

Tiểu luận

Quản trị kinh doanh- dịch vụ nhà hàng Tàu Bến Nghé

MỤC LỤC

----- o0o -----

Mục lục	1
PHẦN 1: GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG TÀU BẾN NGHÉ.....	3
1.1 Giới thiệu sơ lược.....	3
1.2 Quá trình phát triển.....	3
1.3 Chức năng và nhiệm vụ	4
1.3.1 Chức năng.....	4
1.3.2 Nhiệm vụ	4
1.4 Cơ cấu tổ chức.....	4
PHẦN 2: QUẢN TRỊ MARKETING.....	5
2.1 Product.....	5
2.2 Price	7
2.3 Place.....	7
2.4 Promotion.....	8
2.4.1 Quảng cáo	8
2.4.2 Khuyến mãi.....	8
2.4.3 Quan hệ công chúng – PR	9
2.5 People	9
2.6 Physical evidence	10
2.7 Process	10
PHẦN 3: QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH	10
3.1 Doanh thu.....	10
3.2 Giá vốn hàng bán.....	10
3.3 Chi phí QLDN.....	11
3.4 Lãi gộp	11
PHẦN 4: QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC	12
4.1 Nhân sự.....	12
4.2 Công tác quản trị nhân sự	13
4.2.1 Công tác tuyển chọn	13
4.2.2 Công tác đào tạo	13
4.2.3 Tổ chức phân công lao động	14

4.2.4 Công tác Tư tưởng và Xây dựng Văn hóa DN	14
PHẦN 5: QUẢN TRỊ TIẾN TRÌNH SẢN XUẤT VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ .	15
5.1 Xác định các công việc cần thực hiện theo một tiến trình về thời gian	15
5.2 Phân tích và lập kế hoạch	15
5.2.1 Quy trình việc phát triển dự tính kinh doanh.....	15
5.2.2 Kế hoạch nhân sự	16
5.2.3 Kế hoạch phương tiện vật chất để phục vụ.....	16
5.2.4 Kế hoạch thời gian phục vụ	16
5.2.5 Kế hoạch dự trữ hàng hóa để chuyển giao dịch vụ	17
5.2.6 Kế hoạch thuê các dịch vụ mua ngoài	17
5.3 Tổ chức thực hiện chuyển giao dịch vụ.....	17
5.3.1 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách hàng đặt tiệc.....	17
5.3.2 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách đặt chỗ trước.....	18
5.3.3 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách không đặt chỗ trước	19
5.4 Kiểm tra và điều chỉnh	20
PHẦN 6: KẾT LUẬN.....	20
6.1 Đánh giá của Nhóm Báo cáo	20
6.1.1 Thuận lợi	20
6.1.2 Khó khăn.....	21
6.2 Những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ	21
6.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ món ăn.....	21
6.2.2 Nâng cao chất lượng trình độ chuyên môn nghiệp vụ	21
6.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên	22
6.2.4 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất.....	22
Kết luận.....	23

PHẦN 1: GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG TÀU BẾN NGHÉ

1.1 Giới thiệu sơ lược:

- Tên tiếng việt: Công Ty TNHH Thương Mại – Du Lịch Tàu Bến Nghé.
- Tên tiếng anh: Tau Ben Nghe Travel – Trading Company Limited.
- Tên viết tắt: TauBenNghe Co.LTD.
- Văn phòng công ty: 22 (Lầu 1) Phạm Hồng Thái, P. Bến Thành, Q.1, TP.HCM
- Địa chỉ: Tàu Bến Nghé, Cảng Du lịch Bạch Đằng, Q.1, TP.HCM
- Mã số thuế: 0307054527
- Số điện thoại: (08) 38 231 475
- Fax: (08) 38 294 026
- Website: www.taubennghe.vn
- Email: info@taubennghe.vn
- Ngành nghề kinh doanh: Nhà hàng và các dịch vụ ăn uống phục vụ lưu động (không hoạt động tại trụ sở). Cung cấp dịch vụ ăn uống theo hợp đồng. Bán buôn đồ uống có cồn. Bán buôn đồ uống không có cồn. Vận tải hành khách đường thủy nội địa. Đại lý du lịch. Điều hành tour du lịch. Dịch vụ quảng bá và tổ chức liên quan đến tour du lịch.
- Tàu du lịch bến nghe có 3 sảnh, mỗi sảnh có thể chứa 300 khách, sức chứa tối đa của tàu là 1000 khách.
- Thời gian hoạt động từ : 17h đến 22h hàng ngày.

1.2 Quá trình phát triển:

- Năm 1992, ông Lê Nhật Lão thành lập doanh nghiệp tư nhân Tàu Bến Nghé chuyên kinh doanh lĩnh vực nhà hàng ăn uống phục vụ khách hàng trong nước và khách hàng trên thế giới.
- Cuối tháng 3/2009, giải tán Doanh nghiệp tư nhân Tàu Bến Nghé.
- Đầu tháng 4/2009, Công ty TNHH Thương Mại – Du Lịch Tàu Bến Nghé thành lập theo Giấy Phép Kinh doanh số 4102069217 ngày 12/02/2009 với số vốn điều lệ ban đầu 13.989.623.000 đồng
- Trong đó gồm 3 thành viên:

HỌ VÀ TÊN	ĐỊA CHỈ	SỐ VỐN (Triệu đồng)	TỈ LỆ % VỐN	SỐ CMND
Lê Nhật Lão	24 – 26 Phạm Hồng Thái P. Bến Thành Q.1	13.589.623.000	97.14%	023979346
Hồ Thị Huệ	24 – 26 Phạm Hồng Thái P. Bến Thành Q.1	200.000.000	1.43%	020409193
Lê Nhật Triều	24 – 26 Phạm Hồng Thái P. Bến Thành Q.1	200.000.000	1.43%	023860692

1.3 Chức năng và nhiệm vụ:

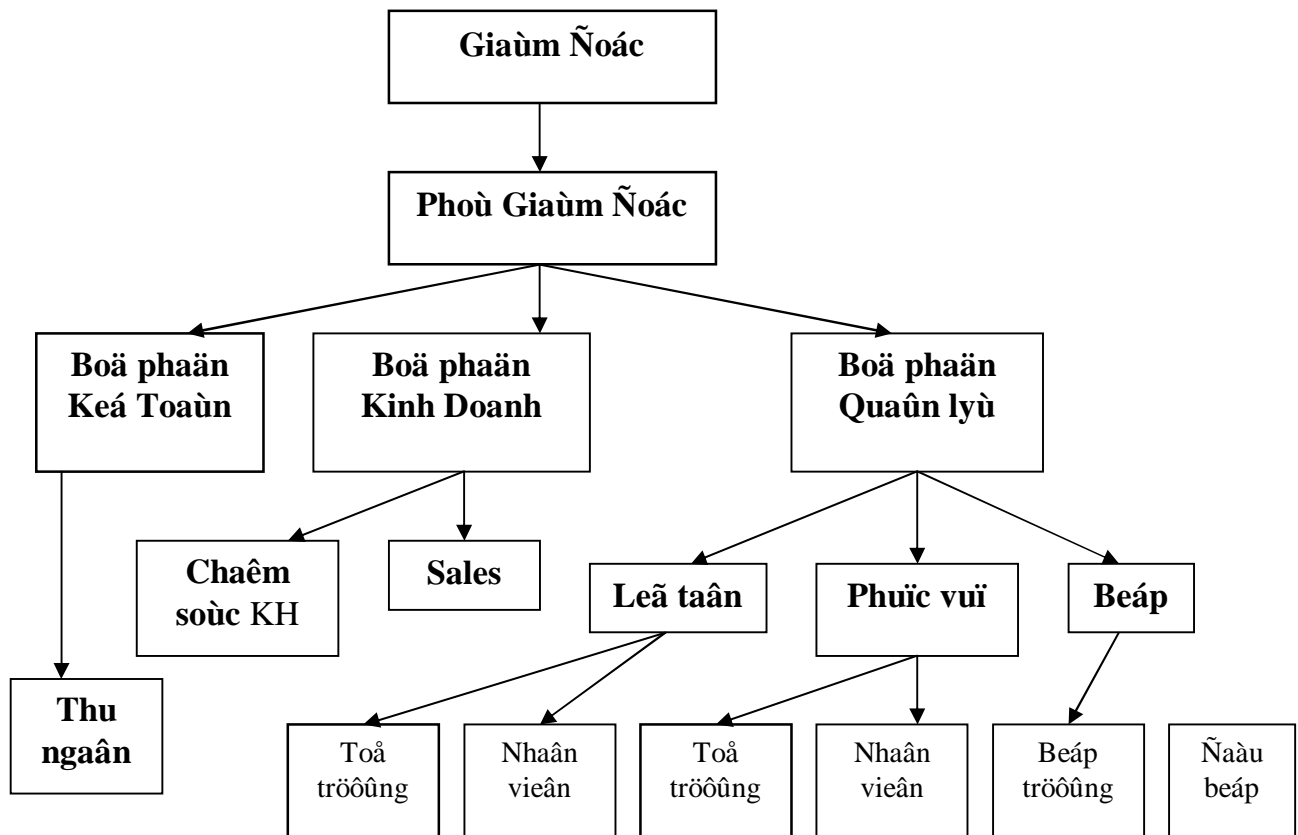
1.3.1 Chức năng:

- Thương mại: Kinh doanh phục vụ nhà hàng ăn uống với các món ăn Âu Á phong phú, được chế biến từ các đầu bếp chuyên nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực nhà hàng.
- Du lịch: không chỉ phục vụ cho khách hàng trong nước mà còn đón tiếp các du khách từ khắp nơi trên thế giới.

