

QUẢN TRỊ

KINH DOANH DỊCH VỤ



Nhóm 4

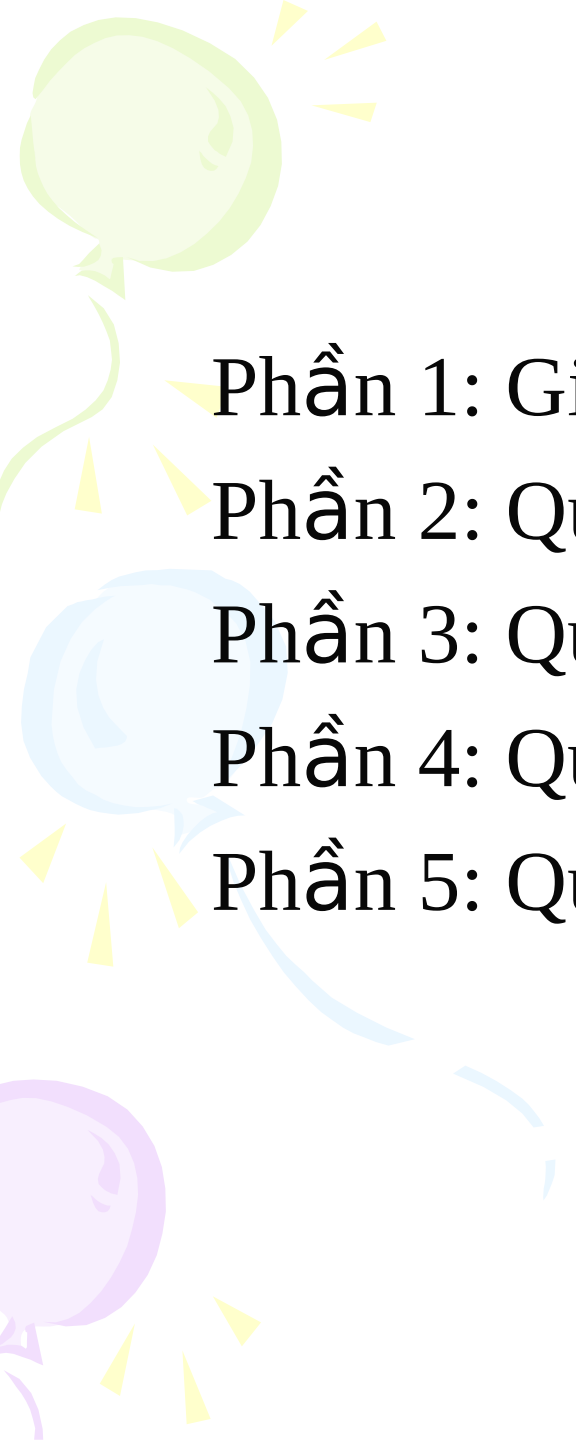


Danh sách thành viên

- Mai Anh Đào
- Lê Thị Duyên
- Nguyễn Thị Lụa
- Võ Thị Hồng Nhung
- Lê Trần Tuyết Nhung
- Trần Văn Hải
- Nguyễn Hải Nam
- Lê Thị Như Thảo
- Châu Thị Minh Phúc
- Trần Thị Huỳnh Mai
- Cao Thị Thùy Linh
- Nguyễn Thị Kim Anh
- Nguyễn Ngọc Thắng (Nhóm Trưởng)
- Nguyễn Thị Hoàng Dung
- Huỳnh Thị Thu Thảo

NHÀ HÀNG TÀU BẾN NGHÉ





Nội dung

- ▶ Phần 1: Giới thiệu nhà hàng
- ▶ Phần 2: Quản trị Marketing
- ▶ Phần 3: Quản trị tài chính
- ▶ Phần 4: Quản trị nguồn nhân lực
- ▶ Phần 5: Quản trị sản xuất



