

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH

-----&-----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

“HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG”

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Anh Quân

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA DU LỊCH

----& ----

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP



HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG

Đơn vị thực tập: KHÁCH SẠN DLG ĐÀ NẴNG

Giảng viên hướng dẫn: TS. Đinh Thị Thi

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Anh Quân

Mã số sinh viên: 2254040016

Khóa học: 2022 - 2026

Lớp: 22DL1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Anh Quân

MSSV: 2254040016

Lớp: 22DL1

Khóa: 2022-2026

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch & Lữ hành

1. **Tên đề tài:** Hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG
2. **Nội dung:** Khóa luận nghiên cứu **hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG**. Nội dung bao gồm phân tích thực trạng quy trình hiện tại, đánh giá ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân; đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Mục tiêu là xây dựng quy trình tổ chức khoa học, đồng bộ, đảm bảo trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Phương pháp thực hiện gồm thu thập dữ liệu từ tài liệu và báo cáo khách sạn, phương pháp quan sát, khảo sát khách hàng, phân tích so sánh thực trạng – lý thuyết, và thống kê mô tả.
3. **Ngày giao khóa luận:** 02-03-2026
4. **Ngày hoàn thành khóa luận:** 29-05-2026

Giảng viên hướng dẫn: TS. Đinh Thị Thi

Nội dung và yêu cầu Khóa luận tốt nghiệp đã được thông qua Bộ môn.

Đà Nẵng, ngày 29 tháng 05 năm 2026

P.Trưởng bộ môn

(ký ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký ghi rõ họ tên)

Sinh viên thực hiện

(ký ghi rõ họ tên)

Ths. Lê Thị Kim Ngân

TS. Đinh Thị Thi

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
BẢN NHẬN XÉT KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
(Dùng cho người hướng dẫn)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Anh Quân

Họ và tên người hướng dẫn: TS. Đinh Thị Thi

Tên đề tài: Hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

Nội dung nhận xét:

Tinh thần, thái độ làm việc:

.....
.....
.....

Nội dung khóa luận:

.....
.....

Hình thức khóa luận:

.....
.....

Đồng ý cho sinh viên bảo vệ khóa luận tốt nghiệp trước hội đồng.

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Người nhận xét

TS. Đinh Thị Thi

MỤC LỤC

	Trang
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	ix
LỜI CẢM ƠN.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
2.1. Mục tiêu chung.....	1
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Bố cục khóa luận.....	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN.....	4
1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn và dịch vụ tiệc.....	4
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn.....	4
1.1.2. Khái niệm tổ chức tiệc trong khách sạn.....	5
1.1.3. Các loại hình tiệc trong khách sạn.....	6
1.2. Tổng quan về tiệc Gala Dinner.....	8
1.2.1. Khái niệm tiệc Gala Dinner.....	8
1.2.2. Đặc điểm của tiệc Gala Dinner trong khách sạn.....	9

1.2.3. Vai trò của tiệc Gala Dinner trong hoạt động kinh doanh khách sạn.....	11
1.3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn	12
1.3.1. Quy trình tổ chức tiệc.....	12
1.3.2. Quy trình tổ chức sự kiện.....	16
1.3.3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn.....	18
1.3.4 Phân biệt sự khác biệt giữa quy trình tổ chức tiệc và quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner	22
1.3.5. Các bộ phận tham gia tổ chức tiệc Gala Dinner	24
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner	26
1.4.1. Các yếu tố bên trong	26
1.4.2. Các yếu tố bên ngoài	27
1.5. Tiêu chí đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner	28
1.5.1. Tiêu chí đánh giá giai đoạn tiếp nhận yêu cầu	28
1.5.2. Tiêu chí đánh giá giai đoạn chuẩn bị.....	29
1.5.3. Tiêu chí đánh giá giai đoạn tổ chức tiệc.....	31
1.5.4. Tiêu chí đánh giá giai đoạn sau tiệc	32
1.6. Các bước hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner	34
1.6.1. Giai đoạn lập quy trình.....	34
1.6.2. Giai đoạn thực hiện	36
1.6.3. Giai đoạn kiểm tra – đánh giá	37
1.6.4. Giai đoạn cải tiến	38
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG.....	41
2.1 Giới thiệu tổng quan về khách sạn DLG.....	41
2.1.1. Một số thông tin chung về khách sạn.....	41

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn	43
2.1.3. Các sản phẩm dịch vụ của khách sạn	45
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của khách sạn	51
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG	54
2.2.1. Tình hình thu hút khách của khách sạn	54
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn	57
2.3. Thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	59
2.3.1. Quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng	60
2.3.2. Quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc	62
2.3.3. Quy trình phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc	64
2.3.4. Quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc	67
2.4. Đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	70
2.4.1. Đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trên cơ sở so sánh quy trình của khách sạn với quy trình chuẩn.....	70
2.4.2. Đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner thông qua khảo sát khách hàng	72
2.4.3. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn chuẩn bị tiệc	74
2.4.4. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc ..	75
2.4.5. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn sau tiệc.....	76
2.5. Đánh giá chung về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	77
2.5.1. Ưu điểm.....	77
2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	78
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG	81

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp	81
3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn DLG	81
3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động tổ chức tiệc tại khách sạn DLG	82
3.1.3. Kết quả đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	83
3.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner	84
3.2.1. Hoàn thiện quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng	84
3.2.2. Hoàn thiện quy trình công tác chuẩn bị tổ chức tiệc	86
3.2.3. Hoàn thiện quy trình phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc	87
3.2.4. Hoàn thiện quy trình sau tiệc	89
3.3. Một số kiến nghị về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	93
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	96

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. 1. Quy trình tổ chức tiệc trong khách sạn.....	13
Bảng 1. 2. Quy trình tổ chức sự kiện	16
Bảng 1. 3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn	18
Bảng 2. 1. Tình hình khách đến khách sạn DLG giai đoạn 2023–2025	55
Bảng 2. 2: Kết quả kinh doanh của Khách sạn DLG Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025	57
Bảng 2. 3. Quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng tổ chức Gala Dinner tại khách sạn DLG	61
Bảng 2. 4. Quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.....	63
Bảng 2. 5. Quy trình phục vụ tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	65
Bảng 2. 6. Thông tin chung của mẫu khảo sát	71
Bảng 2. 7. Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	73
Bảng 3. 1. Đề xuất quy trình hoàn thiện tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	91
Sơ đồ 2. 1. Quy trình tổng thể tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG	59

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1: Logo khách sạn DLG Đà Nẵng.....	42
Hình 2. 2: Khách sạn DLG Đà Nẵng	43
Hình 2. 3: Không gian phòng nghỉ tại khách sạn DLG Đà Nẵng	46
Hình 2. 4: Dịch vụ ăn uống tại khách sạn	47
Hình 2. 5: Không gian phòng hội nghị và tổ chức sự kiện tại khách sạn DLG	48
Hình 2. 6: Hồ bơi ngoài trời tại khách sạn DLG.....	49
Hình 2. 7: Phòng gym – thể hình tại khách sạn	49
Hình 2. 8: Khu vực spa – chăm sóc sức khỏe	49
Hình 2. 9: Dịch vụ đưa đón sân bay.....	50
Hình 2. 10: Dịch vụ đặt tour du lịch	50
Hình 2. 11: Dịch vụ giặt là tại khách sạn	50
Hình 2. 12: Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty	52

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	DLG	Khách sạn DLG
2	F&B	Food and Beverage (Bộ phận Ẩm thực)
3	MC	Master of Ceremonies (Người dẫn chương trình)
4	PDCA	Plan – Do – Check – Act (Chu trình cải tiến chất lượng)
5	SL	Số lượng
6	%	Tỷ lệ phần trăm
7	TB	Trung bình
8	Mean	Giá trị trung bình
9	NV	Nhân viên
10	KH	Khách hàng

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực hiện đề tài khóa luận này, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ từ quý thầy cô, đơn vị thực tập cùng gia đình và bạn bè.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến quý thầy cô Trường Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn TS. Đinh Thị Thi đã tận tình chỉ bảo, góp ý và hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những ý kiến đóng góp quý báu của cô/thầy là cơ sở quan trọng giúp em hoàn thiện bài khóa luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị nhân viên khách sạn DLG đã nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp thông tin và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập và thu thập số liệu phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

Bên cạnh đó, em xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã luôn động viên, hỗ trợ và tạo điều kiện để em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, tuy nhiên do hạn chế về kiến thức, kinh nghiệm thực tế và thời gian nghiên cứu nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển mạnh mẽ, nhu cầu của khách hàng không chỉ dừng lại ở dịch vụ lưu trú mà còn mở rộng sang các dịch vụ bổ trợ, đặc biệt là dịch vụ tổ chức tiệc và sự kiện. Trong đó, tiệc Gala Dinner đã trở thành một loại hình dịch vụ phổ biến, thường được các doanh nghiệp, tổ chức lựa chọn nhằm tổng kết hoạt động, tri ân khách hàng hoặc gắn kết nội bộ.

Tổ chức tiệc Gala Dinner không chỉ đơn thuần là phục vụ ăn uống mà còn là sự kết hợp giữa ẩm thực, nghệ thuật và chương trình giải trí. Điều này đòi hỏi khách sạn phải có một quy trình tổ chức chặt chẽ, khoa học và chuyên nghiệp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và tạo dựng hình ảnh thương hiệu.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại nhiều khách sạn vẫn còn tồn tại những hạn chế như sự phối hợp giữa các bộ phận chưa hiệu quả, công tác chuẩn bị chưa đồng bộ, khả năng xử lý tình huống còn hạn chế... Những vấn đề này ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

Xuất phát từ thực tiễn đó, trong quá trình thực tập và tìm hiểu tại khách sạn DLG, tác giả nhận thấy việc nghiên cứu và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner là cần thiết và có ý nghĩa cả về lý luận lẫn thực tiễn. Vì vậy, đề tài: ***“Hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG”*** được lựa chọn làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn.

Phân tích thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.

Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn, bao gồm các bước từ tiếp nhận khách hàng, chuẩn bị, tổ chức phục vụ đến đánh giá sau tiệc.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại khách sạn DLG.

Về thời gian: Số liệu và thông tin được thu thập trong giai đoạn 2023-2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, tác giả sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập thông tin từ các tài liệu lý thuyết như giáo trình, sách chuyên ngành, các nghiên cứu liên quan, đồng thời kết hợp với dữ liệu thực tế từ báo cáo nội bộ và tài liệu hoạt động của khách sạn DLG nhằm đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của thông tin

Phương pháp khảo sát trực tiếp khách hàng: Tác giả tiến hành khảo sát trực tiếp khách hàng đã sử dụng dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG thông qua bảng câu hỏi. Nội dung khảo sát tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các giai đoạn trong quy trình tổ chức tiệc như tiếp nhận và tư vấn, chuẩn bị tiệc, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc và công tác sau tiệc. Kết quả khảo sát là cơ sở thực tiễn quan trọng để phân tích và đề xuất giải pháp phù hợp.

Phương pháp phân tích – tổng hợp: Phân tích các dữ liệu thu thập được theo từng nội dung cụ thể, sau đó tổng hợp lại một cách hệ thống nhằm đánh giá thực trạng quy trình tổ chức tiệc và làm cơ sở đề xuất giải pháp.

Phương pháp so sánh: Tác giả sử dụng phương pháp so sánh giữa cơ sở lý luận về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner với thực tế triển khai tại khách sạn DLG. Qua đó, đề tài xác định những điểm phù hợp, những điểm còn chưa đồng bộ và các hạn chế cần khắc phục trong quy trình tổ chức tiệc của khách sạn.

Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng các số liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh và tổ chức tiệc để minh họa, làm rõ thực trạng thông qua bảng biểu và các chỉ tiêu cụ thể.

Phương pháp quan sát: Tác giả sử dụng phương pháp quan sát nhằm thu thập dữ liệu thực tế thông qua việc quan sát trực tiếp hoạt động của đối tượng nghiên cứu trong bối cảnh tự nhiên

5. Bố cục khóa luận

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận và Tài liệu tham khảo, nội dung chính của khóa luận được chia thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn.

Chương 2: Thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN

1.1. Tổng quan về kinh doanh khách sạn và dịch vụ tiệc

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh khách sạn

Kinh doanh khách sạn là một bộ phận quan trọng trong ngành du lịch, giữ vai trò cung cấp các dịch vụ lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đồng thời tạo ra lợi nhuận cho doanh nghiệp. Theo Nguyễn Quyết Thắng (2014), kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh tổng hợp, trong đó sản phẩm chủ yếu là các dịch vụ phục vụ nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống và giải trí của khách trong một khoảng thời gian nhất định [4]. Bên cạnh đó, Nguyễn Văn Mạnh (2013) cũng cho rằng kinh doanh khách sạn không chỉ dừng lại ở dịch vụ lưu trú mà còn bao gồm nhiều dịch vụ bổ trợ khác như tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc và các hoạt động giải trí nhằm nâng cao giá trị phục vụ và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp [3].

Trong bối cảnh ngành du lịch ngày càng phát triển, kinh doanh khách sạn không chỉ đơn thuần đáp ứng nhu cầu cơ bản của khách hàng mà còn hướng đến việc tạo ra trải nghiệm toàn diện và khác biệt. Điều này đòi hỏi các khách sạn phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và chú trọng đến yếu tố cá nhân hóa trong phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Hoạt động kinh doanh khách sạn mang những đặc điểm cơ bản. Trước hết, đây là lĩnh vực có tính dịch vụ cao, sản phẩm chủ yếu là vô hình nên khách hàng không thể đánh giá trước khi sử dụng mà chỉ có thể cảm nhận sau khi trải nghiệm. Vì vậy, chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào quá trình cung cấp dịch vụ cũng như cảm nhận chủ quan của khách hàng. Bên cạnh đó, kinh doanh khách sạn có tính tổng hợp và đồng bộ, bao gồm nhiều bộ phận như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, kỹ thuật... Các bộ phận này có mối liên hệ chặt chẽ và cần phối hợp nhịp nhàng để tạo ra sản phẩm dịch vụ hoàn chỉnh, đảm bảo sự thống nhất trong toàn bộ quá trình phục vụ.

Ngoài ra, dịch vụ khách sạn không thể lưu kho, nếu không được tiêu thụ ngay sẽ bị mất đi, do đó doanh nghiệp cần có kế hoạch khai thác công suất hợp lý nhằm tối

ưu hóa hiệu quả kinh doanh. Hoạt động này cũng phụ thuộc lớn vào yếu tố con người, bởi nhân viên là người trực tiếp tiếp xúc và phục vụ khách hàng, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách. Không những vậy, kinh doanh khách sạn còn chịu tác động rõ rệt của yếu tố thời vụ và thị trường, khi nhu cầu sử dụng dịch vụ có thể biến động theo mùa du lịch, xu hướng tiêu dùng và tình hình kinh tế – xã hội.

Bên cạnh các đặc điểm trên, kinh doanh khách sạn còn mang tính cạnh tranh cao do sự gia tăng nhanh chóng của các cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch. Điều này buộc các doanh nghiệp phải chú trọng đến việc xây dựng thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ và cải tiến quy trình phục vụ nhằm tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Từ những đặc điểm trên có thể thấy rằng kinh doanh khách sạn là lĩnh vực dịch vụ mang tính tổng hợp và phức tạp, trong đó các dịch vụ hỗ trợ như dịch vụ tiệc và tổ chức sự kiện giữ vai trò ngày càng quan trọng trong việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng cường năng lực cạnh tranh của khách sạn.

1.1.2. Khái niệm tổ chức tiệc trong khách sạn

Tổ chức tiệc trong khách sạn là một trong những hoạt động dịch vụ quan trọng thuộc bộ phận ăn uống (F&B), góp phần đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Đây là loại hình dịch vụ kết hợp giữa phục vụ ăn uống với việc cung cấp không gian, trang thiết bị và các yếu tố tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong những dịp cụ thể như hội nghị, hội thảo, tiệc cưới hay các sự kiện doanh nghiệp. Theo giáo trình “Tổ chức phục vụ tiệc”, tổ chức tiệc được hiểu là quá trình lập kế hoạch, chuẩn bị và triển khai các hoạt động phục vụ ăn uống theo yêu cầu của khách hàng trong một không gian và thời gian xác định. Bên cạnh đó, Lưu Văn Nghiêm (2012) cho rằng tổ chức sự kiện là quá trình thiết kế và thực hiện các chương trình nhằm đạt được mục tiêu cụ thể của khách hàng, trong đó bao gồm sự phối hợp của nhiều yếu tố như nội dung, nhân sự và cơ sở vật chất.

Từ các quan điểm trên có thể thấy rằng tổ chức tiệc trong khách sạn không chỉ đơn thuần là hoạt động phục vụ ăn uống mà còn là một quá trình tổ chức tổng hợp, đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng và tính chuyên nghiệp cao. Hoạt động này bao gồm nhiều khâu liên kết chặt chẽ với nhau, từ việc tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng,

xây dựng thực đơn phù hợp, bố trí không gian, chuẩn bị trang thiết bị đến tổ chức phục vụ và điều hành chương trình diễn ra trong suốt buổi tiệc. Mỗi khâu đều có vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tổng thể của dịch vụ.

Bên cạnh đó, tổ chức tiệc trong khách sạn mang tính linh hoạt cao do mỗi khách hàng có những yêu cầu khác nhau về quy mô, hình thức và nội dung chương trình. Điều này đòi hỏi khách sạn phải có khả năng thích ứng nhanh, đồng thời xây dựng các phương án tổ chức phù hợp với từng loại hình tiệc cụ thể. Đồng thời, hoạt động này cũng yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận như bộ phận kinh doanh, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và bộ phận tổ chức sự kiện. Nếu thiếu sự đồng bộ trong quá trình thực hiện sẽ dễ dẫn đến sai sót, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Ngoài ra, tổ chức tiệc còn mang tính rủi ro nhất định do chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như số lượng khách tham dự, thời gian tổ chức, điều kiện cơ sở vật chất và các tình huống phát sinh trong quá trình diễn ra sự kiện. Vì vậy, việc xây dựng quy trình tổ chức tiệc khoa học, chặt chẽ và có tính dự phòng là yếu tố cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và hạn chế tối đa các rủi ro có thể xảy ra.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành khách sạn, dịch vụ tổ chức tiệc không chỉ là nguồn doanh thu quan trọng mà còn là công cụ giúp nâng cao hình ảnh và uy tín của khách sạn trên thị trường. Những buổi tiệc được tổ chức chuyên nghiệp, ấn tượng sẽ góp phần tạo dựng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, từ đó gia tăng lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Như vậy, tổ chức tiệc trong khách sạn là một hoạt động dịch vụ tổng hợp, mang tính chuyên môn cao, đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận và sự chuẩn bị kỹ lưỡng trong từng khâu nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của khách sạn.