1.3.2 Nhiệm vụ:

- Định hướng phát triển công ty phù hợp với đường lối, chính sách của Chính Phủ, Đảng và tuân theo pháp luật của Nhà Nước.
- Tổ chức, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện các chính sách , chế độ và luật pháp Nhà nước.
- Thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ xã hội.
- Thực hiện tốt việc giữ gìn an ninh trật tự xã hội, phòng chống tệ nạn, đảm bảo an toàn lao động.
- Đào tạo và quản lý đội ngũ nhân viên có phẩm chất và năng lực tốt.

1.4 Cơ cấu tổ chức:



PHẦN 2: QUẢN TRỊ MARKETING

Chiến lược Marketing Mix (7P):

2.1 Product:

Nhà hàng Tàu Bến Nghé thuộc cấp nhà hàng 3 sao, điểm đặc biệt đây là một nhà hàng di động trên sông - loại hình thường thức ẩm thực mới đem đến nhiều cảm giác mới lạ và thú vị.

Nhà hàng phục vụ rất đa dạng các món ăn từ các nền Văn hóa Ẩm thực khác nhau như Âu, Á, Mỹ và các món ăn Thuần Việt, các dịch vụ của Nhà hàng bao gồm:

- **Dịch vụ tiệc:**

- ❖ **Tiệc cưới – Tiệc hội nghị:** Đây là loại tiệc xây dựng dành cho khách có số lượng 10 khách /bàn, giá cả ưu đãi và hợp lý nhất với rất nhiều sự lựa chọn, rất thích hợp tổ chức Lễ Cưới và Hội Nghị... Tùy theo sự lựa chọn của khách hàng thực đơn tiệc có các món ăn như sau: Soup (Tam Tơ, Măng Tây Cua, Cua Gà Xé, Bống Cá Cua), gỏi (Sen Tôm Thịt, Mực Thái Lan, Củ Hủ Dừa, Bồn Bồn Gà Xé, Bò Mã Lai) các món hấp, tôm, gà, lẫu (Thập cẩm, Tôm chua, Hải sản, Hoa tươi), Rau câu, Trái cây thập cẩm, Chè Hạt Sen...

- ❖ **Tiệc liên hoan – Tiệc sinh nhật:** Thực đơn tiệc này cũng rất đa dạng phong phú, khách hàng có thể tự lựa chọn và đặt món theo sở thích của mình, có các món ăn như: Soup, gà, tôm, mực, gà, bò, lẫu, rau câu, chè, trái cây...

- ❖ **Thực đơn khách đoàn:** Thực Đơn chỉ áp dụng cho các đoàn khách du lịch của các Quý Công Ty Du Lịch Lữ Hành. Tùy theo nhu cầu và sở thích của du khách mà nhà hàng Tàu Bến Nghé có nhiều thực đơn phong phú và đa dạng phù hợp với từng khẩu vị của các thực khách ở Việt Nam và các quốc gia đến tham quan. Các thực đơn dành cho khách du lịch đến nhà hàng Tàu Bến Nghé như sau:

- Thực đơn khách Việt Nam: có các loại món ăn phù hợp với khẩu vị và sở thích của du khách Việt Nam như: chả giò (thịt heo, hải sản), gỏi (tôm thịt, gà), rau muống xào tỏi, mực xào, thịt nướng (heo, nai), các món lẫu (thập cẩm, cá, Thái Lan, Hải sản...), Cơm trắng, trái cây...

- Thực đơn khách Hồi Giáo có các món ăn: Chả giò Hải sản, Tôm sú (rang, hấp bia, hấp nước dừa), Đậu hũ Tứ Xuyên, lẫu hải sản...

- Thực đơn khách Thái Lan: Chả giò tôm thịt, Gỏi ngó sen, thịt nai nướng, mực xào, rau muống xào tỏi, cánh gà chiên nước mắm, lẫu thái lan...

- Thực đơn khách Nhật Bản: Tôm sú hấp dừa, chả giò (miến cua, hải sản), cua (rang muối sả, hấp bia), cánh gà chiên nước mắm, cải bó xôi xào, lẫu hải sản...

- Thực đơn khách Hàn Quốc: kim chi, chả giò hải sản, heo sữa quay, nghêu hấp sả, tôm sú (rang muối, hấp bia), rau muống xào tỏi, lẫu hải sản, trái cây...

- Thực đơn khách Đài Loan và Trung Quốc: thịt heo xào sa tế, đậu hũ sốt tỏi, gà rim gừng, bóng cá xào trứng, mực hấp tỏi, cải thảo xào nấm, rau muống xào tỏi, lẫu thập cẩm, chả giò, mực chiên giòn, bắp cải xào nấm, trái cây...

- Thực đơn khách Châu Âu: súp (măng tây cua, bắp thịt cua, bóng cá cua, tuyết nhĩ), cá chẻm Phi Lê sốt bơ, tôm sú (lăn bột, hấp trái dừa), gà quay, khoai tây chiên, thịt nai nướng, bông cải xào, salad Nga, cơm chiên Dương châu...

- **Buffet:** có rất nhiều loại món ăn, thực khách sẽ có được nhiều sự lựa chọn
Thực đơn tiệc Buffet gồm các món ăn như sau:

TÊN MÓN ĂN			
1	Soup Bóng Cá Cua	11	Bông Cải Xào Sò Điệp
2	Tôm Sốt Phô Mai	12	Cá Chẻm Sốt Bơ
3	Bò Nướng Vĩ	13	Mì Ống Xào Thịt Bằm
4	Gà Nấu Đậu-Bánh Mì	14	Cơm Chiên Rau Đậu
5	Sườn Heo Xào Nấm	15	Bún Xào Singapore
6	Salad Nga	16	Salad Cocktail
7	Chả Giò Lagim	17	Rau Câu Sơn Thủy
8	Mực Chiên Giòn	18	Trái Cây Thập Cẩm
9	Bì Cuốn	19	Chè Hạt Sen
10	Gỏi Tiên Vua Tôm Thịt	20	Bánh Ngọt Các Loại

TÊN MÓN ĂN			
1	Soup Măng Tây Cua	13	Khoai Tây Chiên Sốt Bơ
2	Tôm lăn Bột	14	Mực Chiên Giòn
3	Cua Lột Chiên Bơ	15	Bông Cải Xào Nấm
4	Bò Cuốn jambon	16	Cá Diêu Hồng Sốt Cam
5	Gà sốt Patê Gan	17	Cơm Chiên Bích Ngọc
6	Sườn Heo Xào Chua Ngọt	18	Mì Xào Tam Tơ
7	Chả Giò Hải sản	19	Bún Xào Singapore
8	Gỏi Cuốn Tôm Thịt	20	Chè Long Nhãn
9	Gỏi Gà NGÓ Sen	21	Rau Câu Sơn Thủy
10	Heo Xuyên Que Nướng Mè	22	Trái Cây Thập Cẩm
11	Salad Cocktail	23	Chè Hạt Sen
12	Salad Cá Ngừ	24	Bánh Ngọt Các Loại

- **Thực đơn bán lẻ:** súp, gỏi, chả giò, tôm, cua, thịt heo, thịt nai, bò, gà, lươn, mực, ếch, cá chẻm, cá lóc, cá lóc, lẩu, nui, mì... Ngoài ra, thực đơn bán lẻ còn có các món ăn đặc biệt như: Cua Singapore, Cá Chình Hai Món (Nướng, Sả Ớt, Hấp Mướp), Diêu Hồng Hai Món, Tôm Hoàng Kim, Mực Nướng Sa Tế Giấy Bạc, Salad Thập Cẩm, Lẩu Thái Lan Đặc Biệt, Lẩu Hải Sản Đặc Biệt...
- Cách tổ chức tiệc trang trọng, sự phục vụ ân cần chu đáo, khung cảnh đẹp thoáng mát trên Sông Sài Gòn sẽ mang đến cho thực khách cảm giác thú vị, mới lạ. Nay Nhà Hàng tàu Bến Nghé không ngừng vươn tới đỉnh cao là sự hài lòng tuyệt đối của quý.
- Ngoài ra còn có chương trình ca nhạc hàng đêm: nhạc sóng, nhạc dân tộc Việt Nam.

2.2 Price:

Nhà hàng Tàu Bến Nghé áp dụng các mức Giá tập trung vào khách hàng có thu nhập Khá trở lên, các mức giá có sự linh hoạt tùy vào nhu cầu, số lượng, đối tượng cũng như tác động của Ngành... để có được khả năng cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường cụ thể như sau:

- Thực đơn cho Tiệc cưới – Hội nghị dành cho bàn 10 khách tùy theo số lượng giá khoảng từ 2.500.000 – 3.000.000đ
- Thực đơn khách đoàn: tùy theo đối tượng du khách và thực đơn mà nhà hàng Tàu Bến Nghé có các mức giá như sau:
 - ❖ Thực đơn khách Việt Nam, Thái Lan, Hàn Quốc, Đài Loan – Trung Quốc giá khoảng 120.000đ – 200.000đ
 - ❖ Thực đơn khách Hồi Giáo giá khoảng 150.000đ – 200.000đ
 - ❖ Thực đơn khách Nhật Bản giá khoảng 12USD – 20USD
 - ❖ Thực đơn khách Châu Âu giá khoảng 130.000đ – 200.000đ
- Thực đơn tiệc Buffet có 2 đơn giá là : 25USD/ khách hoặc 30USD/khách tùy theo số lượng và loại của các món ăn.

Trình tự đặt cọc và thanh toán như sau:

Lần 1: Đặt cọc giữ chỗ 3.000.000đ.