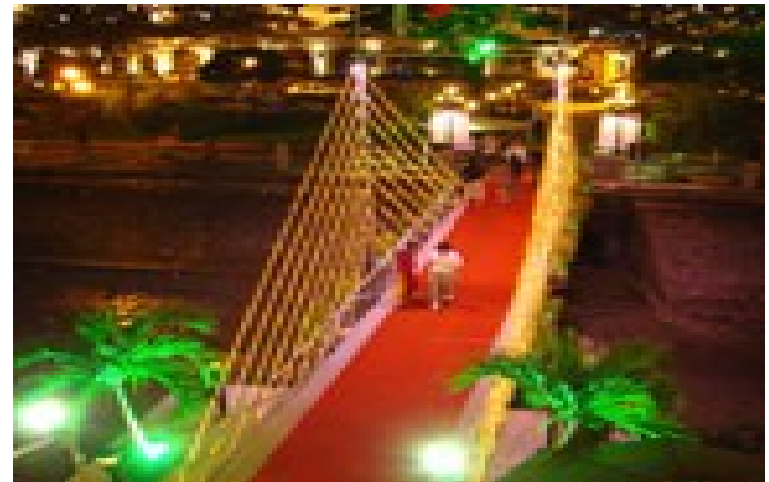
GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG

- 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
- Website: www.taubennghe.vn

GIỚI THIỆU NHÀ HÀNG

➤ **Ngành nghề kinh doanh:**

- Nhà hàng và các dịch vụ ăn uống phục vụ lưu động
- Cung cấp dịch vụ ăn uống theo hợp đồng.
- 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.



➤ 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



➤ Chức năng và nhiệm vụ

- 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.



- **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

The left side of the slide features three stylized balloons: a green one at the top, a light blue one in the middle, and a purple one at the bottom. Each balloon has a thin, wavy string and is surrounded by several small, yellow, triangular shapes that resemble confetti or light rays.

QUẢN TRỊ MARKETING

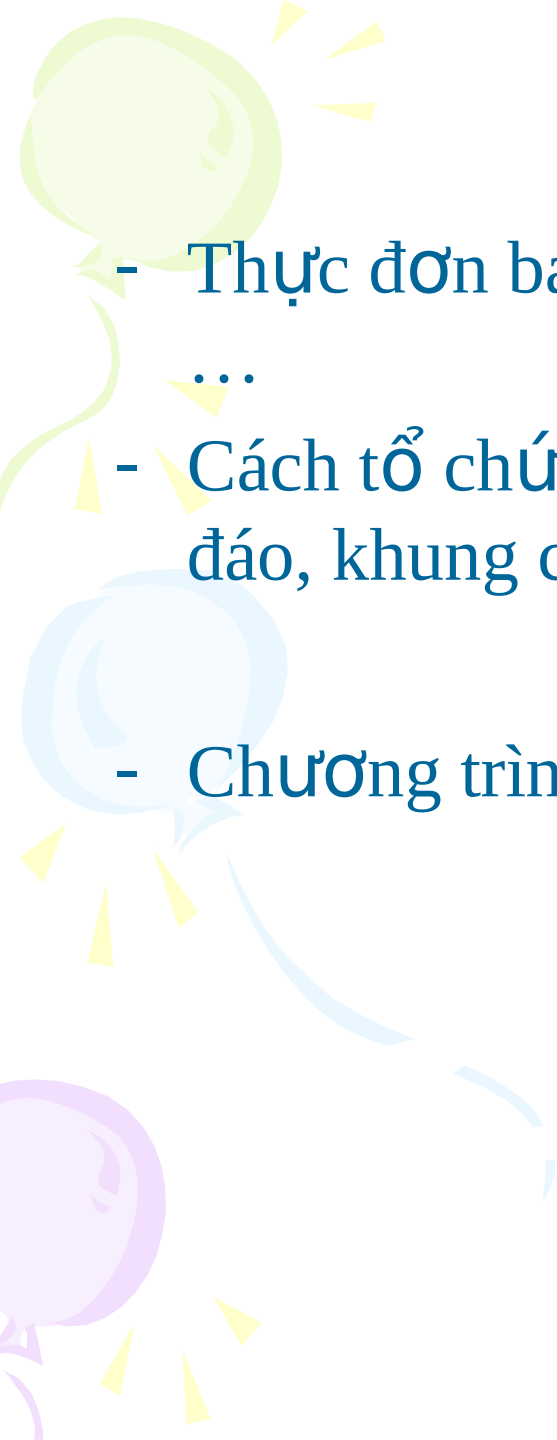
1. Product

- Dịch vụ tiệc

- Tiệc cưới – Tiệc hội nghị
- Tiệc liên hoan – Tiệc sinh nhật
- Thực đơn khách đoàn: khách Việt Nam, Hồi giáo, Thái Lan, Nhật Bản, Đài Loan và Trung Quốc, khách Châu Âu