1.1.3. Các loại hình tiệc trong khách sạn

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, tiệc được tổ chức dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Việc phân loại các loại hình tiệc giúp khách sạn lựa chọn phương thức phục vụ phù hợp, đồng thời là cơ sở

để xây dựng quy trình tổ chức hiệu quả, đảm bảo chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa nguồn lực. Mỗi loại hình tiệc có những đặc điểm riêng về hình thức phục vụ, quy mô và mục đích tổ chức, do đó cần được nghiên cứu và áp dụng linh hoạt trong thực tiễn.

Xét theo hình thức phục vụ, các loại hình tiệc trong khách sạn bao gồm:

Tiệc ngồi (Set menu): Đây là hình thức tiệc mà khách được phục vụ tại bàn với thực đơn đã được xây dựng sẵn. Các món ăn được đưa lên theo trình tự nhất định, đảm bảo tính đồng bộ và trang trọng. Loại hình này thường được áp dụng trong các sự kiện mang tính nghi lễ cao như tiệc cưới, hội nghị hoặc gala dinner, đòi hỏi sự chuyên nghiệp trong phục vụ và phối hợp giữa các bộ phận.

Tiệc buffet: Là hình thức phục vụ tự chọn, trong đó khách hàng có thể tự do di chuyển và lựa chọn món ăn tại các quầy phục vụ. Tiệc buffet tạo không khí thoải mái, linh hoạt và tăng tính tương tác giữa khách tham dự. Hình thức này phù hợp với các sự kiện có số lượng khách lớn hoặc mang tính chất giao lưu, kết nối.

Tiệc cocktail: Là loại hình tiệc nhẹ, chủ yếu phục vụ đồ uống và các món ăn đơn giản như canapé hoặc finger food. Khách tham dự thường đứng và giao tiếp trong suốt buổi tiệc, do đó không gian tổ chức cần được bố trí mở và thuận tiện cho việc di chuyển. Loại hình này thường được sử dụng trong các sự kiện ngoại giao, khai trương hoặc gặp gỡ đối tác.

Xét theo mục đích tổ chức, các loại hình tiệc trong khách sạn bao gồm:

Tiệc hội nghị, hội thảo: Là loại hình tiệc phục vụ cho các hoạt động mang tính công việc như trao đổi chuyên môn, đào tạo hoặc ký kết hợp đồng. Loại tiệc này yêu cầu cao về không gian, trang thiết bị kỹ thuật và tính chuyên nghiệp trong phục vụ.

Tiệc cưới: Là loại hình tiệc mang tính truyền thống, gắn liền với nhu cầu cá nhân và văn hóa xã hội. Tiệc cưới thường có quy mô lớn, yêu cầu cao về trang trí, thực đơn và chương trình tổ chức nhằm tạo dấu ấn cho sự kiện quan trọng của khách hàng.

Tiệc Gala Dinner: Là hình thức tiệc kết hợp giữa ăn uống và chương trình giải trí như biểu diễn nghệ thuật, trao giải hoặc phát biểu. Loại hình này thường được các

doanh nghiệp tổ chức nhằm tổng kết hoạt động, tri ân khách hàng hoặc tăng cường sự gắn kết nội bộ.

Tiệc sinh nhật, liên hoan: Là các loại tiệc mang tính chất cá nhân hoặc nội bộ, thường có quy mô nhỏ hơn nhưng vẫn yêu cầu sự chuẩn bị chu đáo và phù hợp với nhu cầu cụ thể của từng nhóm khách hàng.

Theo Nguyễn Quyết Thắng (2014), mỗi loại hình tiệc có những yêu cầu riêng về tổ chức và phục vụ, do đó khách sạn cần lựa chọn hình thức phù hợp nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và hiệu quả kinh doanh. Trong thực tế, các khách sạn hiện nay thường kết hợp linh hoạt nhiều loại hình tiệc khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của thị trường.

Như vậy, việc phân loại các loại hình tiệc trong khách sạn không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ mà còn là cơ sở quan trọng để xây dựng quy trình tổ chức phù hợp, đặc biệt đối với các loại hình tiệc có tính chất phức tạp như Gala Dinner.

1.2. Tổng quan về tiệc Gala Dinner

1.2.1. Khái niệm tiệc Gala Dinner

Trong những năm gần đây, tiệc Gala Dinner đã trở thành một trong những loại hình sự kiện phổ biến trong hoạt động kinh doanh khách sạn và tổ chức sự kiện. Đây không chỉ là một bữa tiệc ăn uống thông thường mà còn là một chương trình tổng hợp, kết hợp giữa ẩm thực và các hoạt động giải trí, giao lưu nhằm tạo ra trải nghiệm trọn vẹn cho người tham dự.

Theo cách hiểu chung, Gala Dinner là một buổi tiệc tối được tổ chức trang trọng, thường gắn liền với một sự kiện hoặc mục đích cụ thể như tổng kết hoạt động, tri ân khách hàng, kỷ niệm thành lập hoặc gắn kết nội bộ doanh nghiệp. Trong đó, yếu tố “gala” thể hiện tính chất long trọng, đặc biệt và có sự đầu tư về nội dung chương trình, không gian tổ chức cũng như hình thức thể hiện. Theo Lưu Văn Nghiêm (2012), các sự kiện mang tính gala thường được thiết kế với kịch bản cụ thể, bao gồm nhiều hoạt động như biểu diễn nghệ thuật, phát biểu, trao thưởng và tương tác với khách mời nhằm đạt được mục tiêu truyền thông và gắn kết.

Xét về bản chất, tiệc Gala Dinner là sự kết hợp giữa dịch vụ tiệc (ẩm thực, phục vụ) và tổ chức sự kiện (nội dung chương trình, sân khấu, âm thanh ánh sáng). Do đó, quá trình tổ chức không chỉ dừng lại ở việc chuẩn bị món ăn mà còn bao gồm việc xây dựng kịch bản chương trình, bố trí không gian, điều phối nhân sự và quản lý toàn bộ diễn biến của sự kiện. Điều này làm cho Gala Dinner trở thành một loại hình tiệc có tính phức tạp cao, đòi hỏi sự chuyên nghiệp và phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận.

Bên cạnh đó, tiệc Gala Dinner thường có quy mô từ trung bình đến lớn, với số lượng khách tham dự đông và yêu cầu cao về trải nghiệm tổng thể. Không gian tổ chức cần được thiết kế phù hợp với chủ đề chương trình, kết hợp hài hòa giữa khu vực ăn uống và sân khấu biểu diễn. Đồng thời, nội dung chương trình cần được xây dựng hấp dẫn, có điểm nhấn nhằm thu hút sự tham gia và tạo ấn tượng cho khách mời.

Như vậy, tiệc Gala Dinner là một loại hình tiệc kết hợp giữa ăn uống và tổ chức sự kiện, mang tính trang trọng, chuyên nghiệp và có mục tiêu rõ ràng, đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh và xây dựng hình ảnh của khách sạn.

1.2.2. Đặc điểm của tiệc Gala Dinner trong khách sạn

Tiệc Gala Dinner là một loại hình sự kiện đặc thù trong hoạt động kinh doanh khách sạn, mang những đặc điểm riêng biệt so với các loại hình tiệc thông thường. Việc nhận diện rõ các đặc điểm này có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng quy trình tổ chức phù hợp và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thứ nhất, tiệc Gala Dinner mang tính tổng hợp cao, kết hợp giữa dịch vụ ăn uống và tổ chức sự kiện. Nếu như các loại tiệc thông thường chủ yếu tập trung vào phục vụ ẩm thực thì Gala Dinner còn bao gồm nhiều yếu tố khác như kịch bản chương trình, sân khấu, âm thanh ánh sáng và các hoạt động biểu diễn. Do đó, quá trình tổ chức đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận như nhà hàng, bếp, kỹ thuật và bộ phận tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo chương trình diễn ra đồng bộ và hiệu quả.

Thứ hai, Gala Dinner có tính kịch bản và định hướng nội dung rõ ràng. Mỗi chương trình đều được xây dựng theo một chủ đề hoặc mục tiêu cụ thể như tổng kết,

tri ân, kỷ niệm hoặc gắn kết nội bộ. Theo Lưu Văn Nghiêm (2012), các sự kiện mang tính gala thường được thiết kế theo kịch bản chi tiết, bao gồm các phần như khai mạc, phát biểu, biểu diễn và tương tác nhằm tạo sự hấp dẫn và đạt được mục tiêu truyền thông. Điều này làm cho Gala Dinner không chỉ là một bữa tiệc mà còn là một chương trình có cấu trúc chặt chẽ.

Thứ ba, tiệc Gala Dinner thường có quy mô lớn và yêu cầu cao về tính chuyên nghiệp. Số lượng khách tham dự có thể lên đến hàng trăm người, đòi hỏi khách sạn phải có không gian phù hợp, trang thiết bị hiện đại và đội ngũ nhân sự có kinh nghiệm. Mọi khâu từ chuẩn bị, phục vụ đến điều hành chương trình đều phải được thực hiện chính xác và đồng bộ nhằm đảm bảo chất lượng tổng thể của sự kiện.

Một đặc điểm quan trọng khác là tính trải nghiệm và cảm xúc cao. Gala Dinner không chỉ nhằm mục đích ăn uống mà còn hướng đến việc tạo ra những ấn tượng và cảm xúc tích cực cho khách tham dự thông qua không gian, âm nhạc, ánh sáng và nội dung chương trình. Vì vậy, việc thiết kế chương trình cần chú trọng đến yếu tố sáng tạo, hấp dẫn và phù hợp với đối tượng khách hàng.

Thứ tư, tiệc Gala Dinner còn tiềm ẩn nhiều rủi ro trong quá trình tổ chức do sự phụ thuộc vào nhiều yếu tố như kỹ thuật, thời gian, số lượng khách và các tình huống phát sinh trong sự kiện. Chỉ cần một sai sót nhỏ trong khâu tổ chức hoặc phối hợp cũng có thể ảnh hưởng đến toàn bộ chương trình. Do đó, việc xây dựng kế hoạch chi tiết và có phương án dự phòng là yêu cầu cần thiết đối với loại hình tiệc này.

Thứ năm, Gala Dinner có vai trò quan trọng trong việc nâng cao hình ảnh và thương hiệu của khách sạn. Một chương trình được tổ chức chuyên nghiệp, ấn tượng không chỉ mang lại sự hài lòng cho khách hàng mà còn góp phần quảng bá uy tín và năng lực tổ chức của khách sạn trên thị trường.

Như vậy, tiệc Gala Dinner trong khách sạn là loại hình tiệc có tính chất phức tạp, đòi hỏi sự chuyên nghiệp cao và sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều yếu tố. Việc nắm rõ các đặc điểm này là cơ sở quan trọng để xây dựng quy trình tổ chức hiệu quả và nâng cao chất lượng dịch vụ trong thực tiễn.

1.2.3. Vai trò của tiệc Gala Dinner trong hoạt động kinh doanh khách sạn

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành khách sạn, việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng trở thành yêu cầu tất yếu. Trong đó, tiệc Gala Dinner không chỉ là một loại hình dịch vụ bổ sung mà còn giữ vai trò quan trọng đối với hiệu quả kinh doanh, hình ảnh thương hiệu và năng lực cạnh tranh của khách sạn.

Thứ nhất, tiệc Gala Dinner góp phần gia tăng doanh thu cho khách sạn. Với quy mô tổ chức thường từ trung bình đến lớn, loại hình tiệc này mang lại nguồn thu không chỉ từ dịch vụ ăn uống mà còn từ các dịch vụ đi kèm như cho thuê hội trường, trang thiết bị, âm thanh, ánh sáng, trang trí sân khấu và tổ chức chương trình. Theo Nguyễn Văn Mạnh (2013), phát triển các dịch vụ bổ sung, trong đó có tổ chức tiệc và sự kiện, là một trong những hướng đi quan trọng giúp khách sạn gia tăng doanh thu và khai thác hiệu quả cơ sở vật chất.

Thứ hai, Gala Dinner giúp nâng cao công suất sử dụng cơ sở vật chất của khách sạn. Các khu vực như phòng tiệc, hội trường, nhà hàng hay không gian sự kiện nếu không được khai thác thường xuyên sẽ gây lãng phí nguồn lực. Việc tổ chức tiệc Gala Dinner giúp khách sạn tận dụng hiệu quả các không gian này, đặc biệt trong những thời điểm thấp điểm của hoạt động lưu trú, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng tài sản và giảm áp lực chi phí cố định.

Thứ ba, tiệc Gala Dinner góp phần xây dựng hình ảnh và thương hiệu của khách sạn. Một chương trình được tổ chức chuyên nghiệp, ấn tượng sẽ tạo dấu ấn tích cực đối với khách hàng và khách mời tham dự. Qua đó, khách sạn có cơ hội thể hiện năng lực tổ chức sự kiện, chất lượng phục vụ và phong cách chuyên nghiệp, góp phần nâng cao uy tín cũng như khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Thứ tư, Gala Dinner là công cụ hỗ trợ hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng. Thông qua các chương trình như tiệc tri ân, tiệc kỷ niệm, tiệc tổng kết hoặc gặp gỡ đối tác, khách sạn có thể tăng cường mối quan hệ với khách hàng, tạo sự gắn bó lâu dài và nâng cao mức độ hài lòng. Theo Lưu Văn Nghiêm (2012), các sự kiện được tổ chức hiệu quả có vai trò quan trọng trong việc truyền tải thông điệp và xây dựng mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng.

Thứ năm, việc tổ chức tiệc Gala Dinner góp phần nâng cao năng lực quản lý và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân sự. Quá trình tổ chức loại hình tiệc này đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và sự kiện. Thông qua quá trình chuẩn bị, triển khai và xử lý các tình huống phát sinh, đội ngũ nhân viên có điều kiện tích lũy kinh nghiệm, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng phối hợp và khả năng phục vụ khách hàng.

Tuy nhiên, để phát huy hiệu quả vai trò của tiệc Gala Dinner, khách sạn cần xây dựng quy trình tổ chức khoa học, chú trọng chất lượng dịch vụ và đảm bảo sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận. Chỉ khi các khâu từ tiếp nhận yêu cầu, tư vấn, chuẩn bị, phục vụ đến đánh giá sau tiệc được thực hiện chuyên nghiệp, Gala Dinner mới thực sự trở thành một công cụ hiệu quả trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

Như vậy, tiệc Gala Dinner giữ vai trò quan trọng cả về mặt kinh tế lẫn chiến lược. Loại hình tiệc này không chỉ giúp khách sạn gia tăng doanh thu, khai thác hiệu quả cơ sở vật chất mà còn góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu, củng cố quan hệ khách hàng và phát triển năng lực phục vụ của đội ngũ nhân sự.

1.3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn

1.3.1. Quy trình tổ chức tiệc

Trong hoạt động kinh doanh khách sạn, việc tổ chức tiệc nói chung và tiệc Gala Dinner nói riêng không chỉ đòi hỏi sự chuẩn bị về cơ sở vật chất và nhân sự mà còn cần được thực hiện theo một quy trình khoa học, chặt chẽ và có tính hệ thống. Quy trình tổ chức tiệc được xem là nền tảng quan trọng giúp đảm bảo các hoạt động diễn ra đồng bộ, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó góp phần tạo nên sự hài lòng cho khách hàng và nâng cao uy tín của khách sạn.

Theo giáo trình “*Tổ chức phục vụ tiệc*”, quy trình tổ chức tiệc là trình tự các bước công việc được xây dựng một cách logic, bao gồm từ khâu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tư vấn dịch vụ, lập kế hoạch tổ chức, chuẩn bị các điều kiện cần thiết, triển khai phục vụ cho đến kết thúc và đánh giá sau tiệc. Việc xác lập một quy trình rõ ràng không chỉ giúp các bộ phận dễ dàng phối hợp với nhau mà còn tạo điều kiện để kiểm soát chất lượng dịch vụ trong từng giai đoạn của quá trình tổ chức.

Bên cạnh đó, Nguyễn Quyết Thắng (2014) cho rằng quy trình trong hoạt động dịch vụ là hệ thống các bước công việc được tiêu chuẩn hóa nhằm đảm bảo tính nhất quán, nâng cao hiệu quả quản lý và giảm thiểu sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ. Quan điểm này nhấn mạnh vai trò của quy trình như một công cụ quản lý hữu hiệu, giúp doanh nghiệp chủ động trong việc điều hành hoạt động, phân công nhiệm vụ và kiểm soát kết quả thực hiện. Đối với lĩnh vực khách sạn, việc xây dựng quy trình tổ chức tiệc không chỉ nhằm phục vụ tốt khách hàng mà còn góp phần tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Đối với tiệc Gala Dinner, quy trình tổ chức càng trở nên quan trọng do tính chất phức tạp và quy mô của loại hình này. Không giống như các bữa tiệc thông thường chỉ tập trung vào phục vụ ăn uống, Gala Dinner là sự kết hợp giữa tiệc và chương trình sự kiện, bao gồm nhiều hoạt động diễn ra đồng thời như biểu diễn nghệ thuật, phát biểu, trao thưởng và tương tác với khách mời. Điều này đòi hỏi quy trình tổ chức phải được thiết kế chi tiết, có sự phân công rõ ràng giữa các bộ phận như kinh doanh, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và bộ phận sự kiện nhằm đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng trong suốt quá trình thực hiện.