Lần 2: Chọn món ăn 30% giá trị tổng bàn tiệc.

Lần 3: Thanh toán hết số còn lại sau khi kết thúc tiệc.

- Thực đơn khách lẻ có giá rất cạnh tranh so với các Nhà hàng có quy mô tương đương.

2.3 Place:

- Nhà hàng Tàu Bến Nghé tọa lạc nơi Trung Tâm TPHCM ngay trên Bến Bạch Đằng, đây là một vị trí hết sức đẹp và thuận lợi để thu hút thực khách và du khách đến TPHCM tham quan. Đây là một địa chỉ thư giãn lý tưởng trên sông Sài Gòn.
- Không gian thoáng mát, khung cảnh lãng mạn, hữu tình đây là một vị trí tuyệt vời để tận hưởng không khí tự nhiên trên tàu du lịch Bến Nghé. Thực khách có thể vừa thưởng thức món ăn vừa tận hưởng khung cảnh 2 bên bờ sông Sài Gòn về đêm.
- Vào buổi tối, không gian càng trở nên đẹp và huyền bí hơn với sự xuất hiện của những con tàu nhà hàng lung linh ánh đèn rực rỡ.
- Không khí về đêm nơi đây thật trong lành và tuyệt vời, không gian sông nước hữu tình sẽ đem đến cho khách hàng những khoảnh khắc thật lãng mạn, hạnh phúc và ý nghĩa.

2.4 Promotion:

Xúc tiến là tiến hành các hoạt động nhằm đẩy mạnh tiêu thụ hàng hóa để tăng doanh thu, tăng thị phần và tăng cường uy tín danh tiếng của doanh nghiệp trên thị trường. Hoạt động này đóng vai trò rất quan trọng trong việc giới thiệu và định vị hình ảnh của doanh nghiệp trong tâm trí người tiêu dùng.

Trong hoạt động này, Tàu Nhà hàng Bến Nghé đã áp dụng các phương thức sau:

2.4.1 Quảng cáo

Nhà hàng Bến Nghé xác định vị thế của doanh nghiệp trong bản đồ Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh. Nói đến Sài Gòn, chúng ta - dù vô tình hay cố ý mà quên nhắc đến Bến Nghé, Bến Bạch Đằng thì đây là một sự thiếu sót lớn. Do vậy, doanh nghiệp đã thiết lập một clip quảng cáo khá đặc sắc trên chương trình “Cầm nang du lịch”. Đây là một hình thức quảng cáo đơn giản mà hiệu quả, khai thác triệt để sức mạnh truyền thông khổng lồ của Internet.

Bên cạnh đó, Nhà hàng Bến Nghé còn thiết lập các mẫu quảng cáo trực tuyến (banner) trên website của mình và các website chuyên ngành Ẩm thực, Du lịch khác.

2.4.2 Khuyến mãi

Tàu Bến Nghé luôn có nhiều chương trình khuyến mãi vào các dịp lễ, tết như: Giáng sinh, Tết dương lịch, Tết Nguyên đán, Halloween, Lễ Phật đản, Ngày Quốc tế Phụ nữ...

Bên cạnh đó, khách hàng cũng còn có nhiều sự lựa chọn khác về các khoản ưu đãi cho tất cả các ngày trong năm, không kể Lễ, Tết.

- Nếu khách hàng đi từ 15 khách trở xuống, nếu có em bé dưới 6 tuổi thì mỗi em bé sẽ được miễn vé Tàu.
- Nếu từ 15 khách trở lên thì giá vé hiện tại của tàu là 25.000 VNĐ/ 1 khách. Em bé dưới 4 tuổi sẽ được miễn vé.
- Nếu khách hàng đặt tiệc từ 15 bàn trở lên (1 bàn 10 khách) thì sẽ được ưu đãi miễn vé cho tất cả khách đến dự tiệc.

Đầu năm 2011, trước tình hình kinh tế khó khăn, lạm phát không ngừng tăng cao... nhà hàng đã linh động xây dựng Chương trình Khuyến mãi dành cho tiệc cưới áp dụng từ ngày 01 tháng 01 năm 2011 đến hết ngày 30 tháng 06 năm 2011). Cụ thể như sau:

- Áp dụng cho Tiệc từ 10 bàn đến 20 bàn:
 - Trang trí sân khấu tên Chú rể và Cô Dâu & Bảng Báo Hỷ
 - Sổ ký tên lưu niệm & viết nhũ bạc (2 cây)
 - Tháp ly Champagne + 2 chai rượu champagne
 - MC cho chương trình làm lễ
 - Bữa ăn nhẹ cho Chú Rể và Cô Dâu
 - Ban nhạc suốt buổi tiệc và Múa Lửa giữa giờ
- Áp dụng cho Tiệc từ 21 bàn đến 35 bàn:
 - Bao gồm những ưu đãi trên
 - Hoa tươi trang trí bàn bánh và bàn Champagne
 - Cổng bong bong Hoa Tim để đón khách
 - Pháo hoa kim tuyến
 - Pháo hoa kim tuyến cho Chú Rể và Cô Dâu
 - Lễ tân đón khách tiệc

- Áp dụng cho Tiệc từ 21 bàn đến 35 bàn:
 - Vũ đoàn múa trước giờ làm lễ
 - Bàn tiệc dùng thử dành cho 6 người trước ngày tiệc (không bao gồm thức uống)

2.4.3 Quan hệ công chúng – PR

Thông qua các thông cáo báo chí (báo in, báo phát thanh – truyền hình, báo điện tử), Nhà hàng Bến Nghé đã xây dựng hình ảnh, danh tiếng, uy tín tốt đẹp của doanh nghiệp trong tâm trí khách hàng.

- Báo in: Xuất hiện trong các bài viết về chủ đề Du lịch - Ẩm thực – Giải trí trên Sài Gòn Tiếp thị, Sài Gòn doanh nhân cuối tuần, Thời báo Kinh tế Sài Gòn...
- Báo phát thanh – truyền hình: Nhà hàng Bến Nghé là địa điểm thường xuyên được Đài Truyền hình Thành phố, chuyên mục Du lịch - Ẩm thực chọn để ghi hình các chương trình cho Đài. Từ đó, qua màn ảnh nhỏ, người xem sẽ biết đến về Nhà hàng, để có thêm sự lựa chọn cho những ngày cuối tuần, lễ, tết ...
- Báo điện tử: Nhà hàng Bến Nghé là một trong những địa chỉ về nhà hàng được tìm kiếm nhiều trên công cụ tìm kiếm Google. Đây cũng là cái tên được truy cập nhiều trong chuyên trang về các địa điểm lý thú tại Sài Gòn: *www.thodia.com*, *www.vnnavi.com*
- Bên cạnh đó, nhà hàng còn tham gia vào hoạt động của Ngành Nhà hàng, như tham gia vào cuộc thi viết về Nhà hàng của tôi trên website: *www.vnnhahang.com*. Bài dự thi của nhà hàng cũng gây được ấn tượng tốt đẹp trong cuộc thi này.
- Ngoài ra, Tàu Bến Nghé còn được xuất hiện trong các bài giới thiệu khác trên trang web của thành phố.

2.5 People:

- Đầu bếp chuyên nghiệp, nhiều kinh nghiệm và từng là những đầu bếp hàng đầu trong các nhà hàng nổi tiếng, luôn được đào tạo để nâng cao tay nghề.
- Đội ngũ nhân viên phục vụ tận tình chuyên nghiệp, có khoảng 100 nhân viên, được bố trí theo nhiều bộ phận một cách khoa học để phục vụ khách hàng thật tốt.
- Nhà hàng Tàu Bến Nghé luôn có các chương trình đào tạo nhân viên về cách phục vụ, nâng cao trình độ văn hóa và ngoại ngữ để dễ dàng giao tiếp với khách hàng.
- Mỗi nhân viên đều có đồng phục gọn gàng, lịch sự, phong cách chuyên nghiệp, luôn niềm nở với khách hàng.

2.6 Physical evidence:

- Nhà hàng Tàu Bến Nghé được thiết kế gồm 3 tầng theo phong cách hiện đại, sáng tạo, hài hòa mà cổ điển.
- Tàu Bến Nghé có sức chứa khoảng 1000 khách trên tàu.

- Vào buổi tối, không gian càng trở nên đẹp và huyền bí hơn với sự xuất hiện của những ánh đèn lung linh rực rỡ, đây là điểm rất nổi bật để thu hút du khách của nhà hàng.
- Nội thất sang trọng pha lẫn những chất liệu chọn lọc trong thiết kế tạo nên phong cách vừa cổ điển, vừa hiện đại.
- Cách bày trí hiện vật lồng vào khung cảnh thiên nhiên làm cho không gian nhà hàng không bị bó hẹp mà thoáng đãng, du khách sẽ không cảm thấy ngột ngạt.
- Du khách có thể vừa thưởng thức món ăn, vừa cảm nhận được sự phong phú của phong cảnh thiên nhiên từ nhiều góc nhìn.
- Không gian nhà hàng thoáng đãng, lên đèn theo dòng nước, du khách có thể quan sát được những ánh đèn lấp lánh của thành phố về đêm.