• Buffet

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

- 
- Thực đơn bán lẻ: súp, gỏi, chả giò, tôm, cua, thịt heo, ...
 - Cách tổ chức tiệc trang trọng, sự phục vụ ân cần chu đáo, khung cảnh đẹp thoáng mát trên Sông Sài Gòn
 - Chương trình ca nhạc hàng đêm



Tiệc liên hoan



**Tiệc
cuối**

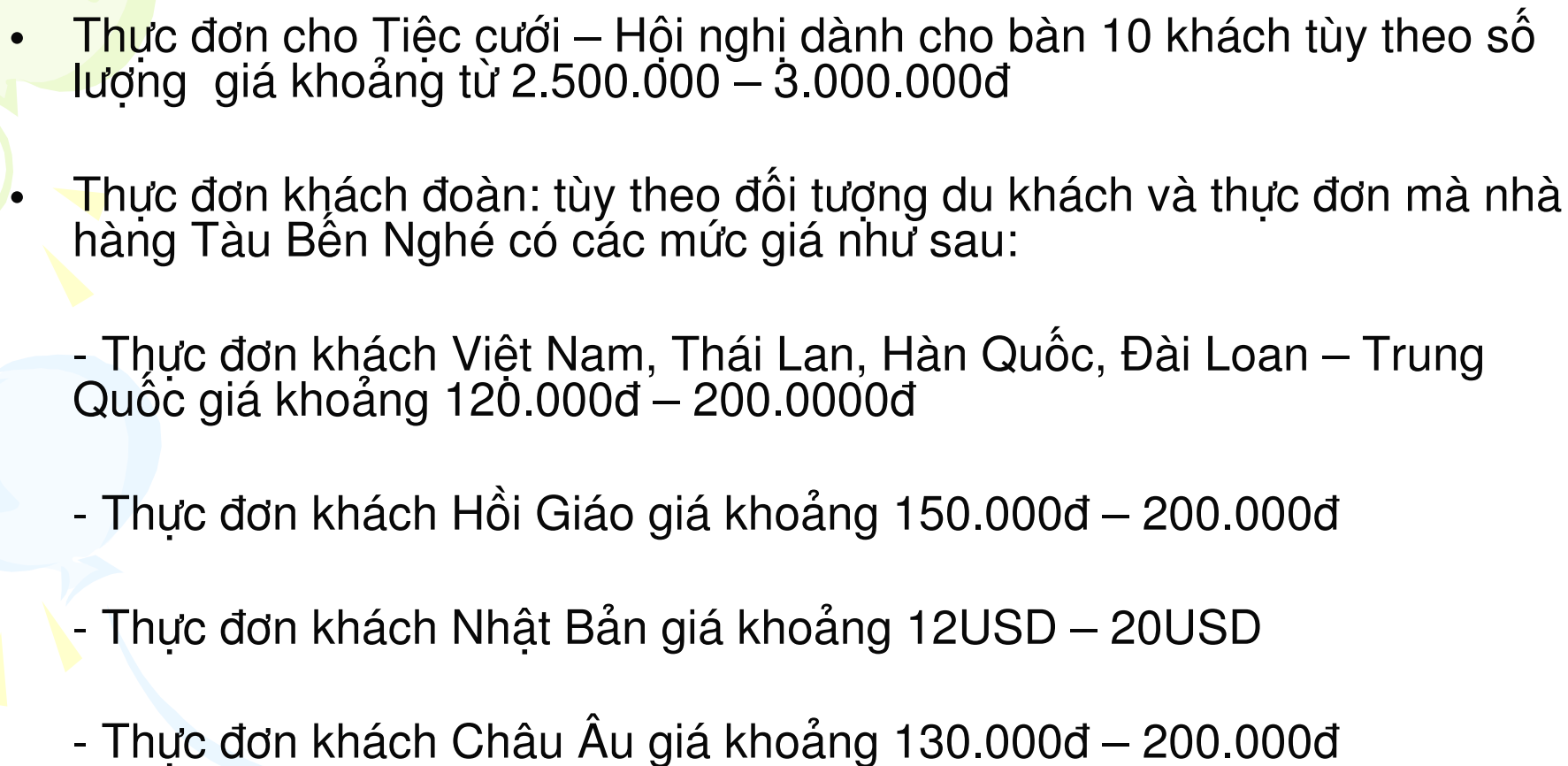


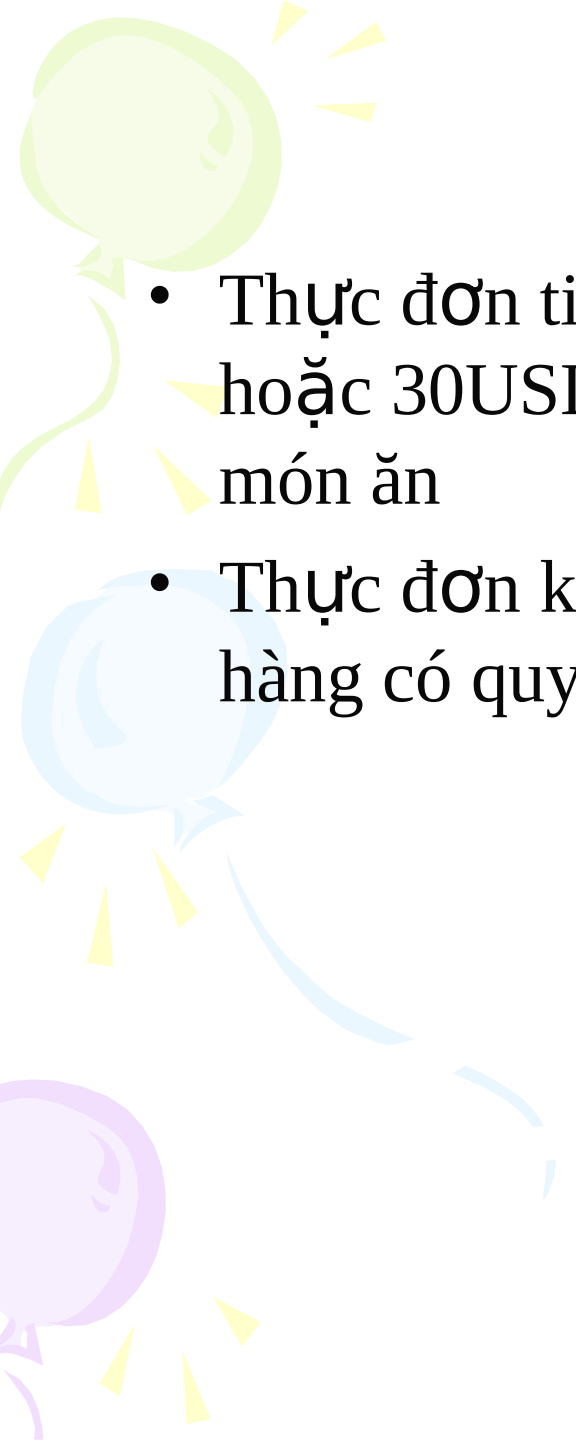
Buffet



2. Price

- Giá tập trung vào khách hàng thu nhập khá trở lên
- Giá linh hoạt tùy theo nhu cầu, số lượng

- 
- Thực đơn cho Tiệc cưới – Hội nghị dành cho bàn 10 khách tùy theo số lượng giá khoảng từ 2.500.000đ – 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
 - Thực đơn khách lẻ : giá cạnh tranh so với các Nhà hàng có quy mô tương đương



3. Place

- Tọa lạc tại Trung Tâm TPHCM ngay trên Bến Bạch Đằng, một vị trí đẹp và thuận lợi để thu hút thực khách và du khách đến TPHCM tham quan
- Không gian thoáng mát, khung cảnh lãng mạn, hữu tình. Thực khách có thể tận hưởng khung cảnh 2 bên bờ sông Sài Gòn về đêm.