Dựa trên giáo trình “*Tổ chức phục vụ tiệc*”, quy trình này bao gồm các bước cơ bản như sau:

Bảng 1. 1. Quy trình tổ chức tiệc trong khách sạn

STT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu / tiêu chuẩn
1	Tiếp nhận yêu cầu	- Tiếp nhận thông tin về thời gian tổ chức - Xác định số lượng khách tham dự - Xác định loại hình tiệc - Ghi nhận các yêu cầu đặc biệt của khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận phụ trách tiệc	Chính xác, đầy đủ
2	Tư vấn và báo giá	- Tư vấn thực đơn phù hợp - Tư vấn hình thức tiệc - Tư vấn không gian tổ chức - Tư vấn các dịch vụ đi kèm - Lập báo giá gửi khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận nhà hàng	Phù hợp nhu cầu
3	Ký kết hợp đồng	- Thỏa thuận các điều khoản dịch vụ - Thống nhất nội dung tổ chức tiệc - Ký kết hợp đồng với khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận quản lý	Rõ ràng, minh bạch

4	Lập kế hoạch tổ chức	- Xây dựng kế hoạch chi tiết về thực đơn - Bố trí không gian tổ chức tiệc - Phân công nhân sự thực hiện - Xác định tiến độ chuẩn bị	- Bộ phận quản lý - Bộ phận nhà hàng - Bộ phận bếp - Bộ phận kỹ thuật	Cụ thể, khả thi
5	Chuẩn bị trước tiệc	- Chuẩn bị nguyên liệu chế biến - Chuẩn bị dụng cụ phục vụ - Setup không gian tổ chức - Trang trí khu vực tiệc theo yêu cầu	- Bộ phận bếp - Bộ phận nhà hàng - Bộ phận kỹ thuật	Đầy đủ, đúng tiêu chuẩn
6	Tổ chức phục vụ	- Triển khai phục vụ theo thực đơn đã thống nhất - Phục vụ khách trong thời gian diễn ra tiệc - Phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình phục vụ - Xử lý các yêu cầu phát sinh của khách hàng	- Bộ phận nhà hàng - Bộ phận bếp - Bộ phận kỹ thuật	Chuyên nghiệp, đúng quy trình
7	Kết thúc và thanh toán	- Dọn dẹp khu vực tổ chức tiệc - Kiểm kê dụng cụ, trang thiết bị - Thực hiện thanh toán với khách hàng - Hoàn tất các thủ tục sau tiệc	- Bộ phận nhà hàng - Bộ phận kế toán - Bộ phận quản lý	Nhanh chóng, chính xác
8	Đánh giá sau tiệc	- Thu thập phản hồi của khách hàng - Đánh giá quá trình tổ chức tiệc - Rút kinh nghiệm cho các lần tổ chức sau	- Bộ phận quản lý - Bộ phận kinh doanh	Khách quan

(Nguồn: Tổng hợp từ giáo trình “Tổ chức phục vụ tiệc”, Trường Đại học Thương mại, 2016)

Quy trình tổ chức tiệc trong khách sạn được thực hiện thông qua một chuỗi các bước có mối liên hệ chặt chẽ và được triển khai theo trình tự logic từ khâu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cho đến khâu đánh giá sau tiệc. Mỗi bước trong quy trình đều giữ vai trò nhất định và có sự tham gia của nhiều bộ phận khác nhau nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra đúng kế hoạch và đạt chất lượng phục vụ cao nhất.

Trước hết, quy trình bắt đầu từ bước tiếp nhận yêu cầu. Đây là giai đoạn khởi đầu mang tính định hướng cho toàn bộ quá trình tổ chức tiệc. Bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận phụ trách tiệc có nhiệm vụ tiếp nhận các thông tin từ khách hàng như thời gian tổ chức, địa điểm, số lượng khách, loại hình tiệc và những yêu cầu đặc biệt khác. Việc ghi nhận thông tin đầy đủ và chính xác sẽ giúp khách sạn xây dựng phương án tổ chức phù hợp và hạn chế sai sót trong các bước tiếp theo.

Tiếp theo là bước tư vấn và báo giá. Ở giai đoạn này, khách sạn tiến hành phân tích nhu cầu của khách hàng để tư vấn thực đơn, hình thức phục vụ, cách bố trí không gian và các dịch vụ đi kèm. Đồng thời, đơn vị tổ chức xây dựng bảng báo giá chi tiết

dựa trên các nội dung đã thống nhất. Đây là bước thể hiện tính chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách sạn.

Sau khi hai bên đạt được sự thống nhất, bước ký kết hợp đồng được thực hiện nhằm xác lập cơ sở pháp lý cho quá trình tổ chức tiệc. Hợp đồng cần thể hiện rõ các điều khoản về chi phí, nội dung dịch vụ, thời gian thực hiện và trách nhiệm của mỗi bên. Việc ký kết hợp đồng giúp hạn chế rủi ro và đảm bảo quyền lợi của các bên liên quan.

Tiếp theo là bước lập kế hoạch tổ chức. Ở bước này, khách sạn tiến hành xây dựng kế hoạch chi tiết về thực đơn, bố trí không gian, phân công nhân sự và xác định tiến độ thực hiện các hạng mục công việc. Việc lập kế hoạch cụ thể giúp các bộ phận như nhà hàng, bếp và kỹ thuật phối hợp hiệu quả hơn trong quá trình triển khai.

Trong giai đoạn chuẩn bị trước tiệc, các bộ phận liên quan tiến hành chuẩn bị nguyên liệu, dụng cụ phục vụ, setup bàn tiệc và trang trí không gian theo yêu cầu của khách hàng. Đây là bước có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng buổi tiệc, đòi hỏi sự chính xác, đầy đủ và đồng bộ trong công tác chuẩn bị.

Bước tổ chức phục vụ là giai đoạn triển khai trực tiếp các hoạt động của buổi tiệc. Nhân viên phục vụ cần thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ, đảm bảo tác phong chuyên nghiệp, phục vụ đúng thực đơn và hỗ trợ khách hàng kịp thời trong suốt quá trình diễn ra buổi tiệc. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa bộ phận nhà hàng, bếp và kỹ thuật là yếu tố quan trọng quyết định đến trải nghiệm của khách tham dự.

Sau khi buổi tiệc kết thúc, khách sạn tiến hành kết thúc và thanh toán. Công việc ở giai đoạn này bao gồm thu dọn, kiểm kê tài sản, vệ sinh khu vực tổ chức và thực hiện thanh toán với khách hàng. Việc thực hiện nhanh chóng và chính xác giúp tạo ấn tượng tốt và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Cuối cùng là bước đánh giá sau tiệc. Đây là giai đoạn khách sạn tiến hành thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng và tổ chức họp nội bộ để đánh giá hiệu quả thực hiện, từ đó rút ra kinh nghiệm và đề xuất các giải pháp cải tiến cho những lần tổ chức tiếp theo.

Như vậy, quy trình tổ chức tiệc trong khách sạn mang tính tuần tự, rõ ràng và tập trung chủ yếu vào hoạt động phục vụ ăn uống. Tuy nhiên, đối với tiệc Gala Dinner – loại hình tiệc kết hợp giữa phục vụ ăn uống và chương trình sự kiện – quy trình này cần được kết hợp với quy trình tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp, hấp dẫn và hiệu quả tổng thể của chương trình.

1.3.2. Quy trình tổ chức sự kiện

Bên cạnh quy trình tổ chức tiệc, cần áp dụng quy trình tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo nội dung chương trình được xây dựng bài bản và chuyên nghiệp. Theo Lưu Văn Nghiê (2012), quy trình tổ chức sự kiện bao gồm các bước cơ bản như sau:

Bảng 1. 2. Quy trình tổ chức sự kiện

TT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu / tiêu chuẩn
1	Xác định mục tiêu	- Xác định mục đích tổ chức sự kiện - Xác định đối tượng tham dự	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận quản lý sự kiện	Rõ ràng
2	Xây dựng ý tưởng	- Xác định thông điệp chương trình - Xây dựng concept chương trình - Lựa chọn chủ đề phù hợp - Định hướng phong cách tổ chức	- Khách hàng - Bộ phận sự kiện - Bộ phận marketing	Sáng tạo
3	Lập kế hoạch	- Xây dựng kịch bản chương trình - Lập timeline thực hiện - Phân công nhân sự	- Bộ phận quản lý sự kiện - Các bộ phận liên quan	Chi tiết
4	Chuẩn bị	- Chuẩn bị âm thanh, ánh sáng - Chuẩn bị sân khấu, trang trí - Kiểm tra trang thiết bị	- Bộ phận kỹ thuật - Bộ phận sự kiện	Đồng bộ
5	Triển khai	- Điều phối chương trình - Theo dõi tiến độ thực hiện - Xử lý tình huống phát sinh	- MC - Bộ phận sự kiện - Bộ phận kỹ thuật	Linh hoạt
6	Kết thúc	- Tổng kết chương trình - Gửi lời cảm ơn khách mời - Hỗ trợ khách ra về	- Bộ phận sự kiện - Bộ phận lễ tân - Bộ phận phục vụ	Trang trọng
7	Đánh giá	- Lập báo cáo sau sự kiện - Thu thập ý kiến phản hồi - Rút kinh nghiệm tổ chức	- Bộ phận quản lý - Bộ phận sự kiện	Khách quan

(Nguồn: Lưu Văn Nghiê (2012), *Quản trị marketing*)

Quy trình tổ chức sự kiện là một chuỗi các hoạt động có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, được triển khai theo trình tự logic từ khâu xây dựng định hướng đến khâu tổng kết và đánh giá sau chương trình. Mỗi bước trong quy trình đều có vai trò riêng và cần có sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều bộ phận nhằm đảm bảo sự kiện diễn ra thành công và đạt được mục tiêu đề ra.

Trước hết, quy trình bắt đầu từ bước xác định mục tiêu. Đây là giai đoạn mang tính định hướng cho toàn bộ chương trình, bởi việc xác định rõ mục đích tổ chức, đối tượng tham dự và thông điệp muốn truyền tải sẽ là cơ sở để xây dựng nội dung, hình thức và quy mô phù hợp. Nếu mục tiêu không rõ ràng hoặc xác định chưa chính xác, các bước triển khai tiếp theo dễ bị thiếu nhất quán và không đạt hiệu quả mong muốn.

Tiếp theo là bước xây dựng ý tưởng và chủ đề cho sự kiện. Ở giai đoạn này, bộ phận tổ chức sự kiện và marketing sẽ xây dựng concept tổng thể, tạo điểm nhấn và bản sắc riêng cho chương trình. Ý tưởng cần đảm bảo tính sáng tạo, hấp dẫn nhưng vẫn phải phù hợp với mục tiêu tổ chức và đặc điểm của khách tham dự. Đây là yếu tố góp phần nâng cao trải nghiệm và tạo ấn tượng cho khách mời.

Sau khi hoàn thiện ý tưởng, đơn vị tổ chức tiến hành lập kế hoạch chi tiết cho chương trình. Nội dung của bước này bao gồm xây dựng kịch bản, sắp xếp timeline và phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận. Việc lập kế hoạch đầy đủ và khả thi sẽ giúp quá trình tổ chức diễn ra đúng tiến độ, hạn chế sự chồng chéo trong công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Trong giai đoạn chuẩn bị, các yếu tố về cơ sở vật chất và kỹ thuật như sân khấu, âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu và các công cụ hỗ trợ khác được bố trí và kiểm tra kỹ lưỡng. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo điều kiện tốt nhất cho chương trình, đồng thời giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh trong quá trình diễn ra sự kiện.

Bước triển khai chương trình là giai đoạn trung tâm của toàn bộ quy trình. Ở giai đoạn này, các bộ phận liên quan phối hợp để điều hành chương trình theo đúng kịch bản đã xây dựng. Quá trình triển khai đòi hỏi sự linh hoạt trong điều phối, khả năng xử lý tình huống nhanh chóng và sự phối hợp nhịp nhàng giữa MC, bộ phận sự kiện và bộ phận kỹ thuật nhằm đảm bảo chương trình diễn ra liên tục, hấp dẫn và đúng tiến độ.

Sau khi chương trình kết thúc, đơn vị tổ chức tiến hành tổng kết và đánh giá. Đây là bước nhằm ghi nhận kết quả thực hiện, thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng và rút ra kinh nghiệm cho các chương trình sau. Việc đánh giá khách quan và

đầy đủ sẽ giúp đơn vị tổ chức nhận diện được những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục.

1.3.3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn

Tiệc Gala Dinner là loại hình tiệc mang tính tổng hợp, kết hợp giữa hoạt động phục vụ ăn uống và tổ chức sự kiện. Vì vậy, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn cần được xây dựng trên cơ sở kết hợp giữa quy trình tổ chức tiệc và quy trình tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo chương trình diễn ra chuyên nghiệp, đồng bộ và đạt hiệu quả cao. Dựa trên cơ sở lý luận đã trình bày, tác giả đề xuất quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn như sau:

Bảng 1. 3. Quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn

TT	Các giai đoạn	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu / tiêu chuẩn
1	Tiếp nhận yêu cầu	- Tiếp nhận thông tin về thời gian tổ chức - Xác định địa điểm tổ chức - Xác định số lượng khách tham dự - Làm rõ mục đích tổ chức chương trình - Ghi nhận các yêu cầu đặc biệt của khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận sự kiện	Chính xác, đầy đủ
2	Tư vấn và báo giá	- Tư vấn thực đơn phù hợp - Tư vấn hình thức tiệc - Tư vấn không gian tổ chức - Tư vấn ý tưởng chủ đạo chương trình - Tư vấn các dịch vụ đi kèm - Lập báo giá gửi khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận sự kiện - Bộ phận nhà hàng	Phù hợp nhu cầu, chuyên nghiệp
3	Ký kết hợp đồng	- Thỏa thuận các điều khoản dịch vụ - Thống nhất nội dung tổ chức - Thống nhất thời gian thực hiện - Thống nhất chi phí tổ chức - Ký kết hợp đồng với khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận quản lý	Rõ ràng, minh bạch
4	Xây dựng ý tưởng và kịch bản chương trình	- Xây dựng ý tưởng và chủ đề chương trình - Lựa chọn chủ đề phù hợp - Lập bảng kế hoạch thực hiện chương trình - Xây dựng kịch bản chi tiết - Xây dựng timeline thực hiện	- Bộ phận sự kiện - Bộ phận marketing	Sáng tạo, hấp dẫn, khả thi
5	Lập kế hoạch tổ chức	- Phân công nhân sự thực hiện - Bố trí không gian tổ chức - Xây dựng kế hoạch phục vụ - Xác định tiến độ thực hiện - Phối hợp các bộ phận liên quan	- Bộ phận quản lý - Bộ phận sự kiện - Bộ phận nhà hàng - Bộ phận bếp - Bộ phận kỹ thuật	Cụ thể, đồng bộ

6	Chuẩn bị trước tiệc	- Chuẩn bị nguyên liệu chế biến - Chuẩn bị dụng cụ phục vụ - Setup bàn tiệc - Trang trí không gian tổ chức - Chuẩn bị âm thanh, ánh sáng - Chuẩn bị sân khấu và các hạng mục kỹ thuật	- Bộ phận bếp - Bộ phận nhà hàng - Bộ phận kỹ thuật - Bộ phận sự kiện	Đầy đủ, đúng tiêu chuẩn
7	Kiểm tra và tổng duyệt	- Kiểm tra toàn bộ hạng mục chuẩn bị - Chạy thử chương trình - Kiểm tra âm thanh, ánh sáng, sân khấu - Phát hiện và xử lý lỗi trước khi diễn ra tiệc	- Bộ phận quản lý - Bộ phận kỹ thuật - Bộ phận sự kiện	Chính xác, hạn chế rủi ro
8	Đón tiếp và tổ chức phục vụ	- Đón khách tham dự - Hướng dẫn khách vào vị trí - Ổn định chỗ ngồi cho khách - Phục vụ ăn uống theo thực đơn đã thống nhất	- Bộ phận lễ tân - Bộ phận nhà hàng - Bộ phận bếp	Chuyên nghiệp, đúng quy trình
9	Điều hành chương trình và xử lý kỹ thuật	- Điều phối chương trình theo kịch bản - Vận hành hệ thống âm thanh - Vận hành hệ thống ánh sáng - Hỗ trợ các tiết mục trong chương trình - Xử lý tình huống phát sinh	- MC - Bộ phận sự kiện - Bộ phận kỹ thuật	Linh hoạt, liên tục
10	Kết thúc và thanh toán	- tiễn khách sau chương trình - Thu dọn khu vực tổ chức - Kiểm kê dụng cụ, trang thiết bị - Thực hiện thanh toán với khách hàng - Hoàn tất hợp đồng	- Bộ phận nhà hàng - Bộ phận kế toán - Bộ phận quản lý	Nhanh chóng, chính xác
11	Đánh giá sau tiệc	- Thu thập phản hồi của khách hàng - Họp rút kinh nghiệm nội bộ - Đánh giá kết quả tổ chức tiệc - Lưu trữ hồ sơ chương trình	- Bộ phận quản lý - Bộ phận kinh doanh - Bộ phận sự kiện	Khách quan, đầy đủ

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ giáo trình “Tổ chức phục vụ tiệc”, Trường Đại học Thương mại, 2016 và Lưu Văn Nghiêm (2012), Quản trị marketing)

Dựa trên Bảng 1.3 có thể thấy, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn là sự kết hợp giữa quy trình tổ chức tiệc và quy trình tổ chức sự kiện. Đây là một quy trình mang tính tổng hợp, được xây dựng theo trình tự logic từ khâu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tư vấn và ký kết hợp đồng, xây dựng ý tưởng, lập kế hoạch, chuẩn bị, triển khai thực hiện cho đến khâu tổng kết và đánh giá sau tiệc. Mỗi bước trong quy trình đều có vai trò nhất định, đồng thời có mối quan hệ chặt chẽ và tác động qua lại lẫn nhau. Nếu một bước trong quy trình thực hiện không hiệu quả có thể ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và sự thành công của toàn bộ chương trình. Vì vậy, việc xây dựng một quy trình khoa học, chặt chẽ và có sự phối hợp đồng bộ giữa

các bộ phận là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra thành công, đáp ứng nhu cầu khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho khách sạn.