2.7 Process:

- Cấp quản lý xây dựng các quy trình nghiệp vụ chuẩn, kèm theo những bộ tài liệu hướng dẫn chi tiết, cụ thể. Nhân viên thực hiện ở các bộ phận riêng biệt được đào tạo và thực hành thuần thục trước khi bước vào giai đoạn chính thức, đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ luôn được đảm bảo và nhanh chóng.
- Quy trình cung cấp dịch vụ tồn tại tính chất không đồng nhất giữa các lần thực hiện dịch vụ. Công ty Tàu Bến Nghé thấu hiểu rất rõ vấn đề này nên luôn yêu cầu nhân viên công ty dù ở bộ phận nào cũng phải luôn trong trạng thái phục vụ khách hàng một cách tốt nhất, với tiêu chuẩn sai sót ở mức độ tối thiểu theo quy định của công ty.
- Thông điệp về quy trình dịch vụ được giới thiệu đến khách hàng một cách đơn giản, dễ hiểu nhưng rõ ràng và cụ thể. Khách hàng có thể đặt món, đặt bàn trước thông qua website, điện thoại và thanh toán các chi phí theo yêu cầu một cách nhanh chóng. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, khách hàng sẽ được nhân viên hướng dẫn một cách lịch sự, niềm nở. Bên cạnh đó, Tàu Bến Nghé còn khuyến khích khách hàng chia sẻ ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ của công ty tại Hòm thư ý kiến khách hàng, Phản hồi của khách hàng trên website chính thức của công ty cũng như các trang web về ẩm thực – du lịch – giải trí khác mà Tàu Bến Nghé là thành viên. Ngoài ra, mọi ý kiến của khách hàng về quy trình cũng như chất lượng dịch vụ của Tàu Bến Nghé luôn được tiếp nhận tại Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Công ty.
- Trong quá trình phát triển, Tàu Bến Nghé luôn có sự điều chỉnh linh hoạt về quy trình cung cấp dịch vụ để ngày một hoàn thiện chất lượng dịch vụ. Trước tình hình hiện nay, Tàu Bến Nghé càng chú trọng đến từng khâu trong quy trình cung cấp dịch vụ từ bước phân tích, lên kế hoạch đến việc thực hiện, từ vấn đề kinh phí, nguồn hàng thực phẩm chế biến, nhân sự đến thời gian thực hiện ... để chủ động điều chỉnh cho phù hợp, đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ của thương hiệu nhà hàng Tàu Bến Nghé.

PHẦN 3: QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH

Các chỉ tiêu tài chính đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh bao gồm:

3.1 Doanh thu:

Bảng tổng hợp Doanh thu từ 2009 đến năm 2011 của Nhà hàng tàu Bến Nghé:

DVT: Đồng

NĂM 2009	NĂM 2010	NĂM 2011	So sánh 2009 và 2010		So sánh 2010 và 2011	
			Giá trị	Tỉ lệ(%)	Giá trị	Tỉ lệ(%)
(1)	(2)	(3)	(4)=(2)-(1)	(5)=(2)/(1)	(6)=(3)-(2)	(7)=(3)/(2)
8,016,612,684	7,618,287,548	8,800,368,616	-398,325,136	95.03%	1,182,081,068	115.52%

- Như ta cũng biết, sau cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới năm 2008 nền kinh tế thế giới cũng như Việt Nam đang dần phục hồi, lượng khách đến Việt Nam vì vậy giảm hụt rất nhiều. Nên doanh thu năm 2010 giảm 398,325,406 VNĐ so với năm 2009.

- Đến năm 2011 công ty đã nhanh chóng lấy lại được tư thế vững vàng hơn. Ngoài việc tăng giá các món ăn, thức uống thì số lượng khách cũng tăng nhiều. Từ đó, cải thiện được doanh thu, năm này doanh thu tăng 1,182,081,158 VNĐ so với năm trước.

3.2 Giá vốn hàng bán:

- Các công ty khi kinh doanh điều chú trọng tìm kiếm nguồn hàng ổn định, giá rẻ mà chất lượng lại tốt để tiết kiệm tối đa giá vốn hàng bán mà công ty phải chi ra.
- Vừa qua công ty Bến Nghé đã kết nối được nhiều nguồn hàng thịt, cá... từ các trại nuôi thân thiết. Do họ có mở các sạp chợ lớn ở chợ Bến Thành, rất gần cơ sở kinh doanh của công ty nên công ty có ưu thế hơn hẳn về giá cả nguồn hàng và chất lượng thịt, cá... hoàn toàn tươi sống.
- Chính vì có những ưu thế đó mà dù tổng doanh thu có đang tăng trưởng thì giá vốn hàng bán cũng đang trên tiến trình thả dốc.
 - Năm 2010 giảm 214,074,399 VNĐ
 - Năm 2011 giảm 785,674,270 VNĐ
- Đây là thành tích đáng chú ý của công ty, và công ty nên tiếp tục phát huy hơn nữa để sớm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

3.3 Chi phí QLDN:

- Đây là khoản mục chiếm tỉ trọng cao nhất trong công ty Bến Nghé. Trong công cuộc đổi mới hình thức kinh doanh, công ty cần bỏ ra nhiều chi phí để chuẩn bị cho việc thay đổi này. Nhưng chi phí này lại ảnh hưởng nghiêm trọng đến lợi nhuận của công ty trong cả năm, thể hiện rõ ở năm 2008 và năm 2009
- Sau đây chúng ta xét Bảng chi tiết các chi phí quản lý của công ty bến nghé trong hai năm 2008 và năm 2009.

Đơn vị tính: VNĐ

Năm	Năm 2010	Năm 2011
Chi phí quản lý nhân viên	758,590,000	758,590,000
Chi phí khấu hao tài sản cố định	511,777,776	771,205,246
Thuế, phí, lệ phí	3,000,000	3,000,000
Chi phí dịch vụ mua ngoài	421,713,529	1,323,283,541

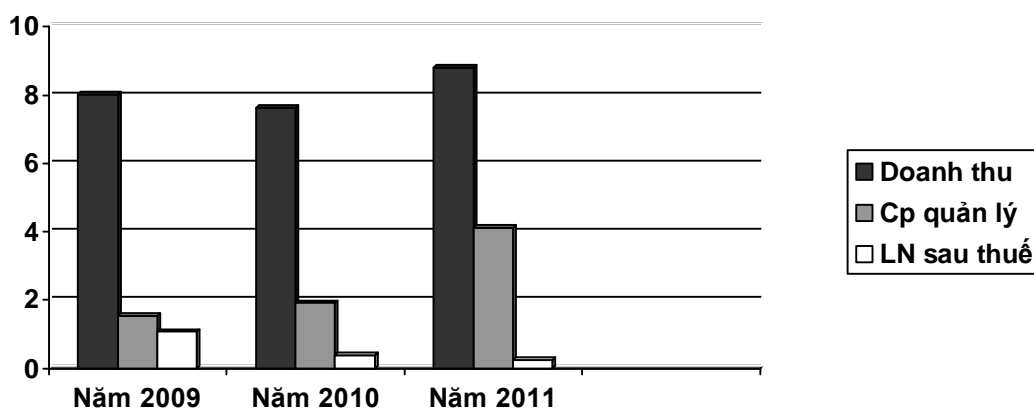
Chi phí tiền khác	214,349,622	1,263,965,191
Chi phí quản lý	1,909,403,927	4,120,043,978

- Chi phí khấu hao tài sản là một chi phí có lợi, nếu đưa vào tính giá thành sẽ làm cho giá thành hạ xuống, ở đây ta thấy chi phí này cũng tăng đáng kể.
- Khoản mục thuế, phí, lệ phí ở đây chủ yếu là khoản phí vệ sinh và phí cây xanh cho công viên Bạch Đằng – nơi neo tàu mỗi ngày của nhà hàng.
- Rõ rệt nhất của sự gia tăng chi phí quản lý doanh nghiệp là chi phí dịch vụ mua ngoài và chi phí bằng tiền khác.

3.4 Lãi gộp:

- Doanh thu càng cao, giá vốn hàng bán càng thấp thì lãi gộp càng cao và ngược lại.
- Theo biến động của doanh thu và giá vốn hàng bán trong 3 năm vừa qua thì lãi gộp năm 2010 có giảm 184,251,007 VNĐ so với năm trước nhưng lại tăng cao ở năm 2011(tăng 1,967,755,428 VNĐ).

- Sau đây ta có biểu đồ so sánh doanh thu, chi phí quản lý và lợi nhuận sau thuế:



Qua biểu đồ trên ta cũng thấy được tỉ trọng lợi nhuận sau thuế/ tổng doanh thu rất thấp lại còn đang giảm đi qua từng năm. Trong khi đó chi phí quản lý của doanh nghiệp thì lại tăng vọt, doanh nghiệp cần lưu ý điều này và nên có kế hoạch cắt giảm chi phí cụ thể cho năm sau.

PHẦN 4: QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC:

4.1 Nhân sự:

- Giám đốc: điều hành toàn bộ hoạt động của công ty.
- Phó giám đốc: hỗ trợ giám đốc điều hành công việc của công ty và nhà hàng.
- Bộ phận kế toán (gồm 1 kế toán trưởng và 6 nhân viên thu ngân): Lập báo cáo, tổ chức hệ thống sổ sách, lập hóa đơn thanh toán cho khách hàng.
- Bộ phận kinh doanh:

- Chăm sóc khách hàng (4 nhân viên) thiết lập ý kiến khách hàng, tư vấn cho khách hàng tổ chức các buổi tiệc.
- Saler (2 nhân viên): nhận đặt ăn từ các đoàn du lịch nước ngoài, đưa ra các chiến lược kinh doanh nhằm thu hút nhiều khách hàng trong nước cũng như ngoài nước.
- Bộ phận quản lý: (gồm 4 nhân viên) tổ chức, giám sát và điều động các nhân viên cấp dưới làm đúng công việc được giao.
 - Lễ tân : 10 nhân viên.
 - Phục vụ: 45 nhân viên.
 - Bếp: 25 nhân viên.