4. Promotion

- **Quảng cáo**

- Xác định vị thế của doanh nghiệp trong bản đồ Du lịch tại thành phố Hồ Chí Minh
- Clip quảng cáo khá đặc sắc trên chương trình “Cẩm nang du lịch”.
- Thiết lập các mẫu quảng cáo trực tuyến (banner) trên website của mình và các website chuyên ngành Ẩm thực, Du lịch khác



- **Khuyến mãi**

- 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...
- Các khoản ưu đãi cho tất cả các ngày trong năm, không kể Lễ, Tết.

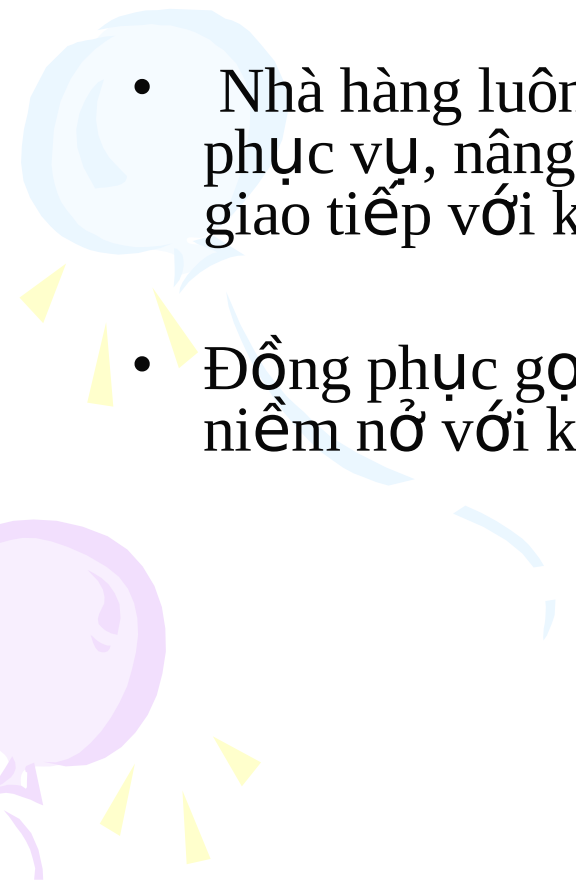


- **Quan hệ công chúng – PR**

- Báo in: : Xuất hiện trong các bài viết về chủ đề Du lịch - Ẩm thực – Giải trí
- Báo phát thanh – truyền hình: thường xuyên được Đài Truyền hình Thành phố, chuyên mục Du lịch - Ẩm thực chọn để ghi hình các chương trình cho Đài
- Báo điện tử: tìm kiếm nhiều trên công cụ tìm kiếm Google 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.



5. People

- Đầu bếp chuyên nghiệp, nhiều kinh nghiệm
 - Đội ngũ nhân viên phục vụ tận tình chuyên nghiệp,
 - Nhà hàng 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.
 - Đồng phục gọn gàng, lịch sự, phong cách chuyên nghiệp, luôn niềm nở với khách hàng.
- 



6. Physical Evident

- Tàu Bến Nghé có sức chứa khoảng 1000 khách, được thiết kế gồm 3 tầng theo phong cách:
 - Hiện đại,
 - Sáng tạo,
 - Hòa hòa mà cổ điển.