Trước hết, quy trình bắt đầu từ giai đoạn tiếp nhận yêu cầu, tư vấn và ký kết hợp đồng. Đây là giai đoạn đầu tiên và mang tính định hướng cho toàn bộ quá trình tổ chức tiệc Gala Dinner. Ở giai đoạn này, bộ phận kinh doanh hoặc bộ phận phụ trách sự kiện có nhiệm vụ tiếp nhận các thông tin từ khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau như gặp trực tiếp, điện thoại, email hoặc các nền tảng trực tuyến. Các thông tin cần được thu thập bao gồm thời gian tổ chức, địa điểm, số lượng khách tham dự, mục đích tổ chức, đối tượng khách mời cũng như những yêu cầu đặc biệt về thực đơn, hình thức phục vụ hoặc nội dung chương trình. Trên cơ sở những thông tin đó, khách sạn tiến hành tư vấn cho khách hàng về thực đơn, hình thức tiệc, không gian tổ chức, ý tưởng chương trình và các dịch vụ đi kèm như âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED hoặc tiết mục giải trí. Sau khi hai bên đạt được sự thống nhất, khách sạn lập báo giá chi tiết và tiến hành ký kết hợp đồng. Việc thực hiện tốt giai đoạn này không chỉ giúp khách sạn nắm bắt chính xác nhu cầu của khách hàng mà còn tạo tiền đề thuận lợi cho các bước tiếp theo trong quá trình tổ chức.

Tiếp theo là giai đoạn xây dựng ý tưởng và lập kế hoạch tổ chức. Đây là giai đoạn mang tính sáng tạo và hoạch định, có ảnh hưởng lớn đến sự hấp dẫn và tính khả thi của chương trình. Ở bước này, bộ phận sự kiện và marketing sẽ xây dựng concept, chủ đề và kịch bản tổng thể cho chương trình Gala Dinner. Kịch bản cần được xây dựng chi tiết, logic, bao gồm các nội dung như đón khách, khai mạc, phát biểu, dùng tiệc, biểu diễn nghệ thuật, trao giải hoặc bốc thăm trúng thưởng và bế mạc. Song song với việc xây dựng kịch bản chương trình, bộ phận quản lý sẽ phối hợp với các bộ phận liên quan để lập kế hoạch tổ chức chi tiết, bao gồm phân công nhân sự, bố trí không gian, xác định tiến độ thực hiện và xây dựng kế hoạch phục vụ cụ thể. Việc lập kế hoạch đầy đủ, khoa học và khả thi sẽ giúp hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Sau đó là giai đoạn chuẩn bị trước tiệc, đây là giai đoạn có vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cũng như mức độ thành công của buổi tiệc. Trong giai đoạn này, các bộ phận như bếp, nhà hàng, kỹ thuật và sự kiện tiến hành

chuẩn bị toàn bộ các điều kiện cần thiết để chương trình diễn ra đúng kế hoạch. Bộ phận bếp chuẩn bị nguyên vật liệu và sơ chế món ăn theo thực đơn đã thống nhất; bộ phận nhà hàng setup bàn tiệc, bố trí dụng cụ ăn uống và trang trí không gian; bộ phận kỹ thuật tiến hành lắp đặt và kiểm tra hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu và các thiết bị liên quan; bộ phận sự kiện chuẩn bị backdrop, sân khấu, đạo cụ và các hạng mục phục vụ chương trình. Đồng thời, khách sạn cần tổ chức kiểm tra tổng thể và tổng duyệt chương trình trước khi diễn ra nhằm phát hiện và xử lý kịp thời các sai sót. Có thể nói, đây là giai đoạn then chốt quyết định mức độ chuyên nghiệp và khả năng hạn chế rủi ro trong quá trình tổ chức.

Giai đoạn tổ chức và phục vụ tiệc là giai đoạn triển khai trực tiếp toàn bộ các hoạt động của chương trình Gala Dinner. Đây là giai đoạn thể hiện rõ nhất chất lượng dịch vụ và năng lực tổ chức của khách sạn. Khi khách đến tham dự, bộ phận lễ tân và nhà hàng thực hiện công tác đón tiếp, hướng dẫn khách vào vị trí và hỗ trợ khách ổn định chỗ ngồi. Trong suốt quá trình diễn ra buổi tiệc, bộ phận nhà hàng và bếp chịu trách nhiệm phục vụ món ăn và đồ uống theo đúng thực đơn và tiến độ chương trình. Song song với đó, MC, bộ phận sự kiện và kỹ thuật phối hợp để điều hành chương trình, vận hành hệ thống âm thanh, ánh sáng và hỗ trợ các tiết mục biểu diễn. Trong thực tế, các tình huống phát sinh như thay đổi số lượng khách, sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu đột xuất từ khách hàng là khó tránh khỏi, vì vậy bộ phận quản lý và điều phối cần có khả năng xử lý nhanh chóng, linh hoạt và hiệu quả nhằm đảm bảo chương trình diễn ra liên tục và đúng tiến độ. Đây cũng là giai đoạn quyết định trực tiếp đến trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Cuối cùng là giai đoạn kết thúc và đánh giá sau tiệc. Sau khi chương trình kết thúc, khách sạn tiến hành tiễn khách, thu dọn, kiểm kê tài sản và hoàn tất các thủ tục thanh toán với khách hàng. Việc thực hiện nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp trong giai đoạn này sẽ góp phần tạo ấn tượng tốt đẹp và nâng cao khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Đồng thời, khách sạn cần thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua phiếu khảo sát, phỏng vấn trực tiếp hoặc các nền tảng trực tuyến để đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng món ăn, phong cách phục vụ, không gian tổ chức và nội dung chương trình. Bên cạnh đó, các bộ phận liên quan cần tổ chức họp nội bộ để tổng kết, đánh giá hiệu quả thực hiện, rút kinh nghiệm

và đề xuất giải pháp cải tiến cho những lần tổ chức tiếp theo. Ngoài ra, việc lưu trữ hồ sơ và dữ liệu sự kiện cũng là cơ sở quan trọng phục vụ cho công tác quản lý và tổ chức các chương trình tương tự trong tương lai.

Như vậy, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn không chỉ mang tính tuần tự, logic và chặt chẽ mà còn đòi hỏi sự linh hoạt và phối hợp đồng bộ giữa nhiều bộ phận khác nhau.

1.3.4 Phân biệt sự khác biệt giữa quy trình tổ chức tiệc và quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

Bảng 1. 4. Phân biệt sự khác nhau giữa quy trình tổ chức tiệc và quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

Tiêu chí	Tổ chức tiệc	Tổ chức tiệc Gala Dinner
Mục đích	Phục vụ nhu cầu ăn uống, liên hoan, sinh nhật, cưới, hội nghị...	Kết hợp ăn uống với chương trình biểu diễn, vinh danh, giao lưu, giải trí, quảng bá doanh nghiệp.
Số giai đoạn	8 bước	11 bước
Tiếp nhận yêu cầu	Thu thập thời gian, số lượng khách, loại hình tiệc và yêu cầu đặc biệt.	Ngoài các nội dung của tiệc thông thường còn xác định địa điểm, mục đích tổ chức chương trình Gala.
Tư vấn	Tư vấn thực đơn, hình thức tiệc, không gian, dịch vụ đi kèm.	Ngoài tư vấn thực đơn còn tư vấn ý tưởng chủ đề (concept), chương

		trình biểu diễn, kịch bản Gala.
Ký kết hợp đồng	Thống nhất điều khoản và nội dung tổ chức.	Ngoài điều khoản còn thống nhất thời gian thực hiện, chi phí chương trình và các hạng mục sự kiện.
Xây dựng ý tưởng	Không có bước riêng.	Có bước xây dựng concept, chủ đề, kịch bản chi tiết và timeline chương trình. Đây là điểm khác biệt lớn nhất.
Lập kế hoạch	Chủ yếu lập kế hoạch thực đơn, bố trí không gian, phân công nhân sự.	Ngoài các nội dung trên còn lập kế hoạch phục vụ chương trình, phối hợp nhiều bộ phận liên quan để đảm bảo chương trình diễn ra đồng bộ.
Chuẩn bị	Chuẩn bị nguyên liệu, dụng cụ, setup không gian, trang trí.	Ngoài chuẩn bị bàn tiệc còn chuẩn bị âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED, thiết bị kỹ thuật và khu vực biểu diễn.
Kiểm tra trước khi diễn ra	Không có bước riêng, chỉ chuẩn bị và tổ chức.	Có bước kiểm tra tổng duyệt, chạy thử chương trình, kiểm tra âm thanh – ánh sáng, phát hiện và xử lý lỗi trước khi diễn ra.

Đón tiếp khách	Khách vào tiệc và phục vụ trực tiếp.	Có quy trình đón khách, hướng dẫn vị trí, ổn định chỗ ngồi trước khi khai mạc chương trình.
Điều hành chương trình	Không có MC và kịch bản điều hành riêng.	Có MC dẫn chương trình, điều phối tiết mục, vận hành âm thanh – ánh sáng, xử lý các tình huống phát sinh trong suốt Gala.
Phục vụ	chủ yếu phục vụ món ăn, đồ uống	Phục vụ kết hợp với tiến độ chương trình để đảm bảo các tiết mục và thời gian dùng tiệc diễn ra hợp lý.
Kết thúc	Dọn dẹp, thanh toán, hoàn tất thủ tục.	Ngoài thanh toán còn tiễn khách, thu dọn sân khấu và các thiết bị kỹ thuật.
Đánh giá sau tiệc	Thu thập ý kiến khách hàng và rút kinh nghiệm.	Ngoài đánh giá còn tổng kết hiệu quả chương trình, lưu trữ hồ sơ và dữ liệu sự kiện.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp so sánh từ giáo trình “*Tổ chức phục vụ tiệc*”, Trường Đại học Thương mại, 2016 và Lưu Văn Nghiêm (2012), *Quản trị marketing*)

1.3.5. Các bộ phận tham gia tổ chức tiệc Gala Dinner

Việc tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn là một hoạt động mang tính tổng hợp cao, đòi hỏi sự tham gia và phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận khác nhau.

Mỗi bộ phận đảm nhận một chức năng riêng nhưng đều hướng đến mục tiêu chung là đảm bảo buổi tiệc diễn ra thành công, đúng kế hoạch và mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng.

Bộ phận kinh doanh (Sales): Đây là bộ phận đóng vai trò đầu mối trong việc kết nối khách hàng với khách sạn. Bộ phận kinh doanh chịu trách nhiệm tìm kiếm khách hàng, tiếp nhận thông tin và nhu cầu tổ chức tiệc Gala Dinner, đồng thời tư vấn các gói dịch vụ phù hợp. Ngoài ra, bộ phận này còn thực hiện việc đàm phán, báo giá và ký kết hợp đồng với khách hàng. Trong suốt quá trình chuẩn bị và tổ chức tiệc, bộ phận kinh doanh cũng đóng vai trò cầu nối thông tin giữa khách hàng và các bộ phận nội bộ, đảm bảo các yêu cầu của khách được truyền đạt đầy đủ và chính xác.

Bộ phận nhà hàng (F&B Service): Bộ phận nhà hàng là lực lượng trực tiếp phục vụ khách trong suốt thời gian diễn ra buổi tiệc. Nhiệm vụ của bộ phận này bao gồm chuẩn bị bàn tiệc, bố trí dụng cụ ăn uống, phục vụ món ăn và đồ uống theo đúng quy trình nghiệp vụ. Đồng thời, nhân viên phục vụ cần đảm bảo tác phong chuyên nghiệp, thái độ thân thiện và khả năng xử lý linh hoạt các yêu cầu phát sinh từ khách hàng. Chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách tham dự và đánh giá chung về buổi tiệc.

Bộ phận bếp (Kitchen): Bộ phận bếp chịu trách nhiệm xây dựng thực đơn, chuẩn bị nguyên vật liệu và chế biến món ăn theo yêu cầu đã thống nhất với khách hàng. Ngoài việc đảm bảo chất lượng và hương vị món ăn, bộ phận bếp còn phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm. Trong quá trình tổ chức tiệc, bộ phận bếp cần phối hợp chặt chẽ với bộ phận nhà hàng để đảm bảo các món ăn được phục vụ đúng thời điểm, đúng thứ tự và luôn giữ được chất lượng tốt nhất.

Bộ phận kỹ thuật – sự kiện: Đây là bộ phận đảm nhận các yếu tố kỹ thuật phục vụ cho chương trình Gala Dinner. Nhiệm vụ chính bao gồm lắp đặt, vận hành và giám sát hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu, sân khấu và các thiết bị liên quan. Bên cạnh đó, bộ phận này còn hỗ trợ triển khai kịch bản chương trình, đảm bảo các tiết mục diễn ra đúng kế hoạch. Việc đảm bảo hệ thống kỹ thuật hoạt động ổn định và hiệu quả là yếu tố quan trọng góp phần tạo nên sự chuyên nghiệp và hấp dẫn cho buổi tiệc.

Bộ phận quản lý: Bộ phận quản lý giữ vai trò điều hành và giám sát toàn bộ quá trình tổ chức tiệc. Nhiệm vụ của bộ phận này là lập kế hoạch tổng thể, phân công công việc cho các bộ phận, theo dõi tiến độ thực hiện và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Trong quá trình diễn ra sự kiện, bộ phận quản lý còn có trách nhiệm xử lý các tình huống phát sinh, đảm bảo mọi hoạt động được vận hành trôi chảy và đúng định hướng ban đầu. Vai trò điều phối của bộ phận quản lý có ý nghĩa quyết định trong việc đảm bảo sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận.

Các bộ phận hỗ trợ khác: Ngoài các bộ phận chính nêu trên, một số bộ phận khác như lễ tân, an ninh, vệ sinh môi trường, cũng tham gia hỗ trợ quá trình tổ chức tiệc. Bộ phận lễ tân hỗ trợ đón tiếp khách, bộ phận an ninh đảm bảo trật tự và an toàn, trong khi bộ phận vệ sinh đảm bảo không gian tổ chức luôn sạch sẽ, gọn gàng. Mặc dù không trực tiếp tham gia vào hoạt động chính của buổi tiệc, nhưng các bộ phận này vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện chất lượng dịch vụ tổng thể.

Như vậy, có thể thấy rằng việc tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn là kết quả của sự phối hợp đồng bộ giữa nhiều bộ phận khác nhau. Sự liên kết chặt chẽ, phân công rõ ràng và phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận chính là yếu tố then chốt quyết định đến thành công của buổi tiệc, đồng thời góp phần nâng cao uy tín và năng lực cạnh tranh của khách sạn trên thị trường.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

1.4.1. Các yếu tố bên trong

Yếu tố bên trong là những yếu tố thuộc về nội bộ khách sạn, có thể kiểm soát và điều chỉnh được trong quá trình tổ chức tiệc.

Thứ nhất, nguồn nhân lực: Theo Nguyễn Quyết Thắng (2014), con người là yếu tố trung tâm quyết định chất lượng dịch vụ trong kinh doanh khách sạn. Đối với tiệc Gala Dinner, đội ngũ nhân viên cần có kỹ năng chuyên môn, tác phong chuyên nghiệp và khả năng phối hợp tốt giữa các bộ phận. Nếu nhân sự thiếu kinh nghiệm hoặc phân công không hợp lý sẽ dễ dẫn đến sai sót trong quá trình phục vụ.

Thứ hai, cơ sở vật chất – kỹ thuật: Hệ thống cơ sở vật chất như sảnh tiệc, bàn ghế, dụng cụ phục vụ, âm thanh, ánh sáng và sân khấu có ảnh hưởng trực tiếp đến

chất lượng buổi tiệc. Một khách sạn có cơ sở vật chất hiện đại, đồng bộ sẽ dễ dàng tổ chức các chương trình Gala Dinner quy mô lớn và chuyên nghiệp hơn.

Thứ ba, năng lực quản lý và điều hành: Khả năng tổ chức, điều phối và giám sát của bộ phận quản lý đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quy trình diễn ra trôi chảy. Việc lập kế hoạch chi tiết, phân công rõ ràng và kiểm soát tốt các khâu sẽ giúp hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả tổ chức.

Thứ tư, nguồn lực tài chính: Nguồn tài chính ảnh hưởng đến khả năng đầu tư vào cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như chất lượng dịch vụ cung cấp. Khách sạn có tiềm lực tài chính mạnh sẽ có điều kiện nâng cao chất lượng tiệc và đa dạng hóa các dịch vụ đi kèm.

Thứ năm, quy trình và tiêu chuẩn phục vụ: Việc xây dựng quy trình tổ chức tiệc rõ ràng, khoa học và phù hợp với thực tế giúp các bộ phận phối hợp hiệu quả, giảm thiểu sai sót. Ngược lại, nếu quy trình chưa hoàn thiện sẽ gây khó khăn trong quá trình triển khai.

1.4.2. Các yếu tố bên ngoài

Bên cạnh các yếu tố nội tại, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner còn chịu ảnh hưởng từ các yếu tố thuộc môi trường bên ngoài mà khách sạn khó kiểm soát.

Thứ nhất, nhu cầu và đặc điểm khách hàng: Khách hàng là yếu tố quyết định nội dung và hình thức tổ chức tiệc. Mỗi nhóm khách (doanh nghiệp, cá nhân, tổ chức) có yêu cầu khác nhau về quy mô, chủ đề, thực đơn và chương trình. Sự thay đổi trong nhu cầu khách hàng đòi hỏi khách sạn phải linh hoạt điều chỉnh quy trình tổ chức.

Thứ hai, thị trường và mức độ cạnh tranh: Trong bối cảnh ngành khách sạn phát triển mạnh, sự cạnh tranh giữa các khách sạn ngày càng gay gắt. Điều này buộc các khách sạn phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình tổ chức tiệc để thu hút khách hàng.

Thứ ba, sự phát triển của công nghệ: Công nghệ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong tổ chức sự kiện, đặc biệt là hệ thống âm thanh, ánh sáng, trình chiếu và quản lý chương trình. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng nhưng cũng đòi hỏi khách sạn phải cập nhật và đầu tư liên tục.

