúp các em lấy thức ăn và chỉ dẫn cận kề cho các em.

- Kiểm tra xem khách có cầm nhầm kẹp gấp thức ăn hay không, nếu có thì phải trả về đúng vị trí của món ăn hoặc thay kẹp gấp thức ăn mới.

- Kiểm tra còn và lửa để duy trì độ nóng để luôn giữ nhiệt độ cho món súp.
- Đồng thời nhân viên phục vụ còn phải chuẩn bị các dụng cụ ăn, uống của khách cho đầy đủ, không bao giờ để thiếu dụng cụ khi buổi buffet đang diễn ra, lau chùi các vết dơ trên line buffet vệ sinh luôn phải được quan tâm hàng đầu).
- Quan sát xem khách có nhu cầu gì thêm hay không và thu gom chén đĩa, dụng cụ ăn của khách sau khi sử dụng.
- Khi khách đã dùng xong hoàn toàn thì lấy khay dọn hết chén, đĩa....dơ (trên bàn để chén đĩa đã dùng) vào bếp, lau các vết dơ trên bàn, sắp xếp gọn gàng lại các vật dụng trên bàn.
- Dụng cụ sau khi được thu dọn sẽ được tập kết lại và đem xuống bếp, sau đó sẽ được đưa vào khu vực bên trong để rửa.
- ❖ Nhân viên quản lý chú trọng vào việc quan sát đến thái độ của khách cũng như độ hài lòng của khách về buổi buffet này. Họ còn phải kiểm soát số lượng khách để báo cáo lại với bộ phận bếp.

<b><i>Tiêu chuẩn: STAR</i></b>
<i>SMILE AND GREET - CƯỜI VÀ CHÀO</i>
<i>TALK AND LISTEN - NÓI VÀ LẮNG NGHE</i>
<i>ANSWER - TRẢ LỜI</i>
<i>RESOLVE AND WOW - GIẢI QUYẾT VÀ GÂY ẤN TƯỢNG</i>