7. Process

- Cấp quản lý xây dựng các quy trình nghiệp vụ chuẩn đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ luôn được đảm bảo và nhanh chóng.
- 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.
- 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
- Thanh toán các chi phí theo yêu cầu một cách nhanh chóng.
- Nhân viên hướng dẫn một cách lịch sự, niềm nở.
- Tàu Bến ghé còn khuyến khích khách hàng chia sẻ ý kiến tại Hòm thư, website. Bộ phận Chăm sóc khách hàng

QUẢN TRỊ TÀI CHÍNH



1. Doanh thu

NĂM 2008	NĂM 2009	NĂM 2010	So sánh 2009 và 2008		So sánh 2010 và 2009	
			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%



2. Giá vốn hàng bán

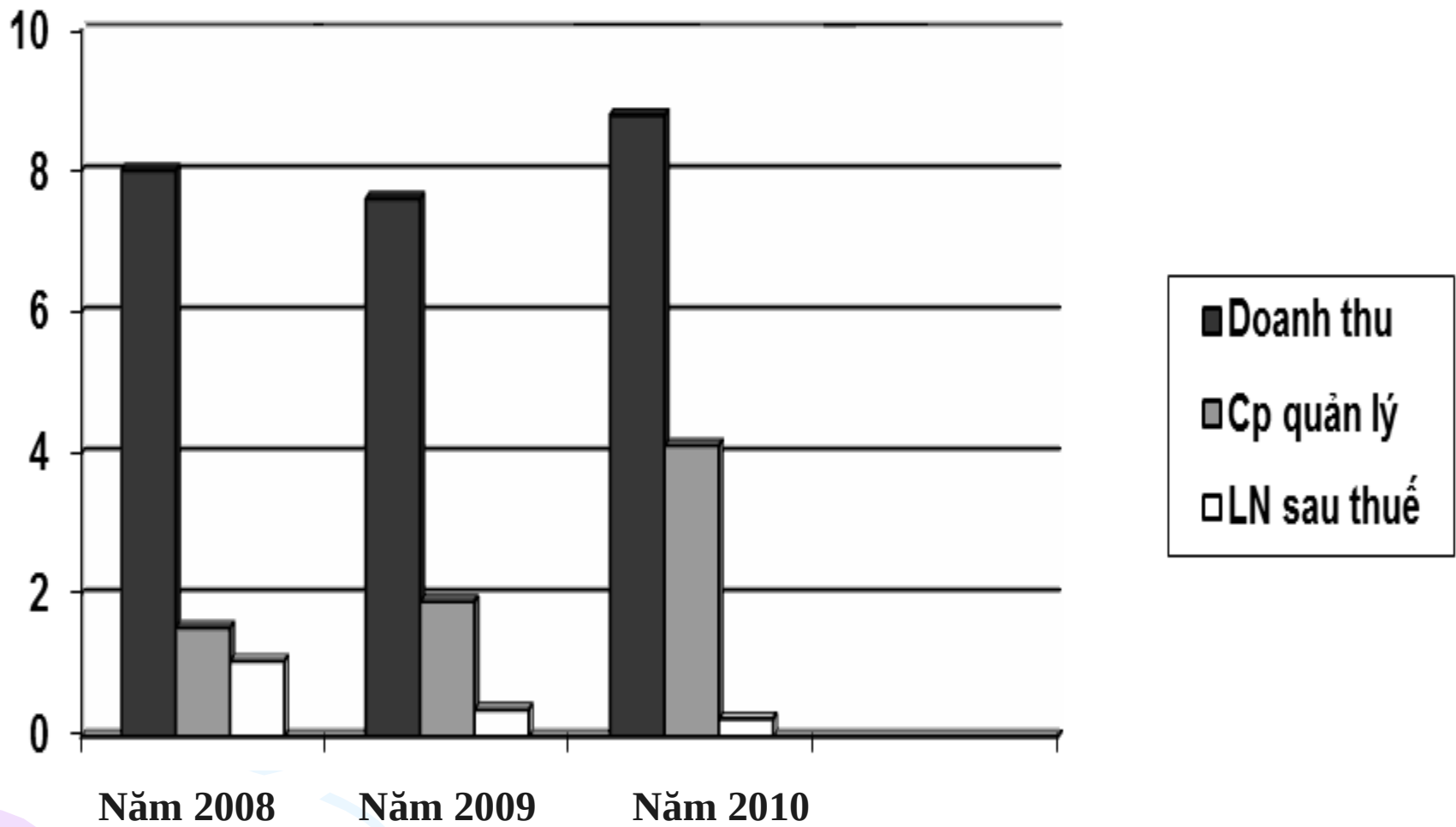
- Kết nối được nhiều nguồn hàng thật, cá... từ các trại nuôi thân thiết.
- Giá vốn hàng bán cũng đang trên tiến trình thả dốc.
 - Năm 2009 giảm 214,074,399 VNĐ
 - Năm 2010 giảm 785,674,270 VNĐ