Thứ tư, yếu tố kinh tế – xã hội: Tình hình kinh tế ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của khách hàng cho các sự kiện như Gala Dinner. Ngoài ra, các yếu tố xã hội như xu hướng tổ chức sự kiện, văn hóa tiêu dùng cũng tác động đến nhu cầu và cách thức tổ chức tiệc.

Thứ năm, yếu tố pháp lý và chính sách: Các quy định của Nhà nước liên quan đến an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, tiếng ồn, ảnh hưởng trực tiếp đến việc tổ chức tiệc. Khách sạn cần tuân thủ các quy định này để đảm bảo hoạt động diễn ra hợp pháp và an toàn.

Thứ sáu yếu tố thời tiết và khí hậu: cũng ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tổ chức tiệc Gala Dinner, đặc biệt đối với các chương trình tổ chức ngoài trời. Những điều kiện thời tiết bất lợi như mưa lớn, gió mạnh hoặc nhiệt độ quá cao có thể gây gián đoạn chương trình, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách tham dự. Vì vậy, khách sạn cần chủ động xây dựng các phương án dự phòng như chuẩn bị không gian thay thế, mái che hoặc điều chỉnh thời gian tổ chức nhằm hạn chế rủi ro do thời tiết gây ra.

1.5. Tiêu chí đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

1.5.1. Tiêu chí đánh giá giai đoạn tiếp nhận yêu cầu

Giai đoạn tiếp nhận yêu cầu là bước đầu tiên trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner và có ý nghĩa đặc biệt quan trọng vì mang tính định hướng cho các giai đoạn tiếp theo. Đây là giai đoạn mà bộ phận kinh doanh và bộ phận sự kiện trực tiếp làm việc với khách hàng để tiếp nhận thông tin, tìm hiểu nhu cầu, tư vấn dịch vụ, báo giá và tiến tới ký kết hợp đồng. Có thể nói, hiệu quả của giai đoạn này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng xây dựng kế hoạch tổ chức phù hợp cũng như mức độ thành công của toàn bộ chương trình. Nếu các yêu cầu của khách hàng được tiếp nhận đầy đủ và chính xác ngay từ đầu, khách sạn sẽ dễ dàng triển khai các bước tiếp theo một cách thuận lợi và hạn chế tối đa các sai sót phát sinh trong quá trình thực hiện. Ngược lại, nếu việc tiếp nhận thông tin không đầy đủ, thiếu chính xác hoặc tư vấn chưa phù hợp, khách sạn có thể gặp khó khăn trong quá trình chuẩn bị và tổ chức, làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của khách hàng.

Tiêu chí đầu tiên để đánh giá giai đoạn này là mức độ đầy đủ và chính xác của thông tin tiếp nhận. Đây là tiêu chí cơ bản và quan trọng nhất vì toàn bộ kế hoạch tổ chức đều được xây dựng dựa trên những thông tin ban đầu do khách hàng cung cấp. Các thông tin cần được ghi nhận đầy đủ bao gồm thời gian tổ chức, địa điểm, số lượng khách tham dự, mục đích tổ chức, đối tượng khách mời, yêu cầu về thực đơn, hình thức phục vụ, nội dung chương trình và các yêu cầu đặc biệt khác như trang trí không gian, âm thanh ánh sáng hay các dịch vụ hỗ trợ. Việc tiếp nhận thông tin càng chi tiết, rõ ràng và chính xác thì khả năng xây dựng phương án tổ chức phù hợp càng cao.

Tiêu chí thứ hai là tốc độ phản hồi và khả năng tư vấn khách hàng. Trong môi trường kinh doanh dịch vụ khách sạn hiện nay, tốc độ phản hồi là yếu tố quan trọng tạo nên ấn tượng ban đầu đối với khách hàng. Bộ phận kinh doanh và bộ phận sự kiện cần phản hồi nhanh chóng các yêu cầu, giải đáp kịp thời các thắc mắc và đưa ra những tư vấn phù hợp với nhu cầu, ngân sách cũng như mục tiêu tổ chức của khách hàng. Khả năng tư vấn tốt không chỉ giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn phương án phù hợp mà còn thể hiện tính chuyên nghiệp và năng lực tổ chức của khách sạn.

Tiêu chí thứ ba là mức độ chuyên nghiệp trong quá trình tư vấn và báo giá. Việc tư vấn cần được thực hiện rõ ràng, dễ hiểu, linh hoạt và mang tính thuyết phục cao. Báo giá cần được xây dựng minh bạch, chi tiết và thể hiện rõ các hạng mục chi phí để khách hàng dễ dàng xem xét và so sánh. Một bảng báo giá chuyên nghiệp, rõ ràng sẽ giúp hạn chế các tranh chấp hoặc phát sinh chi phí không cần thiết trong quá trình thực hiện.

Tiêu chí thứ tư là mức độ hài lòng ban đầu của khách hàng. Đây là tiêu chí phản ánh cảm nhận đầu tiên của khách hàng đối với khách sạn thông qua thái độ phục vụ, phong cách làm việc và khả năng đáp ứng yêu cầu. Nếu khách hàng có ấn tượng tốt ngay từ giai đoạn đầu thì khả năng ký kết hợp đồng và duy trì mối quan hệ lâu dài sẽ cao hơn.

1.5.2. Tiêu chí đánh giá giai đoạn chuẩn bị

Giai đoạn chuẩn bị là giai đoạn có vai trò quan trọng trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, bởi đây là giai đoạn tạo nền tảng cho việc triển khai chương trình trên thực tế. Nếu công tác chuẩn bị được thực hiện đầy đủ, đồng bộ và khoa học thì

quá trình tổ chức sẽ diễn ra thuận lợi, hạn chế được các sự cố phát sinh và đảm bảo chất lượng dịch vụ. Ngược lại, nếu chuẩn bị không kỹ lưỡng hoặc thiếu sự phối hợp giữa các bộ phận sẽ dễ dẫn đến sai sót, ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng cũng như hình ảnh của khách sạn.

Trong giai đoạn này, các bộ phận như bếp, nhà hàng, kỹ thuật, sự kiện và quản lý sẽ phối hợp để chuẩn bị toàn bộ các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất, thực đơn, nhân sự và nội dung chương trình. Vì vậy, để đánh giá hiệu quả của giai đoạn chuẩn bị, có thể dựa trên các tiêu chí sau:

Tiêu chí đầu tiên là mức độ đầy đủ và đồng bộ của cơ sở vật chất, trang thiết bị. Các yếu tố như bàn ghế, dụng cụ ăn uống, khăn bàn, hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED, backdrop, hoa trang trí và các hạng mục liên quan khác cần được chuẩn bị đầy đủ, đúng tiêu chuẩn và phù hợp với quy mô chương trình. Sự đồng bộ trong bố trí và trang trí không gian sẽ góp phần nâng cao tính thẩm mỹ và thể hiện sự chuyên nghiệp của khách sạn.

Tiêu chí thứ hai là mức độ phù hợp của thực đơn và chất lượng nguyên vật liệu. Thực đơn cần đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng, phù hợp với đối tượng khách mời và tính chất của buổi tiệc. Đồng thời, nguyên vật liệu phải được chuẩn bị đầy đủ, đảm bảo chất lượng, tươi ngon và đáp ứng các tiêu chuẩn về vệ sinh an toàn thực phẩm.

Tiêu chí thứ ba là mức độ hoàn thiện của kế hoạch tổ chức và kịch bản chương trình. Kế hoạch tổ chức cần được xây dựng chi tiết, rõ ràng về nội dung công việc, thời gian thực hiện và phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận. Bên cạnh đó, kịch bản chương trình phải logic, hấp dẫn và phù hợp với mục tiêu của sự kiện.

Tiêu chí thứ tư là mức độ phối hợp giữa các bộ phận trong công tác chuẩn bị. Sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận sẽ giúp công việc được triển khai đồng bộ, đúng tiến độ và hạn chế tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót nhiệm vụ.

Tiêu chí thứ năm là khả năng kiểm tra, tổng duyệt và phát hiện lỗi trước chương trình. Việc kiểm tra tổng thể và chạy thử chương trình trước khi diễn ra giúp phát hiện và xử lý kịp thời các sai sót về kỹ thuật, nội dung hoặc công tác chuẩn bị.

Như vậy, giai đoạn chuẩn bị có ý nghĩa quan trọng đối với chất lượng và hiệu quả của buổi tiệc Gala Dinner. Việc đánh giá đầy đủ các tiêu chí trong giai đoạn này sẽ giúp khách sạn chủ động kiểm soát chất lượng dịch vụ và tạo nền tảng cho sự thành công của chương trình.

1.5.3. Tiêu chí đánh giá giai đoạn tổ chức tiệc

Giai đoạn tổ chức tiệc là giai đoạn trung tâm trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, bởi đây là thời điểm khách sạn trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách hàng và thể hiện rõ nhất chất lượng phục vụ cũng như năng lực tổ chức của mình. Toàn bộ kế hoạch và công tác chuẩn bị ở các giai đoạn trước sẽ được triển khai trên thực tế trong giai đoạn này. Vì vậy, hiệu quả của giai đoạn tổ chức tiệc ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của khách mời, mức độ hài lòng của khách hàng và hình ảnh thương hiệu của khách sạn.

Để đánh giá hiệu quả của giai đoạn này, có thể dựa trên các tiêu chí sau:

Tiêu chí đầu tiên là mức độ đúng giờ và đúng tiến độ của chương trình. Các hoạt động trong buổi Gala Dinner cần được triển khai theo đúng timeline đã xây dựng trước đó. Việc đảm bảo chương trình diễn ra đúng giờ, đúng tiến độ sẽ thể hiện tính chuyên nghiệp trong công tác tổ chức và tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách mời.

Tiêu chí thứ hai là chất lượng phục vụ ăn uống. Đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng phục vụ ăn uống được đánh giá thông qua tốc độ phục vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, chất lượng món ăn, hình thức trình bày món ăn và khả năng đáp ứng các yêu cầu phát sinh trong quá trình dùng tiệc.

Tiêu chí thứ ba là chất lượng điều hành chương trình và hỗ trợ kỹ thuật. Bộ phận sự kiện và bộ phận kỹ thuật cần đảm bảo hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu và các thiết bị liên quan hoạt động ổn định trong suốt chương trình. Đồng thời, MC và người điều phối cần dẫn dắt chương trình một cách chuyên nghiệp, linh hoạt và hấp dẫn nhằm duy trì không khí sôi động và tạo ấn tượng cho khách tham dự.

Tiêu chí thứ tư là khả năng xử lý tình huống phát sinh. Trong quá trình tổ chức tiệc có thể xảy ra những tình huống bất ngờ như thay đổi số lượng khách, sự cố kỹ thuật hoặc thay đổi nội dung chương trình. Khả năng xử lý nhanh chóng, linh hoạt và hiệu quả của đội ngũ nhân viên sẽ giúp hạn chế tối đa những ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng buổi tiệc.

Tiêu chí thứ năm là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình tham dự. Đây là tiêu chí phản ánh trực tiếp và toàn diện chất lượng tổng thể của buổi tiệc thông qua cảm nhận thực tế của khách mời về chất lượng phục vụ, không gian tổ chức, món ăn và nội dung chương trình.

Như vậy, giai đoạn tổ chức tiệc là giai đoạn quan trọng nhất, quyết định trực tiếp đến sự thành công của chương trình Gala Dinner. Việc đánh giá đầy đủ và khách quan các tiêu chí trong giai đoạn này sẽ giúp khách sạn nâng cao chất lượng phục vụ, hoàn thiện năng lực tổ chức và gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

1.5.4. Tiêu chí đánh giá giai đoạn sau tiệc

Giai đoạn sau tiệc là bước cuối cùng trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, có vai trò tổng kết và đánh giá hiệu quả của toàn bộ chương trình. Mặc dù diễn ra sau khi buổi tiệc kết thúc, nhưng đây vẫn là giai đoạn quan trọng vì giúp khách sạn đánh giá lại toàn bộ quá trình tổ chức, rút ra bài học kinh nghiệm và hoàn thiện quy trình cho những lần tổ chức tiếp theo. Bên cạnh đó, việc thực hiện tốt giai đoạn này còn góp phần duy trì mối quan hệ với khách hàng, nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ của khách sạn.

Để đánh giá hiệu quả của giai đoạn sau tiệc, có thể dựa trên các tiêu chí sau:

Tiêu chí đầu tiên là tốc độ và mức độ hoàn chỉnh của công tác thu dọn, hoàn trả cơ sở vật chất. Sau khi chương trình kết thúc, khu vực tổ chức cần được thu dọn nhanh chóng, sạch sẽ và khôi phục lại trạng thái ban đầu. Đồng thời, các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cần được kiểm kê, bảo quản hoặc hoàn trả đúng quy định nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến các hoạt động tiếp theo của khách sạn.

Tiêu chí thứ hai là mức độ chính xác và minh bạch trong thanh toán. Các khoản chi phí phát sinh trong quá trình tổ chức cần được đối chiếu rõ ràng, minh bạch và

đúng với nội dung đã thỏa thuận trong hợp đồng. Việc thanh toán chính xác và minh bạch không chỉ giúp tạo sự tin tưởng cho khách hàng mà còn góp phần nâng cao uy tín của khách sạn.

Tiêu chí thứ ba là mức độ hài lòng của khách hàng sau tiệc. Khách sạn cần thu thập phản hồi từ khách hàng thông qua phiếu khảo sát, phỏng vấn trực tiếp hoặc các hình thức liên hệ khác để đánh giá mức độ hài lòng đối với toàn bộ chương trình. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn nhận diện những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục.

Tiêu chí thứ tư là hiệu quả của công tác tổng kết và rút kinh nghiệm nội bộ. Sau mỗi chương trình, các bộ phận liên quan cần tổ chức họp tổng kết để đánh giá khách quan những điểm mạnh, điểm yếu, các vấn đề phát sinh và nguyên nhân, từ đó đề xuất các giải pháp cải thiện cho những lần tổ chức tiếp theo.

Tiêu chí thứ năm là khả năng lưu trữ và khai thác dữ liệu cho các lần tổ chức tiếp theo. Hồ sơ hợp đồng, báo giá, phản hồi khách hàng, hình ảnh sự kiện và báo cáo nội bộ cần được lưu trữ đầy đủ, khoa học để phục vụ công tác quản lý và làm tài liệu tham khảo cho các chương trình tương tự trong tương lai.

Bảng 1.5. Tổng kết các tiêu chí đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

Giai đoạn đánh giá	Tiêu chí đánh giá chủ yếu	Nội dung đánh giá
Tiếp nhận yêu cầu	Mức độ đầy đủ và chính xác của thông tin	Đánh giá việc ghi nhận thời gian, địa điểm, số lượng khách, mục đích tổ chức, thực đơn, hình thức phục vụ và các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.
Tiếp nhận yêu cầu	Tốc độ phản hồi và khả năng tư vấn	Đánh giá thời gian phản hồi khách hàng, khả năng tư vấn phương án tổ chức phù hợp với nhu cầu, ngân sách và mục tiêu của khách.
Tiếp nhận yêu cầu	Tính chuyên nghiệp trong báo giá và ký kết	Đánh giá sự rõ ràng, minh bạch của báo giá, hợp đồng và các điều khoản thỏa thuận giữa khách sạn với khách hàng.
Chuẩn bị tiệc	Cơ sở vật chất và trang thiết bị	Đánh giá mức độ đầy đủ, đồng bộ của bàn ghế, dụng cụ phục vụ, âm thanh, ánh sáng, sân khấu, trang trí và các thiết bị liên quan.
Chuẩn bị tiệc	Thực đơn và nguyên vật liệu	Đánh giá sự phù hợp của thực đơn, chất lượng nguyên vật liệu, tính thẩm mỹ của món ăn và yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.

Chuẩn bị tiệc	Kế hoạch, kịch bản và phân công nhân sự	Đánh giá mức độ chi tiết của kế hoạch tổ chức, kịch bản chương trình, tiến độ thực hiện và sự phân công nhiệm vụ giữa các bộ phận.
Chuẩn bị tiệc	Kiểm tra và tổng duyệt	Đánh giá việc kiểm tra tổng thể, chạy thử chương trình, phát hiện và xử lý lỗi trước khi tiệc diễn ra.
Tổ chức tiệc	Tiến độ chương trình	Đánh giá việc triển khai chương trình đúng thời gian, đúng trình tự và đúng nội dung đã thống nhất.
Tổ chức tiệc	Chất lượng phục vụ ăn uống	Đánh giá thái độ phục vụ, tốc độ phục vụ, chất lượng món ăn, hình thức trình bày và khả năng đáp ứng yêu cầu phát sinh.
Tổ chức tiệc	Điều hành chương trình và kỹ thuật	Đánh giá khả năng điều phối chương trình, hoạt động của âm thanh, ánh sáng, màn hình và sự phối hợp giữa MC, kỹ thuật, sự kiện.
Tổ chức tiệc	Xử lý tình huống phát sinh	Đánh giá khả năng xử lý các sự cố như thay đổi số lượng khách, lỗi kỹ thuật, thay đổi nội dung chương trình hoặc yêu cầu đột xuất.
Sau tiệc	Thu dọn và hoàn trả cơ sở vật chất	Đánh giá tốc độ thu dọn, vệ sinh khu vực tổ chức, kiểm kê và bảo quản trang thiết bị sau tiệc.
Sau tiệc	Thanh toán và quyết toán chi phí	Đánh giá sự chính xác, minh bạch trong thanh toán, đối chiếu chi phí và xử lý các khoản phát sinh.
Sau tiệc	Thu thập phản hồi khách hàng	Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng sau tiệc thông qua khảo sát, phỏng vấn hoặc phản hồi trực tiếp.
Sau tiệc	Tổng kết, rút kinh nghiệm và lưu trữ hồ sơ	Đánh giá việc họp nội bộ, rút kinh nghiệm, lưu trữ hợp đồng, báo giá, hình ảnh, phản hồi và báo cáo sau chương trình.

Như vậy, bảng tổng kết trên cho thấy việc đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner cần được thực hiện ở tất cả các giai đoạn, từ tiếp nhận yêu cầu, chuẩn bị, tổ chức phục vụ đến sau tiệc. Các tiêu chí này là cơ sở quan trọng giúp khách sạn kiểm soát chất lượng dịch vụ, phát hiện hạn chế trong từng khâu và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner một cách hiệu quả hơn.