Số lượng Nhân sự của Công ty:

NHÂN SỰ	SỐ LƯỢNG
Ban lãnh đạo	3
Bộ phận lễ tân	10
Bộ phận thu ngân	6
Bộ phận kỹ thuật	6
Bộ phận hành chánh	2
Bộ phận sale	4
Bộ phận kế toán	1
Bộ phận phục vụ	45
Bộ phận bếp	25
Bộ phận bảo vệ	4

(nguồn: phòng hành chánh – nhân sự)

Trình độ Nhân sự:

Trình độ	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Sơ cấp
Số người	9	25	35	37

(nguồn: phòng hành chánh – nhân sự)

4.2 Công tác quản trị nhân sự:

4.2.1 Công tác tuyển chọn:

Nhà hàng thường đăng thông tin tuyển dụng trên website: <http://www.taubennghe.vn> của nhà hàng hoặc trên các trang báo như : tuổi trẻ, mua – bán...

Yêu cầu của nhà hàng đưa ra là tối thiểu phải có kinh nghiệm trong hoặc trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí tuyển dụng như :

- Đối với phục vụ thì trình độ tối thiểu 12/12 và có kinh nghiệm trên 6 tháng
- Với quản lý thì trình độ chuyên môn tối thiểu tốt nghiệp cao đẳng các ngành QTKD, Nhân sự... và kinh nghiệm tối thiểu 1 năm trong vị trí tương đương.

4.2.2 Công tác đào tạo:

- Do nhu cầu của công việc nên ban giám đốc đã tạo điều kiện và cơ hội cho nhân viên đi học nâng cao chuyên môn nghiệp vụ của mình để phục vụ cho công việc.
- Tất cả các nhân viên phục vụ đều được đi học nâng cao, nâng cao nghiệp vụ của mình.
- Cho nhân viên đi học các lớp Anh văn, Hàn văn giao tiếp để phục vụ cho khách được tốt hơn hoặc nhân viên đi học các lớp Anh văn chuyên ngành phục vụ nhà hàng sẽ tiện lợi cho công việc.
- Trong các năm cho nhân viên đi nâng bậc để khuyến khích nhân viên làm việc hiệu quả hơn. Nếu nhân viên thi đậu sẽ có chế độ nâng lương, khen thưởng cho nhân viên đó.
- Hàng tháng cho nhân viên học các lớp phục vụ vào các ngày nghỉ để nhân viên nắm bắt kịp thời trong thao tác phục vụ.
- Cần nhắc thẳng tiến cho những cá nhân xuất sắc và có nhiều công hiến trong công việc cho nhà hàng.

4.2.3 Tổ chức phân công lao động:

- *Đối với phục vụ nhà hàng:*

Chuẩn bị: trước khi khách đến nhân viên phải chuẩn bị tốt cả các khâu cần thiết như: kiểm tra vệ sinh trong nhà hàng, lau bụi bàn ghế, set- up lại tất cả các bàn.

Khi khách đến, nhân viên mời khách ngồi, tùy theo số lượng khách mà nhân viên chọn chỗ cho khách. Nhân viên trình thực đơn cho khách xem để chọn món ăn. Sau đó, nhân viên ghi order cho khách và chuyển order xuống bếp để đầu bếp làm. Nhân viên phục vụ phải chuẩn bị các gia vị kèm theo món ăn mà khách đã gọi như: cơm, nước tương, nước mắm, tương ớt, ớt tươi,... trong quá trình chờ bếp làm các món ăn. Sau khi nhận thức ăn đã được để trên xe đẩy nhân viên phục vụ đẩy xe lên để trên bàn cho khách, mời khách dùng ngon miệng. Trong quá trình khách ăn nhân viên quan sát xem khách có yêu cầu gì thêm không và nhân viên hỏi khách có yêu cầu tráng miệng hay không để yêu cầu nhà bếp làm để nhà bếp làm để phục vụ kịp thời cho khách. Sau đó, nhân viên yêu cầu thu ngân chuẩn bị Bill tính tiền cho khách.

- *Đối với nhân viên nhà bếp:*

Chuẩn bị tất cả các thực phẩm có trong thực đơn nếu không có món nào trong thực đơn thì phải nhanh chóng báo cáo cho nhà hàng biết, nếu khách có yêu cầu về món ăn đó thì nói với khách là thông cảm. Sau khi nhận được order của nhân viên phục vụ, thì một nhân viên bếp đọc lớn order đó lên cho mọi người cùng nghe, sau đó thực hiện làm món ăn. Ví dụ như: trong order có ghi, một phần cơm nhỏ, gà luộc nhỏ, rau muống xào tỏi nhỏ,... sau đó các nhân viên bếp bắt tay vào làm công

việc được chia ra cho từng người, từng bộ phận khác nhau như: khâu nhặt rau, rửa sạch, khâu chế biến món ăn là đầu bếp chuyên nghiệp nấu. Món ăn được nấu chín đưa lên xe đẩy và nhân viên phục vụ đẩy lên.

- *Kiểm tra đều đặn thường xuyên quá trình cung cấp dịch vụ của nhà hàng:*

Mục tiêu của giai đoạn này là sử dụng kết quả đo lường để chọn lọc ra những điểm ngấm trong quy trình và vạch ra tiêu chuẩn dịch vụ. Quy trình tiêu chuẩn và đo lường được kiểm soát để đảm bảo rằng nhà hàng đang phục vụ khách hàng và khuyến khích nhân viên cung cấp dịch vụ tốt nhất của khách.

Đo lường dịch vụ nhà hàng cho phép người quản lý kiểm soát thực tế hơn là trừng phạt và dựa trên tầm nhìn, mục tiêu chiến lược mong muốn của nhà hàng. Người quản lý có thể sử dụng những số liệu thực tế để phân tích và ra quyết định.

4.2.4 Công tác Tư tưởng và Xây dựng Văn hóa DN:

Để có một đội ngũ lao động làm việc tốt, trung thành nhà hàng đã đầu tư và có chính sách tăng lương cho những người làm lâu năm hay chế độ bảo hiểm cho nhân viên. Thường xuyên tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động để họ thấy yên tâm hơn và làm việc hiệu quả hơn. Tập trung vào đào tạo thái độ và kỹ năng giao tiếp, dịch vụ khách hàng trong quá trình làm việc. Những cá nhân nào có những ý kiến tốt hay làm việc năng nổ để làm hài lòng khách hàng đến nhà hàng thì họ sẽ được tuyên dương để mọi người biết để mọi người làm theo. Đề ra những biện pháp thưởng phạt phân minh làm cho những nhân viên biết nên cố gắng làm việc không vi phạm, sai lỗi.

Ngoài ra, Các bộ phận có sự hỗ trợ lẫn nhau như vào những ngày cuối tuần thường nhà hàng tổ chức rất nhiều tiệc vì thế thiếu thốn về mặt nhân sự là điều không tránh khỏi. Những lúc đó các quản lý cũng như nhân viên bếp đã hỗ trợ cho khâu phục vụ mang thức ăn lên, quan sát xem nơi nào khách đang gọi...

❖ Phương pháp tính lương và chế độ thưởng :

- *Làm ca hoặc cả ngày*

6.30h đến 14.30h (ca 1) từ 14.30h đến 22.30h (ca 2)

- *Lương nhân viên:*

$Lương_{NV} = 1tr8 + \text{thưởng \% doanh thu} + \text{lương trách nhiệm}.$

- *Lương nhân viên phục vụ :*

$Lương_{PV} = 13,000 \text{ đ} * \text{số giờ làm việc}$

Vào các ngày lễ mà nhân viên đi làm sẽ được nhận lương gấp 3 lần lương trong ngày đó.

❖ Xây dựng nét văn hóa của công ty:

- Ăn mặc gọn gàng, lịch sự theo đúng quy định nhà hàng, tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, luôn có thái độ niềm nở với khách hàng.
- Am hiểu thực đơn, chi tiết từng món ăn để giới thiệu cho khách, giúp khách lựa chọn món ăn hợp với khẩu vị, sở thích của khách.

PHẦN 5: QUẢN TRỊ TIẾN TRÌNH SẢN XUẤT VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ:

5.1 Xác định các công việc cần thực hiện theo một tiến trình về thời gian:

Để việc chuyển giao dịch vụ diễn ra thuận lợi, ban lãnh đạo nhà hàng sẽ xây dựng một quy trình chuẩn từ khâu lập kế hoạch, tổ chức chuyển giao dịch vụ đến việc

điều khiển, kiểm tra nhằm đảm bảo mọi hoạt động trong nhà hàng. Trước hết là công tác chuẩn bị về cơ sở vật chất, nhân sự, nguồn hàng (thực phẩm)... đến việc nhận yêu cầu đặt chỗ, đón tiếp, phục vụ và tiễn khách...tất cả đều tuân theo quy trình chặt chẽ.

5.2 Phân tích và lập kế hoạch:

Kinh doanh dịch vụ không chỉ đơn thuần là chuyển giao dịch vụ cho khách hàng với chất lượng tốt nhất mà còn phải làm hài lòng và thỏa mãn mọi đối tượng thì mới có thể giữ chân và lôi kéo khách hàng trong bối cảnh thị trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay. Để làm tốt điều đó, cũng như nhiều nhà hàng khác, quản lý nhà hàng tàu Bến Nghé cũng vạch ra những kế hoạch cần thiết để chuẩn bị tốt cho công tác cung cấp dịch vụ, đảm bảo quy trình diễn ra liên tục và tốt đẹp.

5.2.1 Quy trình việc phát triển dự tính kinh doanh:

Lên lịch kế hoạch tiền chế biến thường niên với nhân viên để xem xét lại những vấn đề đã được dự kiến.