Chi phí QLDN

Năm	Năm 2009	Năm 2010
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

4. Lãi gộp

- Lãi gộp năm 2009 có giảm 184,251,007 VNĐ so với năm trước nhưng lại tăng cao ở năm 2010 (tăng 1,967,755,428 VNĐ)



QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC



1. Nhân sự

Số lượng

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 chính	2
Bộ phận sale	4
Bộ phận kế toán	1
Bộ phận phục vụ	45
Bộ phận bếp	25
Bộ phận bảo vệ	4



➤ **Trình độ**

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



2. Công tác quản trị nhân sự

• Công tác tuyển chọn

- Đăng thông tin tuyển dụng trên website: www.taubennghe.vn hoặc trên các trang báo như : tuổi trẻ, mua – bán...
- Yêu cầu:
 - 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.



• Công tác đào tạo

- Tạo điều kiện và cơ hội cho nhân viên đi học nâng cao chuyên môn nghiệp vụ.
- Cho nhân viên đi học các lớp Anh văn, Hàn văn giao tiếp và các lớp Anh văn chuyên ngành.
- 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.
- 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.
- Cân nhắc thăng tiến cho những cá nhân xuất sắc và có nhiều công hiến trong công việc cho nhà hàng.



- **Tổ chức phân công lao động**

- Đối với phục vụ nhà hàng

- Đối với nhân viên nhà bếp

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



• Công tác tư tưởng và xây dựng văn hóa DN

- 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
- Tập trung vào đào tạo thái độ và kỹ năng giao tiếp, dịch vụ khách hàng trong quá trình làm việc .
- Tuyên dương những cá nhân nào có những ý kiến tốt hay năng nổ tích cực trong khi làm việc
- 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

The slide features three balloons on the left side: a green one at the top, a light blue one in the middle, and a purple one at the bottom. Each balloon has a string and is surrounded by several small yellow triangles, suggesting movement or light. The background is plain white.

QUẢN TRỊ SẢN XUẤT

A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons in light green, light blue, and light purple, with yellow streamers and triangular flags trailing from them.

1. Xác định các công việc

- Chuẩn bị về cơ sở vật chất, nhân sự, nguồn hàng (thực phẩm)...
- Nhận yêu cầu đặt chỗ, đón tiếp, phục vụ và tiễn khách...
- Tất cả đều tuân theo quy trình chặt chẽ để việc chuyển giao dịch vụ diễn ra thuận lợi

2. Phân tích và lập kế hoạch

• Quy trình việc phát triển dự tính kinh doanh

- Lên lịch kế hoạch tiến 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.
- Dùng sổ ghi chú doanh thu và những món ăn không được ưa chuộng để lập một bản chế biến món ăn.
- 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.



- **Kế hoạch nhân sự**

- Nhân viên quản lý: 4 người.

- Lễ tân: 10 người sẽ đón khách và đứng quầy hướng dẫn khách hàng.

- Nhân viên phục vụ : 45 người

- Bộ phận bếp: 25 người



- **Kế hoạch phương tiện vật chất**

- 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.



• Kế hoạch thời gian phục vụ

- 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.

• Kế hoạch dự trữ hàng hóa

- 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.



- **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.

3. Tổ chức thực hiện chuyển giao dịch vụ

- 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



- **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.