1.6. Các bước hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

1.6.1. Giai đoạn lập quy trình

Giai đoạn lập quy trình là bước đầu tiên và mang tính nền tảng trong quá trình hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn. Ở giai đoạn này, doanh nghiệp cần tiến hành đối chiếu, so sánh giữa quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner hiện tại của doanh nghiệp với quy trình chuẩn đã được xây dựng trong cơ sở lý luận nhằm xác định những điểm phù hợp, những hạn chế còn tồn tại và các nội dung cần bổ sung, điều chỉnh. Việc so sánh này giúp doanh nghiệp nhìn nhận rõ thực trạng quy

trình hiện có, từ đó xây dựng phương án hoàn thiện phù hợp với điều kiện thực tế và mục tiêu phát triển của khách sạn.

Mục tiêu của giai đoạn lập quy trình là xây dựng hoặc điều chỉnh một quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner chi tiết, khoa học, hợp lý và có tính khả thi cao trong thực tế. Quy trình này cần bao quát đầy đủ các bước từ khâu tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tư vấn và ký kết hợp đồng, chuẩn bị trước tiệc, tổ chức phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc cho đến công tác tổng kết, đánh giá sau tiệc. Đồng thời, quy trình cần được xây dựng theo hướng rõ ràng, dễ áp dụng và có khả năng linh hoạt điều chỉnh đối với từng loại hình sự kiện khác nhau.

Trong giai đoạn này, các bộ phận như kinh doanh, sự kiện, nhà hàng, bếp và kỹ thuật cần phối hợp chặt chẽ để xây dựng quy trình chuẩn. Mỗi bộ phận cần rà soát lại chức năng, nhiệm vụ của mình trong từng công đoạn và xác định rõ trách nhiệm thực hiện nhằm tránh chồng chéo hoặc bỏ sót công việc. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp có thể xây dựng được một quy trình mang tính đồng bộ và thống nhất giữa các bộ phận.

Bên cạnh việc xác định các bước công việc, doanh nghiệp cần xác định rõ các yếu tố đầu vào của quy trình. Các yếu tố này bao gồm yêu cầu của khách hàng như số lượng khách tham dự, thực đơn, yêu cầu về không gian tổ chức, nội dung chương trình giải trí, yêu cầu về trang trí, cũng như các yêu cầu về cơ sở vật chất và trang thiết bị như âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình LED và các yếu tố hỗ trợ khác. Việc xác định rõ đầu vào sẽ giúp khách sạn chủ động hơn trong việc lập kế hoạch và phân bổ nguồn lực phù hợp.

Ngoài ra, trong giai đoạn lập quy trình, doanh nghiệp cũng cần xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và tiêu chuẩn thực hiện công việc cho từng bộ phận. Các tiêu chuẩn này có thể bao gồm thời gian phản hồi khách hàng, tiêu chuẩn phục vụ món ăn, tiêu chuẩn trang trí không gian, tiêu chuẩn vận hành kỹ thuật và quy định về tác phong, thái độ phục vụ của nhân viên. Việc thiết lập các tiêu chuẩn cụ thể sẽ giúp kiểm soát chất lượng dịch vụ tốt hơn và đảm bảo tính nhất quán trong quá trình tổ chức.

Như vậy, giai đoạn lập quy trình không chỉ dừng lại ở việc xây dựng các bước công việc mà còn là quá trình rà soát, đánh giá và hoàn thiện toàn diện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner của doanh nghiệp. Nếu thực hiện tốt giai đoạn này, khách sạn sẽ có được một quy trình tổ chức khoa học, rõ ràng và hiệu quả, làm cơ sở cho việc triển khai và kiểm soát chất lượng dịch vụ trong các giai đoạn tiếp theo.

1.6.2. Giai đoạn thực hiện

Giai đoạn thực hiện là giai đoạn trung tâm và quan trọng nhất trong quá trình hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, bởi đây là giai đoạn mà toàn bộ quy trình đã xây dựng được đưa vào áp dụng trong thực tế. Ở giai đoạn này, doanh nghiệp cần so sánh giữa quy trình thực tế đang được triển khai với quy trình chuẩn đã xây dựng nhằm đánh giá mức độ phù hợp, phát hiện những điểm chưa thống nhất hoặc những nội dung chưa được thực hiện đúng theo kế hoạch. Thông qua đó, doanh nghiệp có thể kịp thời điều chỉnh và hoàn thiện quy trình để nâng cao hiệu quả tổ chức.

Trong giai đoạn này, tất cả các bộ phận liên quan cần thực hiện đúng nhiệm vụ và trách nhiệm của mình theo kế hoạch đã đề ra. Việc triển khai thực hiện phải đảm bảo đúng tiến độ, đúng tiêu chuẩn và đúng nội dung trong quy trình đã xây dựng trước đó. Nếu có sự sai lệch giữa kế hoạch và thực tế, bộ phận quản lý cần ghi nhận và đánh giá nguyên nhân để có biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Để đảm bảo tiệc Gala Dinner diễn ra trơn tru và thành công, các bộ phận cần phối hợp chặt chẽ và duy trì tính đồng bộ trong suốt quá trình tổ chức. Bộ phận bếp cần chuẩn bị và chế biến món ăn đúng thời gian, đúng thực đơn và đảm bảo chất lượng món ăn. Bộ phận nhà hàng có nhiệm vụ sắp xếp bàn tiệc, đón tiếp khách và phục vụ món ăn theo đúng kế hoạch. Trong khi đó, bộ phận kỹ thuật phải đảm bảo hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình trình chiếu và các thiết bị liên quan hoạt động ổn định trong suốt chương trình.

Bên cạnh việc thực hiện theo quy trình, doanh nghiệp cần tiến hành theo dõi và đối chiếu thường xuyên giữa quy trình thực tế với quy trình đã xây dựng. Việc đối chiếu này giúp xác định các bước thực hiện có đúng trình tự hay không, có phát sinh

những công việc ngoài kế hoạch hay không, và bộ phận nào thực hiện chưa đúng hoặc chưa đạt hiệu quả như mong muốn.

Ngoài ra, bộ phận quản lý tiệc hoặc bộ phận điều phối chương trình cần giám sát toàn bộ quá trình tổ chức, điều phối hoạt động giữa các bộ phận và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. Khả năng giám sát và xử lý linh hoạt các sự cố như thay đổi số lượng khách, chậm tiến độ món ăn, sự cố kỹ thuật hoặc yêu cầu phát sinh từ khách hàng là yếu tố quan trọng giúp đảm bảo chương trình diễn ra suôn sẻ.

Mọi yếu tố trong giai đoạn này cần được thực hiện đồng bộ và chính xác, từ việc phục vụ món ăn đúng thứ tự, bài trí không gian tiệc, vận hành các tiết mục giải trí cho đến việc tạo không khí giao lưu và tương tác với khách mời. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận như bếp, nhà hàng, kỹ thuật, sự kiện và quản lý chính là yếu tố quyết định trực tiếp đến chất lượng và sự thành công của tiệc Gala Dinner.

Như vậy, giai đoạn thực hiện không chỉ là bước triển khai quy trình trên thực tế mà còn là giai đoạn kiểm nghiệm tính khả thi và hiệu quả của quy trình đã xây dựng. Việc thường xuyên so sánh giữa thực tế thực hiện và quy trình chuẩn sẽ giúp doanh nghiệp phát hiện kịp thời những hạn chế, từ đó tiếp tục điều chỉnh và hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner một cách hiệu quả hơn.

1.6.3. Giai đoạn kiểm tra – đánh giá

Giai đoạn kiểm tra – đánh giá là bước cuối cùng trong quá trình hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, có vai trò xem xét và đánh giá mức độ hiệu quả của việc thực hiện quy trình trên thực tế. Sau khi buổi tiệc kết thúc, khách sạn cần tiến hành kiểm tra và đánh giá toàn diện nhằm xác định những nội dung đã thực hiện tốt, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế đó để làm cơ sở điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện quy trình trong những lần tổ chức tiếp theo.

Trong giai đoạn này, việc kiểm tra và đánh giá cần được thực hiện trên nhiều khía cạnh khác nhau. Trước hết là kiểm tra, đánh giá về mặt kỹ thuật và công tác tổ chức. Bộ phận quản lý cần xem xét mức độ ổn định của hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu, sân khấu và các thiết bị hỗ trợ khác trong suốt quá trình diễn ra chương trình. Đồng thời, cần đánh giá việc thực hiện timeline chương trình, mức độ

đúng tiến độ của các tiết mục, khả năng phối hợp giữa các bộ phận và khả năng xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế.

Thứ hai là kiểm tra, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng. Bộ phận quản lý tiệc và bộ phận sự kiện cần thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng về chất lượng món ăn, phong cách phục vụ, không gian tổ chức, nội dung chương trình giải trí và các dịch vụ bổ trợ khác. Các phản hồi này có thể được thu thập thông qua phiếu khảo sát, phỏng vấn trực tiếp hoặc qua các kênh liên hệ trực tuyến. Đây là nguồn thông tin quan trọng giúp khách sạn đánh giá chất lượng dịch vụ từ góc nhìn của khách hàng.

Thứ ba là kiểm tra, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của từng bộ phận. Các bộ phận như kinh doanh, sự kiện, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và quản lý cần tự đánh giá kết quả thực hiện công việc của mình dựa trên quy trình đã xây dựng. Việc đánh giá này giúp xác định bộ phận nào thực hiện tốt, bộ phận nào còn hạn chế hoặc chưa phối hợp hiệu quả, từ đó đưa ra phương án cải thiện cụ thể.

Bên cạnh đó, khách sạn cũng cần tổ chức họp tổng kết nội bộ để đánh giá toàn diện quá trình tổ chức tiệc. Thông qua việc tổng hợp các ý kiến từ khách hàng, kết quả kiểm tra kỹ thuật và đánh giá nội bộ của các bộ phận, khách sạn có thể nhận diện rõ những điểm mạnh cần phát huy và những điểm yếu cần khắc phục. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp sẽ đề xuất các giải pháp cụ thể để điều chỉnh và hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong tương lai.

Như vậy, giai đoạn kiểm tra – đánh giá không chỉ là bước tổng kết sau chương trình mà còn là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc một cách chuyên nghiệp hơn. Việc thực hiện tốt giai đoạn này sẽ giúp khách sạn duy trì chất lượng ổn định, gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.6.4. Giai đoạn cải tiến

Giai đoạn cải tiến là bước cuối cùng trong quá trình hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn. Đây là giai đoạn doanh nghiệp tiến hành điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện quy trình dựa trên những kết quả thu được từ giai đoạn kiểm tra – đánh giá trước đó. Thông qua việc cải tiến, khách sạn có thể khắc phục

những hạn chế còn tồn tại, phát huy những điểm mạnh và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như hiệu quả tổ chức cho các chương trình Gala Dinner trong tương lai.

Trong giai đoạn này, khách sạn cần tổng hợp các thông tin, dữ liệu và phản hồi đã thu thập được từ khách hàng, từ các bộ phận nội bộ cũng như từ quá trình kiểm tra thực tế để xác định rõ những nội dung cần cải tiến. Việc cải tiến có thể được thực hiện ở nhiều khía cạnh khác nhau tùy thuộc vào những vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức.

Thứ nhất, khách sạn có thể cải tiến về quy trình phối hợp giữa các bộ phận. Nếu trong quá trình tổ chức xuất hiện tình trạng chồng chéo công việc, phối hợp chưa nhịp nhàng hoặc chậm trễ trong xử lý tình huống, doanh nghiệp cần rà soát lại cách thức phân công nhiệm vụ, cơ chế phối hợp và trách nhiệm của từng bộ phận để đảm bảo tính đồng bộ và hiệu quả hơn.

Thứ hai, khách sạn có thể cải tiến về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ. Các tiêu chuẩn liên quan đến chất lượng món ăn, tốc độ phục vụ, thái độ phục vụ, cách bài trí không gian hoặc chất lượng điều hành chương trình cần được xem xét và điều chỉnh cho phù hợp hơn với nhu cầu thực tế và mong đợi của khách hàng.

Thứ ba, khách sạn có thể cải tiến về cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ. Trong trường hợp phát sinh các sự cố liên quan đến âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu, sân khấu hoặc các dụng cụ phục vụ, khách sạn cần đầu tư nâng cấp, sửa chữa hoặc bổ sung trang thiết bị để đảm bảo chất lượng cho những chương trình tiếp theo.

Thứ tư, khách sạn có thể cải tiến về phương thức giao tiếp và chăm sóc khách hàng. Việc nâng cao chất lượng tư vấn, tốc độ phản hồi và khả năng xử lý yêu cầu của khách hàng sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng và tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho khách sạn.

Bên cạnh đó, quá trình cải tiến cần được thực hiện một cách thường xuyên và liên tục. Không chỉ sau mỗi sự kiện, khách sạn cần định kỳ rà soát và cập nhật quy

trình tổ chức tiệc Gala Dinner để phù hợp hơn với xu hướng thị trường, nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng và điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

Như vậy, giai đoạn cải tiến có vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner một cách khoa học và chuyên nghiệp hơn. Việc thực hiện tốt giai đoạn này không chỉ giúp khách sạn nâng cao hiệu quả tổ chức, cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn góp phần gia tăng sự hài lòng của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG

2.1 Giới thiệu tổng quan về khách sạn DLG

2.1.1. Một số thông tin chung về khách sạn

Tên doanh nghiệp: KHÁCH SẠN DLG ĐÀ NẴNG

Mã số thuế: 4300336216-001

Địa chỉ Thuế 258 Võ Nguyên Giáp, Phường An Hải, TP Đà Nẵng, Việt Nam

Địa chỉ: 258 Võ Nguyên Giáp, Phường An Hải, TP Đà Nẵng, Việt Nam

Tên quốc tế: DLG HOTEL DANANG – BRANCH OF DUC LONG DUNG
QUAT COMPANY LIMITED

Tên viết tắt: DLG HOTEL DANANG

Người đại diện: NGUYỄN TÂN TIẾN

Ngoài ra, NGUYỄN TÂN TIẾN còn đại diện các doanh nghiệp, đơn vị:

- CÔNG TY TNHH ĐỨC LONG DUNG QUẤT

- Khách sạn DLG Đà Nẵng - Chi nhánh Công ty TNHH Đức Long Dung Quất

Điện thoại: 02363925888- 023

Ngày hoạt động: 2018-05-10

Quản lý bởi Đà Nẵng - Thuế Thành phố Đà Nẵng

Loại hình doanh nghiệp: Công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên
ngoài NN

Ngành nghề chính: Dịch vụ lưu trú ngắn ngày

Chi tiết: Kinh doanh dịch vụ khách sạn, biệt thự, lưu trú ngắn ngày

Nhà hàng Khách sạn DLG Đà Nẵng – Chi nhánh Công ty TNHH Đức Long
Dung Quất, tọa lạc tại 258 Võ Nguyên Giáp, phường An Hải, thành phố Đà Nẵng.
Đây là một trong những tuyến đường ven biển đẹp nhất miền Trung, nơi hội tụ nhiều

khu nghỉ dưỡng và khách sạn cao cấp, đồng thời là điểm đến nổi tiếng của du khách trong nước và quốc tế.



Hình 2. 1: Logo khách sạn DLG Đà Nẵng

(Nguồn: <https://www.dlghoteldanang.com/vn>)

Với vị trí nằm trên tuyến đường Võ Nguyên Giáp – một trong những trục đường ven biển đẹp nhất thành phố Đà Nẵng, khách sạn DLG sở hữu lợi thế lớn về cảnh quan và khả năng thu hút khách du lịch. Khu vực này tập trung nhiều khách sạn, khu nghỉ dưỡng cao cấp, đồng thời gần các địa điểm du lịch nổi tiếng như bãi biển Mỹ Khê, cầu Rồng, bán đảo Sơn Trà... tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển dịch vụ lưu trú và tổ chức sự kiện.

Bên cạnh hoạt động kinh doanh lưu trú, khách sạn DLG còn chú trọng phát triển các dịch vụ bổ trợ như nhà hàng, hội nghị – hội thảo và đặc biệt là dịch vụ tổ chức tiệc, trong đó có tiệc Gala Dinner. Đây được xem là một trong những mảng dịch vụ tiềm năng, góp phần đa dạng hóa sản phẩm và gia tăng doanh thu cho khách sạn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao của ngành du lịch – khách sạn.

Ngoài ra, với tư cách là chi nhánh của Công ty TNHH Đức Long Dung Quất, khách sạn DLG được thừa hưởng nền tảng quản lý và nguồn lực từ công ty mẹ, tạo điều kiện thuận lợi trong việc đầu tư cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng thị trường khách hàng.

Nhìn chung, khách sạn DLG Đà Nẵng là một cơ sở lưu trú có quy mô và vị trí thuận lợi, hoạt động ổn định và có định hướng phát triển đa dạng dịch vụ, trong đó dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner đóng vai trò ngày càng quan trọng trong chiến lược kinh doanh của khách sạn.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của khách sạn



Hình 2. 2: Khách sạn DLG Đà Nẵng

(Nguồn: <https://www.dlghoteldanang.com/vn>)

Khách sạn DLG Đà Nẵng được thành lập trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng có sự phát triển mạnh mẽ, trở thành một trong những điểm đến du lịch hàng đầu cả nước. Nhằm tận dụng tiềm năng này, Công ty TNHH Đức Long Dung Quất đã đầu tư xây dựng khách sạn DLG tại vị trí ven biển với mục tiêu cung cấp dịch vụ lưu trú chất lượng cao kết hợp với các dịch vụ bổ trợ đa dạng.

Ngay từ khi bắt đầu hoạt động vào năm 2018, khách sạn đã định hướng phát triển theo mô hình khách sạn kết hợp dịch vụ nghỉ dưỡng và tổ chức sự kiện. Trong giai đoạn đầu, khách sạn tập trung hoàn thiện cơ sở vật chất, xây dựng đội ngũ nhân sự và từng bước khẳng định vị thế trên thị trường thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng tệp khách hàng.