Duy trì việc ghi chú doanh thu vào mỗi tuần một lần để xem xét lại việc kinh doanh nhằm xác định phương hướng kinh doanh.

Dùng sổ ghi chú doanh thu và những món ăn không được ưa chuộng để lập một bản chế biến món ăn. Nhân viên chế biến sau đó có thể dùng những thông tin này để đưa ra những yêu cầu nguyên liệu thô.

Vì việc dự toán kinh doanh ẩm thực dựa vào số lượng tiệc dự tính bán được, cho nên thông tin về số tiệc bán được của bộ phận kinh doanh bắt buộc phải chính xác. Khi người quản lý nhận được thông tin về số các buổi tiệc hay họp mặt trong ngày, và các ghi chú kinh doanh khác, họ có thể dùng các phương pháp dự toán để ước tính số lượng khách sẽ phục vụ trong ngày.

Người quản lý phải liên tục khảo sát sự khác biệt giữa doanh số bán hàng thực tế với doanh số bán hàng dự tính, xác định nguyên nhân dẫn đến sự khác biệt đó, và điều chỉnh hệ thống dự toán chính xác hơn cho những dự toán kinh doanh tiếp theo trong tương lai.

5.2.2 Kế hoạch nhân sự:

Phải đảm bảo số lượng nhân viên trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ:

- Nhân viên quản lý: 4 người. Họ sẽ giám sát nhân viên phục vụ trong những quầy phục vụ cá nhân, kiểm tra toàn bộ cách bày bàn trước khi khách đến và họ chắc chắn ở mỗi quầy đã được dự trữ đồ dùng đầy đủ. Trong suốt thời gian phục vụ thức ăn, người quản lý sẽ phải giám sát nhân viên phục vụ khi họ phục vụ khách và đôi khi họ chịu trách nhiệm cho việc chuẩn bị bàn. Lên lịch làm việc cho nhân viên và dự tính số khách, số bữa ăn để yêu cầu nhà bếp có sự chuẩn bị.
- Lễ tân: 10 người sẽ đón khách và đứng quầy hướng dẫn khách hàng.
- Nhân viên phục vụ : 45 người có trách nhiệm chuẩn bị bàn trước khi phục vụ và dọn bàn sạch sẽ sau khi phục vụ thức ăn, giới thiệu món ăn, cung cấp thông tin về món ăn cho khách, ghi và phục vụ món ăn khách gọi, đưa phiếu tính tiền cho khách và thu tiền. Đối với nhân viên làm việc toàn thời gian sẽ được xếp vào những vị trí chủ chốt, những nhân viên làm thời vụ hoặc làm bán thời gian có thể dùng trong những sự kiện đặc biệt hoặc dùng thay thế cho nhân viên bị bệnh. Đồng thời có sự chuẩn bị thêm về nhân viên phục vụ trong những buổi tối thứ 7, chủ nhật hoặc ngày lễ.
- Bộ phận bếp: 25 người sẽ chuẩn bị và làm món để phục vụ khách, trong đó sẽ có 1 bếp phụ để có thể thay thế bếp trưởng trong những trường hợp cần thiết.

5.2.3 Kế hoạch phương tiện vật chất để phục vụ:

Đảm bảo tàu chở khách an toàn, sạch sẽ và trang trí đẹp mắt

Chuẩn bị áo phao, hệ thống phòng cháy chữa cháy...

Kiểm tra về số lượng bàn ghế, chén, đĩa, ly... đủ để đáp ứng nhu cầu

Hệ thống máy xác nhận order và thanh toán, tủ lạnh...

Hệ thống ánh sáng, loa, bục phát biểu, máy chiếu, đàn piano... cần chuẩn bị chu đáo để phục vụ chương trình văn nghệ hay phát biểu...

Chuẩn bị tất cả các thực phẩm có trong thực đơn, nếu không có món nào trong thực đơn thì phải nhanh chóng báo cáo cho nhà hàng biết, nếu khách có yêu cầu về món ăn đó thì nói với khách là thông cảm hoặc chuyển sang những món tương tự.

5.2.4 Kế hoạch thời gian phục vụ:

Một trong những vấn đề khó khăn của hầu hết các nhà hàng là thời gian phục vụ khi khách quá đông. Sự chậm trễ của nhà hàng có thể gây sự khó chịu và phàn nàn của khách hàng bởi vậy tất cả đều phải ở trong tư thế sẵn sàng. Dựa trên tính toán của quản lý về số bữa ăn sẽ phục vụ, nhà bếp cần chuẩn bị trước về nguyên liệu chế biến và nấu sẵn những món có thể để lâu được như nước lẩu..., nhân viên nhanh nhẹn và biết cách tiếp chuyện làm thời gian chờ đợi qua nhanh hơn.

Để phục vụ tốt nhất và hạn chế sự chậm trễ, nhà hàng Bến Nghé cũng quy định thời gian trong mỗi khâu hoạt động:

Chào đón và hướng dẫn khách vào vị trí ngồi: 3 phút

Gọi món : 5 phút.

Làm và giao món: khoảng 15 phút, còn tùy thuộc vào việc khách hàng lựa chọn món ăn gì, bởi vậy cần làm trước những món chế biến nhanh trong khi chờ đợi món sau.

Phục vụ nước: có sau 2 đến 5 phút

Tính tiền: 3 phút.

Thời gian tàu di chuyển trên sông Sài Gòn khoảng 1h đồng hồ, từ 8h30 đến 9h30, tuy nhiên có thể kéo dài trong những ngày lễ hoặc trường hợp đặc biệt.

5.2.5 Kế hoạch dự trữ hàng hóa để chuyển giao dịch vụ:

Thực phẩm dự trữ là không thể thiếu đối với mọi nhà hàng. Phải dự trữ nước uống tùy theo thời hạn sử dụng có thể trữ cho một tháng.

Thực phẩm khô dự trữ cho nửa tháng

Thực phẩm tươi sống thì thời gian trữ ngắn hơn: 2 ngày, có thể có những trường hợp là 7 ngày trong khi chờ quá trình vận chuyển hải sản đánh bắt ngoài khơi.

Đối với thịt thì chỉ cần 1 ngày vì nhà hàng có nguồn cung cấp đảm bảo hàng ngày từ chợ Bến Thành.

Nhà hàng cũng nuôi một số hải sản như tôm, cá...để đảm bảo độ tươi ngon và đủ nguồn thực phẩm cung cấp kịp thời khi cần.

5.2.6 Kế hoạch thuê các dịch vụ mua ngoài:

Luôn đảm bảo nguồn nhân viên thời vụ khi khách tăng đột biến: chủ yếu là sinh viên.

Đội kỹ thuật bảo dưỡng tàu, hệ thống điện...

Ban văn nghệ: diễn viên múa lửa, đội ngũ ca sĩ hát ở tầng hai và ban nhạc dân tộc ở tầng ba được thuê ngoài. Ký kết với công ty ngoài về chất lượng phục vụ và đảm bảo biểu diễn liên tục hàng đêm.

Nhân viên bảo vệ: 3 -5 người để đảm bảo trật tự an ninh và tránh thất thoát tài sản của nhà hàng do trộm cắp.

5.3 Tổ chức thực hiện chuyển giao dịch vụ:

Nhà hàng Bến Nghé bắt đầu từ 17h đến 22h vào tất cả các ngày trong tuần.

Một quy tắc quan trọng trong phục vụ của nhà hàng là quy tắc nhất quán. Những quy trình cụ thể của nhà hàng sẽ được thực hiện và tất cả nhân viên phục vụ đều được huấn luyện để sử dụng chúng một cách nhất quán.

Vì nhà hàng phục vụ cả khách đặt tiệc và khách lẻ nên thường dành tầng 1 của nhà hàng để sắp chỗ cho khách lẻ, họ cũng có thể yêu cầu lên những tầng trên nếu nhà hàng còn trống chỗ.

5.3.1 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách hàng đặt tiệc:

Khách hàng đặt chỗ → chọn món → thanh toán → thông tin giữa nhà hàng và khách hàng → Đón khách → Mời khách lên tàu và hướng dẫn tới chỗ ngồi → cung cấp list món ăn đã đặt trước → biểu diễn văn nghệ → phục vụ thức ăn và nước uống → chào khách ra về.