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

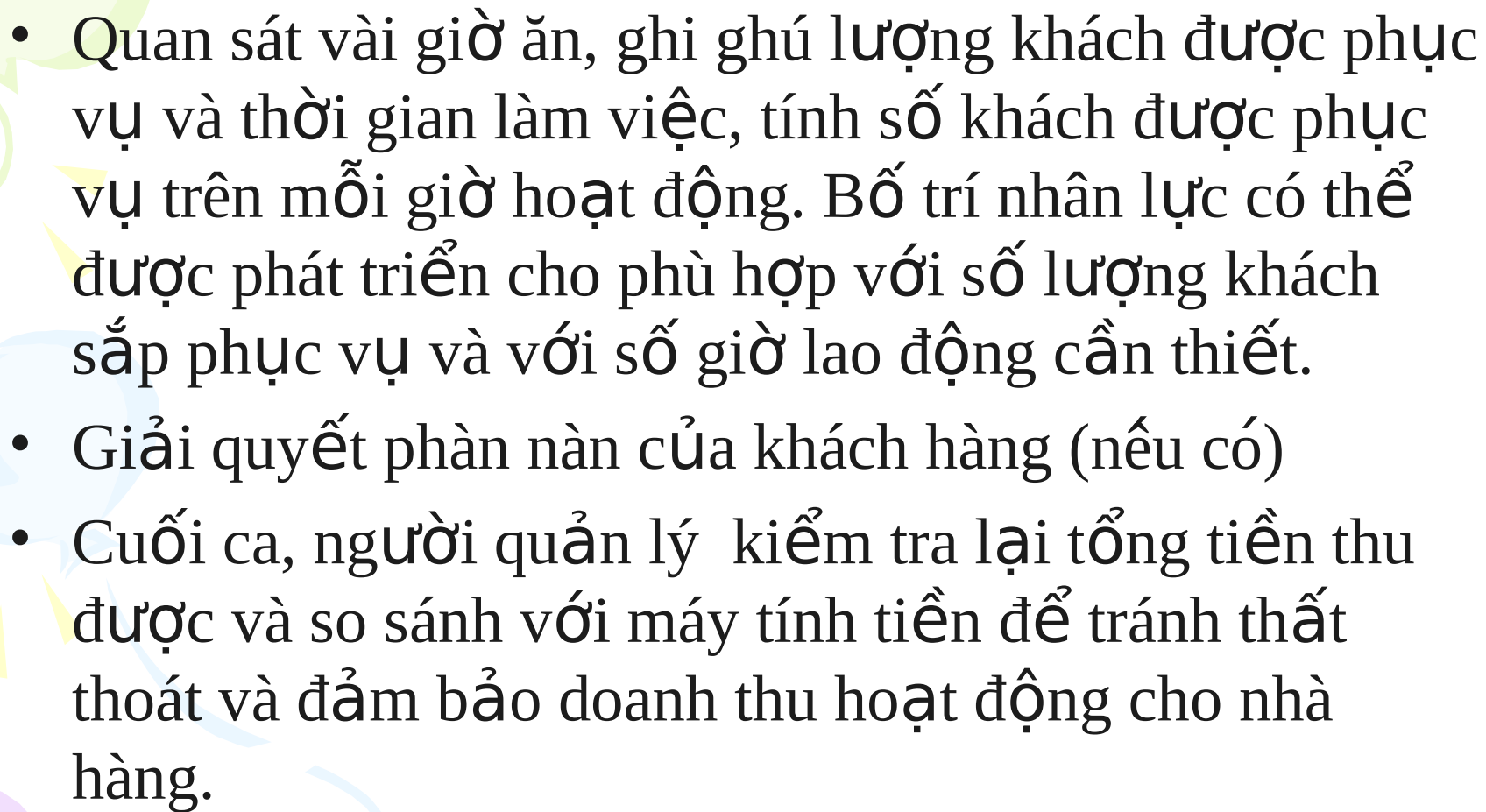
Đón khách

- 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.



4. Kiểm tra và điều chỉnh

- Trước khi mở cửa, người quản lý sẽ đi xem xét mọi mặt của việc chuẩn bị như vệ sinh và bày bàn cho phù hợp, giám sát quá trình chuẩn bị thức ăn.
- 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, và chỉnh sửa kịp thời nếu phát hiện sai sót.

- 
- Quan sát vài giờ ăn, ghi ghú 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 (nếu có)
 - Cuối ca, người quản lý 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.

THE END