Giai đoạn 2019–2020 đánh dấu bước phát triển ổn định của khách sạn khi lượng khách du lịch đến Đà Nẵng tăng trưởng mạnh. Khách sạn đã khai thác hiệu quả các dịch vụ lưu trú và nhà hàng, đồng thời từng bước phát triển dịch vụ tổ chức hội nghị, hội thảo và tiệc. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, hoạt động kinh doanh cũng chịu ảnh hưởng không nhỏ từ đại dịch COVID-19, dẫn đến sự sụt giảm về lượng khách và doanh thu.

Bước sang giai đoạn 2021–2023, sau khi ngành du lịch dần phục hồi, khách sạn DLG đã có những điều chỉnh trong chiến lược kinh doanh nhằm thích ứng với bối cảnh mới. Cụ thể, khách sạn chú trọng hơn vào thị trường khách nội địa và khách đoàn, đồng thời đẩy mạnh phát triển dịch vụ tổ chức sự kiện, đặc biệt là tiệc Gala

Dinner cho các doanh nghiệp, tổ chức. Đây được xem là hướng đi phù hợp giúp khách sạn gia tăng doanh thu và tận dụng hiệu quả cơ sở vật chất hiện có.

Trong những năm gần đây (2023–2025), khách sạn DLG tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc cải tiến quy trình phục vụ, đào tạo nhân sự và đầu tư nâng cấp trang thiết bị. Dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner ngày càng được chú trọng, với số lượng sự kiện được tổ chức tăng lên đáng kể, góp phần khẳng định năng lực tổ chức và uy tín của khách sạn trên thị trường.

Bên cạnh những kết quả đạt được, khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong quá trình tổ chức tiệc, đặc biệt là sự phối hợp giữa các bộ phận và tính đồng bộ trong quy trình thực hiện. Đây cũng chính là cơ sở thực tiễn để đề tài tiến hành phân tích và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn trong các phần tiếp theo. Quá trình hình thành và phát triển của Khách sạn DLG Đà Nẵng có thể chia thành các giai đoạn chính như sau:

Giai đoạn 2015 – 2017: Giai đoạn đầu tư và xây dựng

Trong bối cảnh thành phố Đà Nẵng đang trở thành trung tâm du lịch mới của miền Trung, Tập đoàn Đức Long Gia Lai đã quyết định mở rộng hoạt động sang lĩnh vực dịch vụ lưu trú và nghỉ dưỡng. Thông qua Công ty TNHH Đức Long Dung Quất, tập đoàn triển khai dự án khách sạn DLG Đà Nẵng tại vị trí đắc địa trên đường Võ Nguyên Giáp – nơi được mệnh danh là “cung đường vàng” của ngành du lịch biển. Trong giai đoạn này, toàn bộ nguồn lực được tập trung vào công tác quy hoạch, thiết kế, xây dựng cơ sở hạ tầng và hoàn thiện nội thất theo tiêu chuẩn quốc tế.

Giai đoạn 2018 – 2019: Khai trương và khẳng định thương hiệu

Khách sạn DLG Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động từ năm 2018, đánh dấu sự hiện diện của một thương hiệu khách sạn 5 sao mới trên thị trường. Đây cũng là thời điểm ngành du lịch Đà Nẵng phát triển mạnh, với nhiều sự kiện quốc tế được tổ chức như Lễ hội pháo hoa quốc tế, Diễn đàn du lịch châu Á, góp phần đưa hình ảnh khách sạn đến gần hơn với khách hàng trong và ngoài nước. Trong giai đoạn này, khách sạn tập trung vào công tác quảng bá, xây dựng thương hiệu và thu hút nguồn khách từ các thị trường truyền thống như Hàn Quốc, Nhật Bản và châu Âu.

Giai đoạn 2020 – 2021: Ứng phó với thách thức đại dịch

Đại dịch COVID-19 bùng phát đã khiến ngành du lịch toàn cầu chịu ảnh hưởng nặng nề, và khách sạn DLG Đà Nẵng cũng không nằm ngoài tác động này. Lượng khách quốc tế giảm mạnh, công suất phòng sụt giảm so với những năm trước. Trước tình hình khó khăn, khách sạn đã chủ động tái cấu trúc hoạt động, tập trung vào thị trường khách nội địa, đa dạng hóa các gói dịch vụ, tăng cường khuyến mãi và phát triển dịch vụ lưu trú kết hợp nghỉ dưỡng dài ngày. Đồng thời, khách sạn cũng chú trọng nâng cao quy trình vệ sinh, an toàn phòng dịch để tạo sự yên tâm cho khách hàng.

Giai đoạn 2022 – nay: Phục hồi và phát triển bền vững

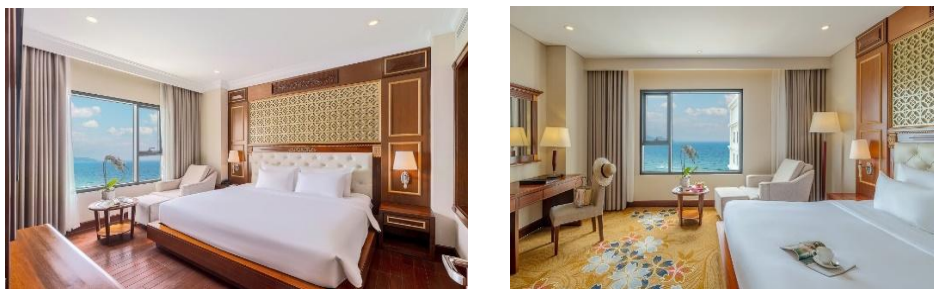
Sau khi dịch bệnh được kiểm soát, khách sạn DLG Đà Nẵng nhanh chóng phục hồi, đón lượng khách tăng trở lại, trong đó có nhiều đoàn khách quốc tế. Bên cạnh việc duy trì chất lượng dịch vụ 5 sao, khách sạn còn hướng đến chiến lược phát triển bền vững, bao gồm ứng dụng công nghệ trong quản lý và dịch vụ, chú trọng các hoạt động bảo vệ môi trường và phát triển du lịch xanh. Hiện nay, DLG Đà Nẵng đã trở thành điểm đến quen thuộc cho các sự kiện lớn, hội nghị quốc tế, tiệc cưới cao cấp, đồng thời là lựa chọn hàng đầu của du khách khi đến với thành phố biển.

Như vậy, quá trình hình thành và phát triển của khách sạn DLG Đà Nẵng gắn liền với sự phát triển của ngành du lịch địa phương, đồng thời thể hiện rõ định hướng mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ, trong đó dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner đang trở thành một lĩnh vực quan trọng trong chiến lược phát triển của khách sạn.

2.1.3. Các sản phẩm dịch vụ của khách sạn

2.1.3.1. Dịch vụ lưu trú

Dịch vụ lưu trú là hoạt động kinh doanh chủ đạo, đóng vai trò nền tảng trong hoạt động của khách sạn DLG. Với lợi thế về vị trí ven biển cùng hệ thống phòng nghỉ được đầu tư tương đối hiện đại, khách sạn cung cấp nhiều loại phòng khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.



Hình 2. 3: Không gian phòng nghỉ tại khách sạn DLG Đà Nẵng

(Nguồn: Tổng hợp từ profile khách sạn)

Các hạng phòng tại khách sạn được thiết kế theo nhiều tiêu chuẩn khác nhau, từ phòng tiêu chuẩn đến phòng cao cấp, phù hợp với nhiều đối tượng khách như khách du lịch cá nhân, khách gia đình và khách đoàn. Phòng nghỉ được trang bị đầy đủ tiện nghi cơ bản như điều hòa, tivi, minibar, wifi, phòng tắm riêng,... đảm bảo đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi và sinh hoạt của khách.

Ngoài yếu tố cơ sở vật chất, chất lượng dịch vụ lưu trú còn thể hiện qua quy trình phục vụ của bộ phận buồng phòng và lễ tân. Khách sạn chú trọng đến các yếu tố như thời gian check-in/check-out nhanh chóng, vệ sinh phòng sạch sẽ, thái độ phục vụ thân thiện và chuyên nghiệp. Đây là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng trong quá trình lưu trú.

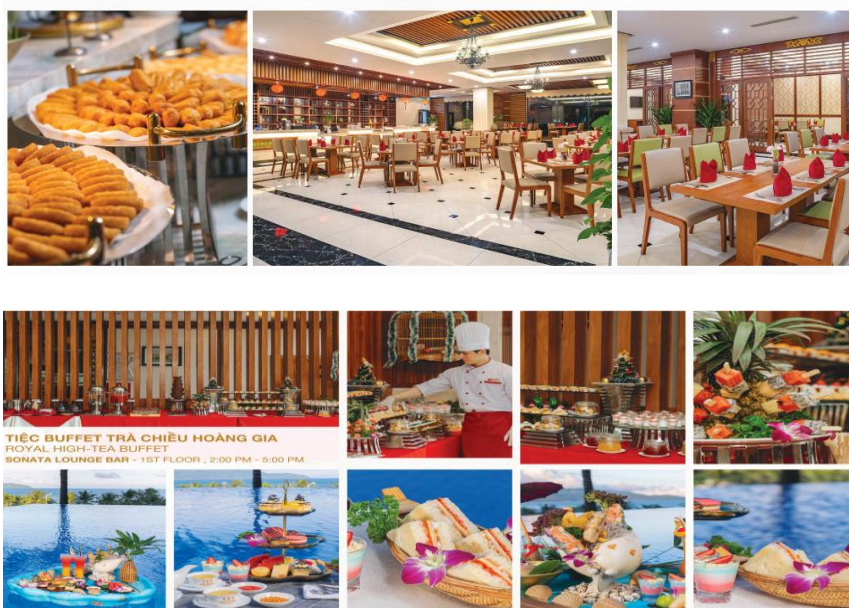
Tuy nhiên, trong thực tế, chất lượng dịch vụ lưu trú vẫn phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người và mức độ phối hợp giữa các bộ phận. Nếu không đảm bảo tính đồng bộ, có thể dẫn đến những hạn chế như thời gian phục vụ chưa linh hoạt hoặc chưa đáp ứng kịp thời yêu cầu phát sinh của khách. Do đó, việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú là yêu cầu cần thiết để khách sạn giữ vững uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.1.3.2. Dịch vụ ăn uống

Dịch vụ ăn uống là một trong những lĩnh vực quan trọng, góp phần tạo nên giá trị gia tăng cho khách sạn DLG, đặc biệt trong việc phục vụ khách lưu trú và khách tham gia các sự kiện, tiệc.

Khách sạn cung cấp các hình thức phục vụ ăn uống đa dạng như ăn sáng buffet, gọi món (à la carte), set menu và tổ chức tiệc theo yêu cầu. Không gian nhà hàng

được thiết kế phù hợp với nhiều mục đích sử dụng, từ phục vụ khách cá nhân đến tổ chức các buổi tiệc quy mô lớn.



Hình 2. 4: Dịch vụ ăn uống tại khách sạn

(Nguồn: Tổng hợp từ profile khách sạn)

Đối với tiệc, khách sạn có khả năng tổ chức nhiều loại hình như tiệc cưới, hội nghị, hội thảo và đặc biệt là tiệc Gala Dinner. Thực đơn được xây dựng linh hoạt, có thể điều chỉnh theo yêu cầu của khách hàng, đảm bảo phù hợp với khẩu vị và mức chi phí.

Chất lượng dịch vụ ăn uống không chỉ phụ thuộc vào món ăn mà còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác như phong cách phục vụ, tốc độ phục vụ, cách bố trí không gian và sự phối hợp giữa bộ phận bếp và bộ phận phục vụ. Trong đó, đối với các sự kiện như Gala Dinner, yêu cầu về tính đồng bộ và chính xác trong phục vụ càng cao do phải kết hợp giữa ăn uống và chương trình sự kiện.

Thực tế cho thấy, mặc dù khách sạn đã xây dựng được hệ thống dịch vụ ăn uống tương đối hoàn chỉnh, nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thực sự nhịp nhàng trong những thời điểm cao điểm hoặc khi tổ chức sự kiện lớn. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và cần được cải thiện trong thời gian tới.

2.1.3.3. Các dịch vụ bổ sung khác

Ngoài hai lĩnh vực cốt lõi là lưu trú và ăn uống, khách sạn DLG Đà Nẵng còn phát triển hệ thống dịch vụ bổ sung nhằm nâng cao trải nghiệm tổng thể cho khách hàng và gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Trước hết, khách sạn cung cấp dịch vụ **tổ chức hội nghị, hội thảo và sự kiện** với hệ thống phòng họp và phòng tiệc có sức chứa đa dạng. Các không gian này được trang bị tương đối đầy đủ các thiết bị kỹ thuật như hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình LED, máy chiếu và điều hòa hiện đại. Bên cạnh đó, cách bố trí không gian được thiết kế linh hoạt, có thể thay đổi theo nhiều hình thức khác nhau như theater, classroom hoặc banquet, đáp ứng nhu cầu tổ chức sự kiện của khách doanh nghiệp.



Hình 2. 5: Không gian phòng hội nghị và tổ chức sự kiện tại khách sạn DLG

(Nguồn: Tổng hợp từ profile khách sạn)

Đây cũng chính là nền tảng quan trọng để khách sạn phát triển dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner – một trong những dịch vụ mang lại giá trị cao và là trọng tâm nghiên cứu của đề tài.

Bên cạnh đó, khách sạn còn cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ nhằm hoàn thiện trải nghiệm của khách hàng:

Dịch vụ hồ bơi ngoài trời: được bố trí tại khu vực có tầm nhìn hướng biển, tạo không gian thư giãn và nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng cho khách lưu trú



Hình 2. 6: Hồ bơi ngoài trời tại khách sạn DLG

(Nguồn: Tổng hợp từ profile khách sạn)

Phòng gym – thể hình: trang bị các thiết bị luyện tập cơ bản, đáp ứng nhu cầu rèn luyện sức khỏe của khách



Hình 2. 7: Phòng gym – thể hình tại khách sạn

(Nguồn: Tổng hợp từ profile khách sạn)

Dịch vụ spa – chăm sóc sức khỏe: cung cấp các liệu trình thư giãn, massage, góp phần nâng cao chất lượng nghỉ dưỡng



Hình 2. 8: Khu vực spa – chăm sóc sức khỏe

(Nguồn: Tổng hợp)

Ngoài ra, khách sạn còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tiện ích như:

Dịch vụ đưa đón sân bay: giúp khách di chuyển thuận tiện và tiết kiệm thời gian



Hình 2. 9: Dịch vụ đưa đón sân bay

(Nguồn: Tổng hợp)

Dịch vụ đặt tour du lịch: hỗ trợ khách kết nối với các điểm tham quan tại Đà Nẵng và khu vực lân cận



Hình 2. 10: Dịch vụ đặt tour du lịch

(Nguồn: Tổng hợp)

Dịch vụ giặt là: phục vụ nhu cầu sinh hoạt của khách lưu trú dài ngày



Hình 2. 11: Dịch vụ giặt là tại khách sạn

(Nguồn: Tổng hợp)

Các dịch vụ bổ sung này tuy không phải là nguồn doanh thu chính nhưng lại đóng vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện chuỗi trải nghiệm của khách hàng. Việc tích hợp đầy đủ các tiện ích trong cùng một không gian giúp khách lưu trú cảm thấy thuận tiện, thoải mái và nâng cao mức độ hài lòng.

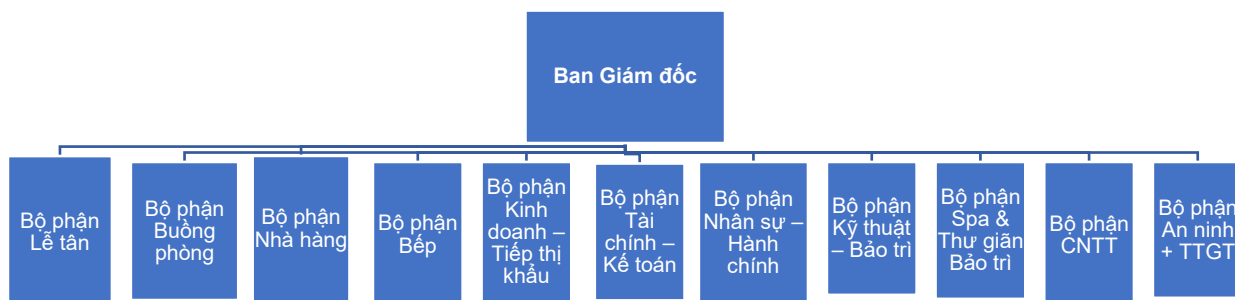
Tuy nhiên, xét trên phương diện cạnh tranh, hệ thống dịch vụ bổ sung của khách sạn DLG vẫn chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với các khách sạn cùng phân khúc. Một số dịch vụ còn mang tính cơ bản, chưa được đầu tư sâu về trải nghiệm hoặc cá nhân hóa theo từng nhóm khách hàng.

Do đó, trong thời gian tới, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện và đa dạng hóa các dịch vụ bổ trợ, đặc biệt là dịch vụ tổ chức sự kiện và Gala Dinner. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ, ứng dụng công nghệ và chú trọng trải nghiệm khách hàng sẽ là yếu tố quan trọng giúp khách sạn nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của khách sạn

Cơ cấu tổ chức của khách sạn DLG Đà Nẵng được xây dựng theo mô hình quản lý trực tuyến – chức năng, trong đó các bộ phận được phân chia rõ ràng về chức năng, nhiệm vụ và có sự phối hợp chặt chẽ nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả.

Khách sạn DLG Đà Nẵng được tổ chức theo mô hình trực tuyến – chức năng. Ban Giám đốc chịu trách nhiệm điều hành chung, dưới đó là các bộ phận chức năng phụ trách các lĩnh vực chuyên biệt. Cơ cấu này giúp khách sạn phát huy được lợi thế chuyên môn hóa, đồng thời đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng trong toàn bộ hệ thống.