- Khách hàng đặt chỗ: Khách hàng đặt chỗ trước thông qua mail: info@taubennghe.vn, điện thoại: (08)38231475 để được hướng dẫn hoặc đặt trực tiếp đến phòng trực của Nhà Hàng Tàu Bến Nghé ở Bến Bạch Đằng, Q.1 (Khu bán vé Tàu Cánh Ngà), thời gian phòng trực hoạt động từ 8h30 đến 12h trưa - 14h đến 18h hằng ngày, ở đây quý khách sẽ được nhân viên của Nhà Hàng hướng dẫn chi tiết và giải đáp thắc mắc cũng như tư vấn về thực đơn và giá cả cho quý khách hàng. Quý khách sẽ nói rõ tiệc gì, số lượng người tham dự, thời gian để nhà hàng chuẩn bị tốt nhất.
- Chọn món: sau khi việc đặt chỗ hoàn thành, khách hàng sẽ tiến hành chọn món theo menu của nhà hàng hoặc theo yêu cầu. Tùy theo mức độ phức tạp của món ăn mà khách yêu cầu thêm, nhà hàng sẽ lấy thêm phí dịch vụ.
- Thanh toán: khách hàng sẽ đặt cọc trước một khoản tiền ít nhất là 30% tổng tiền thanh toán và trả tiếp khoản còn lại vào trước ngày diễn ra buổi tiệc là 2 ngày hoặc trả 100% bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- Thông tin giữa nhà hàng và khách hàng: nhà hàng có trách nhiệm liên lạc với khách để trao đổi quy trình, cách thức diễn ra buổi tiệc cũng như những nhu cầu của khách. Khách hàng có thể thay đổi các yêu cầu về quy trình diễn ra buổi tiệc, số lượng khách tham gia hoặc hủy buổi tiệc trước 2 ngày và chịu khoản phí bồi thường cho nhà hàng là 10% giá trị giá buổi tiệc.
- Đón khách: Sẽ có từ 2 nhân viên đứng ngay dưới cửa vào tàu để chào khách. Nhân viên sẽ cười thân thiện và hỏi khách có đặt chỗ trước không để có thể hướng dẫn tiếp.
- Mời khách lên tàu và hướng dẫn tới chỗ ngồi: sau khi hỏi thăm, nhân viên sẽ mời khách lên tàu và hướng dẫn khách hàng tới đúng vị trí đã đặt tiệc.
- Cung cấp list món ăn đã đặt trước: trên mỗi bàn tiệc sẽ được cung cấp thực đơn những món mà chủ tiệc đã đặt trước để khách tham khảo.
- Biểu diễn văn nghệ: mở đầu buổi tiệc bằng các hình thức văn nghệ do nhà hàng chuẩn bị và tiếp đến là lời phát biểu của chủ tiệc hoặc làm lễ... chương trình văn nghệ sẽ diễn ra xuyên suốt buổi tiệc.
- Phục vụ thức ăn và nước uống :vì đã có sự chuẩn bị nên việc mang thức ăn và đồ uống ra theo đúng quy trình. Nhân viên phục vụ sẽ quan sát và dọn món mới

ngay sau khi khách ăn xong và phục vụ những nhu cầu khác khi khách có yêu cầu.

- Mỗi một nhân viên sẽ có trách nhiệm phục vụ đối với hai bàn tiệc và đáp ứng nhanh nhất yêu cầu của khách.
- Chào khách ra về: sau khi buổi tiệc kết thúc nhân viên sẽ cúi chào khách để tạo sự thiện cảm và vui lòng khách hàng.

5.3.2 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách đặt chỗ trước:

Khách hàng đặt chỗ → Đón khách → Mời khách lên tàu và hướng dẫn tới chỗ ngồi → cung cấp những thông tin cần thiết cho khách hàng → phục vụ nước uống trước bữa ăn, nhu cầu khác nếu khách yêu cầu → giới thiệu thực đơn và ghi món ăn → đưa và nhận món ăn đã gọi → Phục vụ món ăn → đưa phiếu tính tiền cho khách → chào khách ra về.

- Khách hàng đặt chỗ: cũng giống như đặt tiệc, khách hàng đặt chỗ trước thông qua điện thoại, email hoặc đặt trực tiếp tại nhà hàng. Nhưng trong trường hợp này không có chi phí giữ chỗ trước nên nhà hàng chỉ có thể giữ chỗ cho khách đến 19h30 nếu quý khách không có mặt nhà hàng sẽ nhường chỗ cho những khách khác. Khách hàng sẽ có thể chọn được vị trí đẹp nếu đặt chỗ trước.
- Bước đón khách và mời khách lên tàu cũng giống như trong quy trình đặt tiệc.
- Cung cấp những thông tin cần thiết cho khách hàng: cung cấp lộ trình tàu chạy, các chương trình văn nghệ diễn ra hoặc các thông tin khác mà khách hàng muốn biết.
- Phục vụ nước uống trước bữa ăn, nhu cầu khác nếu khách yêu cầu: phục vụ nước trà, giới thiệu và mang ra các loại nước uống khách yêu cầu.
- Giới thiệu thực đơn và ghi món ăn: nhân viên chuẩn bị sẵn bút và sổ ghi bắt đầu ghi món ăn cho phụ nữ trước sau đó tiếp tục theo chiều kim đồng hồ
- Đưa và nhận món ăn đã gọi: nhân viên phục vụ phải biết và tuân theo hệ thống gọi món ăn do người quản lý lập ra. Nhân viên sẽ chuyển phiếu ghi món cho thu ngân gõ thông tin vào máy tính tiền, khi máy in thông tin này vào hoá đơn tính tiền, nhân viên phục vụ lấy một bản chuyển cho nhân viên chế biến món ăn. Sau khi nhận được order của nhân viên phục vụ, thì một nhân viên bếp đọc lớn order đó lên cho mọi người cùng nghe, sau đó thực hiện làm món ăn. Ví dụ như: trong order có ghi, một phần cơm nhỏ, gà luộc nhỏ, rau muống xào tỏi nhỏ,... sau đó các nhân viên bếp bắt tay vào làm công việc được chia ra cho từng người, từng bộ phận khác nhau. Sau khi món ăn được làm xong sẽ chuyển cho nhân viên để phục vụ khách.
- Phục vụ món ăn: Trong quá trình chờ bếp làm các món ăn, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị các gia vị kèm theo món ăn mà khách đã gọi như: cơm, nước tương, nước mắm, tương ớt, ớt tươi... Sau khi nhận thức ăn đã được để trên xe đẩy nhân viên phục vụ đẩy xe lên để trên bàn cho khách, mời khách dùng ngon miệng. Trong quá trình khách ăn nhân viên quan sát xem khách có yêu cầu gì thêm không và hỏi khách có yêu cầu tráng miệng hay không để thông tin nhà bếp làm phục vụ kịp thời cho khách. Sau đó, nhân viên yêu cầu thu ngân chuẩn bị Bill tính tiền cho khách.
- Đưa phiếu tính tiền cho khách: khi nhận được yêu cầu thanh toán từ khách, nhân viên sẽ lấy bill từ thu ngân để chuyển và nhận tiền thanh toán từ khách.

- Chào khách ra về: tươi cười chào, chúc khách buổi tối vui vẻ và hẹn gặp lần sau. Có thể gọi taxi nếu khách có yêu cầu.

5.3.3 Tiến trình cung cấp dịch vụ đối với khách không đặt chỗ trước:

Đón khách → Mời khách lên tàu và hướng dẫn tới chỗ ngồi → cung cấp những thông tin cần thiết cho khách hàng → phục vụ nước uống trước bữa ăn, nhu cầu khác nếu khách yêu cầu → giới thiệu thực đơn và ghi món ăn → đưa và nhận món ăn đã gọi → Phục vụ món ăn → đưa phiếu tính tiền cho khách → chào khách ra về.

Quy trình diễn ra giống như đối với khách đặt chỗ trước, chỉ không có giai đoạn khách hàng cần liên lạc với nhà hàng đặt chỗ.

Sau khi đón khách sẽ mời và hướng dẫn khách lên vị trí. Cho dù vì bất kỳ lý do gì mà không thể sắp ghế ngồi cho khách ngay lập tức nhân viên sẽ thành thật báo cho khách biết thời gian chờ là bao lâu. Có thể mời họ đến sảnh trong nhà hàng để họ có cảm giác thoải mái hơn trong khi chờ đợi. Đối với những khách hàng không có đặt chỗ trước được ghi chú trên cơ sở “ai đến trước sẽ được phục vụ trước”, nếu họ quyết định không tiếp tục chờ nữa, nhân viên sẽ cảm ơn họ đã đến và mời họ quay lại vào dịp khác.

5.4 Kiểm tra và điều chỉnh:

Mục tiêu của giai đoạn này là sử dụng kết quả đo lường để chọn lọc ra những điểm ngấm trong quy trình và vạch ra tiêu chuẩn dịch vụ. Quy trình tiêu chuẩn và đo lường cần được kiểm soát để đảm bảo rằng doanh nghiệp nhà hàng đang phục vụ khách hàng và khuyến khích nhân viên cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách. Đo lường dịch vụ nhà hàng cho phép người quản lý kiểm soát thực tế hơn là trừng phạt và dựa trên tầm nhìn, mục tiêu chiến lược mong muốn của nhà hàng. Người quản lý có thể sử dụng những số liệu thực tế để phân tích và ra quyết định.

Vì quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ diễn ra đồng thời nên không thể tránh khỏi những sai sót. Do đó để hạn chế những rủi ro, ngoài việc chuẩn bị trước mọi kế hoạch và đạo tạo nhân viên thì người quản lý có vai trò hết sức quan trọng trong việc kiểm tra và giám sát các nhân viên phục vụ trong suốt tiến trình cung cấp dịch vụ. Trước khi mở khu vực riêng phục vụ khách, người quản lý sẽ đi xem xét mọi mặt của việc chuẩn bị như vệ sinh và bày bàn cho phù hợp. Họ còn cũng cố khu vực phụ để xem thực phẩm cung cấp đã được dự trữ đầy đủ và giám sát quá trình chuẩn bị thức ăn. Trong quá trình phục vụ, họ đảm bảo công việc phục vụ diễn ra trôi chảy và cung cấp dịch vụ đúng những mong muốn của khách như đã được dự đoán trước. Phải chắc chắn rằng nhân viên thực hiện đúng quy trình đặt ra và chỉnh sửa kịp thời nếu phát hiện sai sót.

Để quá trình cung cấp dịch vụ diễn ra suôn sẻ và có thể kiểm soát chi phí lao động, người quản lý quan sát vài giờ ăn, ghi ghu lượng khách được phục vụ và thời gian làm việc, tính số khách được phục vụ trên mỗi giờ hoạt động. Bố trí nhân lực có thể được phát triển cho phù hợp với số lượng khách sắp phục vụ và với số giờ lao động cần thiết.

Giải quyết phàn nàn của khách hàng: khi khách hàng phàn nàn về dịch vụ nhà hàng, người quản lý cần làm rõ khách hàng phàn nàn về gì và tìm cách giải quyết bằng lời xin lỗi, bằng tiền hoặc bằng một dịch vụ trong tương lai, bằng những hình thức giảm giá, bằng cách sửa chữa hay thay đổi... khách hàng luôn đánh giá cao nếu nhà hàng cho họ cơ hội lựa chọn sự đền bù.

Cuối ca, người quản lý cũng cần kiểm tra lại tổng tiền thu được và so sánh với máy tính tiền để tránh thất thoát và đảm bảo doanh thu hoạt động cho nhà hàng.

Sau khi kiểm tra và rà soát lại toàn bộ quy trình cung cấp dịch vụ, người quản lý sẽ có những điều chỉnh cần thiết để bảo đảm dịch vụ tốt hơn, khiển trách những nhân viên phạm lỗi, đào tạo nhân viên và phát huy những hoạt động tốt mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

PHẦN 6: KẾT LUẬN

6.1 Đánh giá của Nhóm Báo cáo:

6.1.1 Thuận lợi:

- Cặp bến ở cảng Bạch Đằng nơi mà hàng đêm người dân Sài thành hóng mát về đêm, nơi diễn ra các hoạt động kinh doanh sầm uất và cũng chính là nơi thu hút nhiều du khách nhất của Sài thành về đêm.
- Hình thức kinh doanh nhà hàng nổi trên sông lạ mắt, tạo sự hứng thú,
- Đơn vị PCCC tốt, qua nhiều năm hoạt động mà chưa có sự việc nào đáng tiếc xảy ra. Do đó tạo được uy tín là điểm đến an toàn và lí tưởng góp phần tăng ưu thế cạnh tranh.
- Tất cả các bộ phận luôn có sự liên kết với nhau, có tinh thần teamwork.
- Thiết bị cứu hộ được trang bị đầy đủ, nhân viên được huấn luyện kỹ năng xử lý các tình huống không may xảy ra.

6.1.2 Khó khăn:

- Do phải vay mượn bến bãi ngay công viên Bạch Đằng, nên chịu sự điều khiển thời gian của nhà nước. Thời gian hoạt động của tàu Bến Nghé chỉ từ 17h đến 22h mỗi ngày.
- Vì là loại hình độc đáo nên có rất nhiều đối thủ cạnh tranh trong cùng lĩnh vực và hình thức.
- Cơ sở vật chất xuống cấp cần phải được nâng cấp tu sửa để theo kịp với hệ thống của các nhà hàng.
- Vì phải di động trên sông Sài Gòn nên hình thức thanh toán không phong phú.
- Thi công công trình hầm Thủ Thiêm nên ảnh hưởng đến sự kinh doanh của nhà hàng, nhà hàng buộc phải ngừng kinh doanh trong nhiều ngày liền.
- Một số nhân viên trong quá trình phục vụ đã không tự giới thiệu mình với khách. Khi khách order món xong không hỏi xác định lại khách các thức ăn và thức uống đó.
- Menu không chuyên nghiệp, đơn điệu, khó nhìn vì không có in đậm phân chủng loại thức ăn. Một số menu trên phòng còn bị hỏng mà nhân viên nhà hàng không chịu mang xuống sửa chữa.
- Một số nhân viên không nắm được rõ các loại rượu, khả năng bán hàng kém. Nếu khách hỏi mà món đó không có thì nhân viên ở đó sẽ nói là không có và không hỏi xem khách có cần chọn món khác hay không.
- Nhân viên ít khi quan tâm tới khách cần gì, muốn gì nếu khách không gọi từ đó cho thấy khả năng quan sát của nhân viên phục vụ kém.
- Nhân viên trên tổ phòng tiếp xúc cũng nhiều với khách nhưng một số nhân viên có khả năng ngoại ngữ rất hạn chế và tay nghề còn yếu.

6.2 Những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ:

6.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ món ăn:

Món ăn của nhà hàng Bến Nghé là món thuần Việt, nhưng cần phải có sự thay đổi nhằm đa dạng các món ăn để khách hàng có được nhiều sự lựa chọn và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của Khách hàng.

Cho phép thay thế món ăn từ nhiều nguồn nguyên liệu để đảm bảo không bị gián đoạn trong việc chế biến thức ăn nhằm phục vụ khách hàng.

Xây dựng món ăn đặc trưng của Nhà hàng bằng việc đầu tư thử nghiệm và tạo ra một món ăn đặc biệt mang theo thương hiệu của nhà hàng tàu Bến Nghé.

6.2.2 Nâng cao chất lượng trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

Nên quản lý giờ làm việc của nhân viên cho hợp lý, tránh tình trạng thiếu thời gian cho công tác chuẩn bị, cũng như quá thừa thời gian để nhân viên nhàn rỗi.

Ăn mặc gọn gàng, lịch sự theo đúng quy định nhà hàng, tác phong nhanh nhẹn, hoạt bát, luôn có thái độ niềm nở với khách hàng.

Am hiểu thực đơn, chi tiết từng món ăn để giới thiệu cho khách, giúp khách lựa chọn món ăn hợp với khẩu vị, sở thích của khách.

Tăng cường công tác đào tạo ngoại ngữ để xây dựng đội ngũ nhân viên có khả năng giao tiếp với khách hàng là người nước ngoài.

6.2.3 Nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên:

Nhân viên phục vụ cần phải phối hợp với Bộ phận bếp nhằm đảm bảo thời gian phục vụ món ăn cho khách hàng là tối ưu nhất.

Cần đề ra các tiêu chí cụ thể yêu cầu nhân viên bếp phải trực sẵn khi nhận Order thì thực hiện ngay, phải chuẩn bị sẵn các nguyên vật liệu có sẵn để không phải tìm kiếm trong quá trình làm việc.

Nhân viên phục vụ cần phải năng động trong quá trình phục vụ khách, luôn nắm bắt được tâm lý của khách khi phục vụ, luôn luôn lắng nghe khách yêu cầu và làm theo những gì khách mong muốn, phải chuẩn bị các dụng cụ để tiện cho việc phục vụ khi cần thì có ngay.

6.2.4 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất:

Cung cấp đầy đủ hơn các vật dụng cho nhân viên phục vụ như khay, mâm, khăn dự phòng, Order...

Mở rộng không gian bếp, thay đổi hệ thống chuyển thức ăn lên các tầng để đảm bảo an toàn, đáp ứng nhu cầu thực khách.

Hệ thống các bếp nấu phải bố trí phù hợp với quy trình chế biến thức ăn, thiết lập nhà kho để dự trữ thức ăn, tránh tình trạng lây nhiễm chéo thức ăn.

Trang thiết bị, dụng cụ phải làm sạch trước khi đem lên sử dụng.

Hệ thống hút khói và xử lý rác thải nước bẩn của nhà hàng cũng phải được đầu tư hơn nữa tránh tình trạng làm ô nhiễm Sông Sài Gòn.

Hệ thống chiếu sáng phải bắt mắt, tạo được không khí ấm cúng, đồng thời cũng không thiếu sự lãng mạn khi đi trên sông Sài Gòn về đêm.

Trang bị hệ thống âm thanh chuyên nghiệp hơn để luôn đảm bảo chất lượng phục vụ cho khách hàng với những nhu cầu tương ứng.

KẾT LUẬN

—————❧—————

Dịch vụ là lĩnh vực kinh doanh năng động, đa dạng và rất phong phú, bao gồm cả dịch vụ trực tiếp con người, dịch vụ kinh doanh thương mại và dịch vụ đáp ứng các nhu cầu cần thiết của ngành sản xuất hàng hoá vật chất. Với bốn đặc điểm cơ bản: tính đồng thời, tính đa chủng, tính vô hình dạng và tính mong manh, kinh doanh dịch vụ có những nét đặc thù của nó. Do đó, quản trị kinh doanh dịch vụ nói chung và lĩnh vực nhà hàng nói riêng luôn tồn tại và nảy sinh những vấn đề riêng biệt mà trong môi trường kinh doanh khác không bao giờ gặp phải.

Hiện nay, trong bối cảnh nền kinh tế có nhiều biến động, sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng mạnh mẽ, yêu cầu của khách hàng về chất lượng ngày càng tăng...việc hoạch định, tổ chức thực hiện, kiểm tra và đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ một cách hợp lý, chặt chẽ càng trở nên cần thiết hơn bao giờ hết.

Với tôn chỉ nắm bắt và thỏa mãn cao nhất nhu cầu của khách hàng, đáp ứng nguyện vọng đó một cách sáng tạo, hiệu quả thông qua sự hoàn hảo của chất lượng dịch vụ, Tàu Bến Nghé đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận, góp phần củng cố và phát triển hình ảnh của Sài Gòn nói riêng và Việt Nam nói chung trong mắt bạn bè quốc tế. Tuy nhiên, để giữ vững và phát triển hơn nữa, doanh nghiệp cần đặt vai trò của việc nâng cao chất lượng dịch vụ lên hàng đầu.

Nói tóm lại, vận dụng những lý thuyết quản trị một cách đầy đủ, hợp lý, sáng tạo vào thực tiễn kinh doanh của doanh nghiệp luôn là chìa khoá mang lại thành công. Quá trình vận dụng này phụ thuộc vào năng lực, sự phấn đấu, quá trình tích lũy kiến thức, kinh nghiệm...của mỗi cá nhân. Ở phương diện là sinh viên nghiên cứu đề tài, chúng tôi thực sự học hỏi được nhiều điều thông qua việc nghiên cứu và phân tích đề tài này. Chúng tôi tin rằng nền tảng lý thuyết vững vàng mà môn học đem lại sẽ là hành trang bổ ích cho chúng tôi ở hiện tại và tương lai.

-----❧-----