Hình 2. 12: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Công ty

(Nguồn: Bộ phận Nhân sự – Hành chính)

Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận

Ban Giám đốc: Ban Giám đốc là bộ phận quản lý cao nhất trong khách sạn DLG, giữ vai trò định hướng chiến lược và điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh. Bộ phận này chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch phát triển dài hạn, phân bổ nguồn lực hợp lý và giám sát hiệu quả hoạt động của các phòng ban. Đồng thời, Ban Giám đốc cũng đưa ra các quyết định quan trọng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo chất lượng dịch vụ của khách sạn trong bối cảnh thị trường ngày càng khắt khe.

Bộ phận Lễ tân: Bộ phận Lễ tân là nơi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, được xem là “bộ mặt” của khách sạn. Bộ phận này có nhiệm vụ đón tiếp, làm thủ tục nhận và trả phòng, cung cấp thông tin và hỗ trợ khách trong suốt thời gian lưu trú. Ngoài ra, lễ tân còn đóng vai trò trung gian kết nối giữa khách và các bộ phận khác, góp phần đảm bảo mọi nhu cầu của khách được đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả.

Bộ phận Buồng phòng: Bộ phận Buồng phòng chịu trách nhiệm đảm bảo vệ sinh và chất lượng phòng nghỉ trong toàn khách sạn. Công việc bao gồm dọn dẹp, thay ga gối, kiểm tra trang thiết bị và duy trì tiêu chuẩn sạch sẽ theo quy định. Bên

cạnh đó, bộ phận còn phối hợp chặt chẽ với lễ tân trong việc cập nhật tình trạng phòng, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác phòng và sự hài lòng của khách hàng.

Bộ phận Nhà hàng: Bộ phận Nhà hàng (F&B) đảm nhiệm việc cung cấp dịch vụ ăn uống và tổ chức các loại hình tiệc, đặc biệt là tiệc Gala Dinner. Bộ phận này có nhiệm vụ phục vụ khách hàng với chất lượng chuyên nghiệp, đồng thời phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo các sự kiện diễn ra suôn sẻ. Ngoài ra, đây còn là bộ phận góp phần tạo nên hình ảnh và thương hiệu dịch vụ của khách sạn thông qua trải nghiệm ẩm thực.

Bộ phận Bếp: Bộ phận Bếp chịu trách nhiệm chế biến món ăn và xây dựng thực đơn phù hợp với từng đối tượng khách hàng và loại hình sự kiện. Bộ phận này đảm bảo chất lượng món ăn, an toàn vệ sinh thực phẩm và tính thẩm mỹ trong trình bày. Đồng thời, bếp cũng phối hợp với bộ phận nhà hàng để phục vụ đúng tiến độ, góp phần nâng cao chất lượng tổng thể của buổi tiệc.

Bộ phận Kinh doanh – Tiếp thị: Bộ phận Kinh doanh – Tiếp thị đóng vai trò quan trọng trong việc tìm kiếm khách hàng, phát triển thị trường và quảng bá hình ảnh khách sạn. Bộ phận này chịu trách nhiệm tư vấn dịch vụ, xây dựng báo giá, ký kết hợp đồng và triển khai các chiến lược marketing. Ngoài ra, đây còn là cầu nối giữa khách hàng và khách sạn, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và mở rộng thị phần.

Bộ phận Tài chính – Kế toán: Bộ phận Tài chính – Kế toán chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động tài chính của khách sạn. Nhiệm vụ bao gồm hạch toán thu – chi, lập báo cáo tài chính, kiểm soát chi phí và theo dõi dòng tiền. Bộ phận này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả và ổn định tài chính cho hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bộ phận Nhân sự – Hành chính: Bộ phận Nhân sự – Hành chính đảm nhiệm công tác tuyển dụng, đào tạo và quản lý nguồn nhân lực. Ngoài ra, bộ phận còn phụ trách các hoạt động hành chính, quản lý hồ sơ và thực hiện chính sách lao động cho nhân viên. Đây là bộ phận góp phần xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của khách sạn.

Bộ phận Kỹ thuật – Bảo trì: Bộ phận Kỹ thuật – Bảo trì chịu trách nhiệm vận hành, kiểm tra và sửa chữa các hệ thống kỹ thuật như điện, nước, điều hòa và trang thiết bị. Bộ phận này đảm bảo cơ sở vật chất luôn hoạt động ổn định, an toàn và hiệu quả. Đồng thời, kỹ thuật cũng hỗ trợ các sự kiện và tiệc lớn, góp phần đảm bảo chương trình diễn ra suôn sẻ.

Bộ phận Spa & Thư giãn: Bộ phận Spa & Thư giãn cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thư giãn cho khách hàng như massage, trị liệu. Bộ phận này góp phần nâng cao trải nghiệm nghỉ dưỡng và giá trị dịch vụ của khách sạn. Ngoài ra, đây cũng là một nguồn doanh thu bổ sung quan trọng trong hoạt động kinh doanh.

Bộ phận Công nghệ thông tin (CNTT): Bộ phận Công nghệ thông tin chịu trách nhiệm quản lý hệ thống máy tính, phần mềm và hạ tầng công nghệ của khách sạn. Bộ phận này đảm bảo các hệ thống hoạt động ổn định, hỗ trợ kỹ thuật cho các phòng ban và nâng cao hiệu quả quản lý. Đồng thời, CNTT cũng góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh của khách sạn.

Bộ phận An ninh: Bộ phận An ninh chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn cho khách hàng, nhân viên và tài sản của khách sạn. Nhiệm vụ bao gồm kiểm soát ra vào, giám sát an ninh và xử lý các tình huống khẩn cấp. Bộ phận này góp phần tạo môi trường an toàn, giúp khách hàng yên tâm khi sử dụng dịch vụ.

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn DLG

2.2.1. Tình hình thu hút khách của khách sạn

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động thu hút khách của khách sạn DLG Đà Nẵng có sự chuyển biến tích cực, phù hợp với xu hướng phục hồi và tăng trưởng của ngành du lịch sau đại dịch. Nhờ lợi thế vị trí gần bãi biển Mỹ Khê, cùng với việc đẩy mạnh khai thác phân khúc khách đoàn và khách doanh nghiệp, lượng khách đến khách sạn tăng trưởng rõ rệt qua các năm.

Số lượt khách năm 2024 tăng mạnh so với năm 2023, phản ánh giai đoạn phục hồi nhanh của thị trường du lịch. Sang năm 2025, lượng khách tiếp tục tăng nhưng với tốc độ ổn định hơn, cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã dần đi vào quỹ đạo phát triển bền vững.

Bên cạnh đó, cơ cấu khách có sự chuyển dịch theo hướng tích cực. Nếu như năm 2023 khách nội địa vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu thì đến năm 2024 và 2025, tỷ trọng khách quốc tế có xu hướng gia tăng. Điều này cho thấy khách sạn đã từng bước mở rộng thị trường, nâng cao khả năng thu hút khách quốc tế, đồng thời tận dụng tốt sự phục hồi của các đường bay và hoạt động du lịch quốc tế tại Đà Nẵng.

Bảng 2. 1. Tình hình khách đến khách sạn DLG giai đoạn 2023–2025

(Đơn vị: lượt khách; %)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Tổng lượt khách	18.450	42.860	55.320	24.410	132,32	12.460	29,07
Khách nội địa	13.980	29.145	35.200	15.165	108,48	6.055	20,77
Khách quốc tế	4.470	13.715	20.120	9.245	206,82	6.405	46,69
Tỷ trọng khách nội địa	75,77	67,99	63,63	-7,78	-10,27	-4,36	-6,41
Tỷ trọng khách quốc tế	24,23	32,01	36,37	+7,78	+32,11	+4,36	+13,62

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh khách sạn DLG giai đoạn 2023–2025)

Từ Bảng 2.1 có thể thấy, tình hình khách đến khách sạn DLG trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ, phản ánh rõ sự phục hồi và phát triển tích cực của hoạt động kinh doanh lưu trú và dịch vụ của khách sạn. Tổng lượt khách tăng liên tục qua các năm, cho thấy khách sạn đã có những chính sách phù hợp trong việc thu hút khách hàng và mở rộng thị trường.

Cụ thể, năm 2023 tổng lượt khách của khách sạn đạt 18.450 lượt. Sang năm 2024, tổng lượt khách tăng lên 42.860 lượt, tăng 24.410 lượt so với năm 2023, tương ứng mức tăng 132,32%. Đây là mức tăng trưởng rất cao, cho thấy nhu cầu du lịch và lưu trú phục hồi mạnh mẽ sau giai đoạn khó khăn của thị trường. Đến năm 2025, tổng lượt khách tiếp tục tăng lên 55.320 lượt, tăng thêm 12.460 lượt so với năm 2024,

tương ứng mức tăng 29,07%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng đã có xu hướng chậm lại so với năm trước, nhưng quy mô khách vẫn tiếp tục mở rộng, chứng tỏ hoạt động kinh doanh của khách sạn đang dần đi vào ổn định và duy trì được đà tăng trưởng tích cực.

Xét theo cơ cấu khách, khách nội địa vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lượt khách của khách sạn. Năm 2023, khách nội địa đạt 13.980 lượt, chiếm 75,77% tổng lượt khách. Năm 2024, số lượng khách nội địa tăng lên 29.145 lượt, tăng 15.165 lượt so với năm 2023, tương ứng mức tăng 108,48%. Tuy nhiên, tỷ trọng khách nội địa giảm xuống còn 67,99%, giảm 7,78 điểm phần trăm, tương ứng giảm 10,27% so với năm 2023. Đến năm 2025, khách nội địa tiếp tục tăng lên 35.200 lượt, tăng 6.055 lượt so với năm 2024, tương ứng mức tăng 20,77%. Tuy nhiên, tỷ trọng tiếp tục giảm xuống còn 63,63%, giảm thêm 4,36 điểm phần trăm, tương ứng giảm 6,41% so với năm 2024. Điều này cho thấy mặc dù khách nội địa vẫn là nguồn khách chủ lực, nhưng mức độ phụ thuộc của khách sạn vào thị trường này đang có xu hướng giảm dần.

Ngược lại, khách quốc tế có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về số lượng lẫn tỷ trọng trong tổng cơ cấu khách. Năm 2023, khách quốc tế đạt 4.470 lượt, chiếm 24,23% tổng lượt khách. Sang năm 2024, số lượng khách quốc tế tăng mạnh lên 13.715 lượt, tăng 9.245 lượt so với năm 2023, tương ứng mức tăng 206,82%. Đồng thời, tỷ trọng khách quốc tế tăng lên 32,01%, tăng 7,78 điểm phần trăm, tương ứng tăng 32,11%. Đến năm 2025, khách quốc tế tiếp tục tăng lên 20.120 lượt, tăng 6.405 lượt so với năm 2024, tương ứng mức tăng 46,69%. Tỷ trọng khách quốc tế tiếp tục tăng lên 36,37%, tăng thêm 4,36 điểm phần trăm, tương ứng tăng 13,62%. Điều này cho thấy thị trường khách quốc tế của khách sạn đang phục hồi nhanh chóng và có xu hướng phát triển mạnh.

Sự chuyển dịch cơ cấu khách theo hướng giảm dần tỷ trọng khách nội địa và tăng dần tỷ trọng khách quốc tế là một tín hiệu tích cực đối với khách sạn DLG. Điều này chứng tỏ khách sạn đã từng bước mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh và tăng khả năng tiếp cận với nguồn khách quốc tế. Việc thu hút được nhiều khách quốc tế không chỉ giúp đa dạng hóa nguồn khách mà còn góp phần nâng cao

doanh thu, bởi nhóm khách này thường có khả năng chi tiêu cao hơn và yêu cầu chất lượng dịch vụ cao hơn.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động thu hút khách của khách sạn DLG có sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn chất lượng. Sự gia tăng ổn định của tổng lượt khách cùng với sự chuyển dịch tích cực trong cơ cấu khách là cơ sở quan trọng để khách sạn nâng cao hiệu quả kinh doanh, mở rộng thị phần và phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của khách sạn

Trong giai đoạn 2023–2025, kết quả kinh doanh của Khách sạn DLG Đà Nẵng đã có những biến động lớn. Đây là thời kỳ vừa phục hồi sau dịch bệnh, vừa mở rộng hoạt động để tận dụng sự phục hồi mạnh mẽ của ngành du lịch Đà Nẵng.

Bảng 2. 2: Kết quả kinh doanh của Khách sạn DLG Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025

(Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
1. Tổng doanh thu	33,7	97,7	128,6	64,0	189,7	30,8	31,5
- Doanh thu lưu trú	18,7	49,4	63,8	30,6	163,4	14,4	29,1
- Doanh thu ẩm thực	11,0	32,4	40,5	21,4	194,4	8,1	25,0
- Doanh thu dịch vụ bổ sung	3,9	15,9	24,2	11,9	301,0	8,3	52,2
2. Tổng chi phí	37,5	70,3	91,2	32,7	87,0	20,9	29,7
3. Tổng lợi nhuận	-3,8	27,4	37,4	31,3	-	9,9	36,2

(Nguồn: Phòng Kế toán Khách sạn DLG Đà Nẵng, 2024)

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động kinh doanh của Khách sạn DLG Đà Nẵng có sự chuyển biến tích cực, thể hiện rõ qua sự gia tăng mạnh mẽ của doanh thu và sự cải thiện đáng kể về lợi nhuận.

Tổng doanh thu của khách sạn tăng trưởng ấn tượng qua các năm. Năm 2023, doanh thu đạt 33,7 tỷ đồng; đến năm 2024 tăng lên 97,7 tỷ đồng, tương ứng tăng 64,045 tỷ đồng, tương đương 189,7%. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 128,6 tỷ đồng, tăng thêm 30,8 tỷ đồng, tương ứng 31,5% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy hoạt động kinh doanh của khách sạn đã bước vào giai đoạn ổn định và phát triển bền vững hơn.

Xét theo cơ cấu, doanh thu lưu trú luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và đóng vai trò chủ lực. Doanh thu từ hoạt động này tăng từ 18,7 tỷ đồng năm 2023 lên 49,4 tỷ đồng năm 2024 (tăng 163,4%), và tiếp tục đạt 63,8 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 29,1%). Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh cốt lõi của khách sạn ngày càng được củng cố và phát huy hiệu quả.

Bên cạnh đó, doanh thu ẩm thực cũng ghi nhận mức tăng trưởng mạnh. Từ 11,0 tỷ đồng năm 2023, doanh thu tăng lên 32,4 tỷ đồng năm 2024 (tăng 194,4%), và đạt 40,5 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 25,0%). Sự gia tăng này phản ánh xu hướng khách sạn chú trọng phát triển dịch vụ ăn uống, góp phần nâng cao giá trị dịch vụ tổng thể.

Đáng chú ý, doanh thu từ dịch vụ bổ sung có tốc độ tăng trưởng cao nhất trong cơ cấu doanh thu. Năm 2023 đạt 3,9 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 15,9 tỷ đồng (tăng 301,0%), và năm 2025 đạt 24,2 tỷ đồng (tăng 52,2%). Điều này cho thấy khách sạn đã khai thác hiệu quả các dịch vụ đi kèm như tổ chức sự kiện, giải trí và các tiện ích bổ trợ, qua đó đa dạng hóa nguồn thu.

Về chi phí, tổng chi phí của khách sạn tăng từ 37,5 tỷ đồng năm 2023 lên 70,3 tỷ đồng năm 2024 (tăng 87,0%), và đạt 91,2 tỷ đồng năm 2025 (tăng 29,7%). Tuy chi phí tăng theo quy mô hoạt động, nhưng tốc độ tăng doanh thu cao hơn trong giai đoạn đầu đã góp phần cải thiện hiệu quả kinh doanh.

Đối với lợi nhuận, năm 2023 khách sạn ghi nhận mức lỗ 3,8 tỷ đồng. Tuy nhiên, đến năm 2024, khách sạn đã đạt lợi nhuận 27,4 tỷ đồng, tăng 31,3 tỷ đồng so với năm trước, đánh dấu bước chuyển biến quan trọng. Năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 37,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 36,2% so với năm 2024, cho thấy khả năng sinh lời của khách sạn ngày càng được nâng cao.

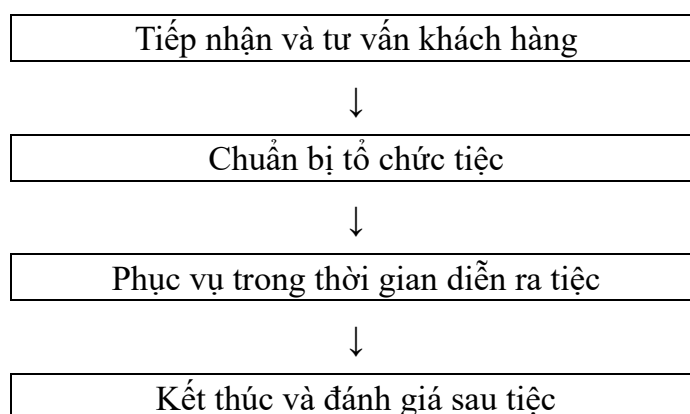
Từ những kết quả trên có thể khẳng định rằng, trong giai đoạn 2023–2025, Khách sạn DLG Đà Nẵng đã có sự phục hồi và tăng trưởng mạnh mẽ cả về quy mô doanh thu và hiệu quả kinh doanh. Điều này cho thấy các chiến lược phát triển dịch vụ và khai thác thị trường của khách sạn đang phát huy hiệu quả, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển trong thời gian tới.

2.3. Thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

Để tổ chức một chương trình tiệc Gala Dinner hoàn chỉnh, khách sạn DLG xây dựng và triển khai quy trình tổ chức theo nhiều giai đoạn có mối liên hệ chặt chẽ với nhau. Quy trình này là sự kết hợp giữa hoạt động tổ chức tiệc và tổ chức sự kiện nhằm đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả tổ chức. Trong thực tế, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG có sự tham gia của nhiều bộ phận như bộ phận kinh doanh (Sales), bộ phận nhà hàng (F&B), bộ phận bếp, bộ phận kỹ thuật, bộ phận lễ tân và bộ phận quản lý. Mỗi bộ phận đảm nhận những nhiệm vụ khác nhau nhưng có sự phối hợp chặt chẽ để đảm bảo chương trình diễn ra thành công.

Căn cứ vào thực tế hoạt động tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, quy trình tổng thể được triển khai qua bốn giai đoạn chính như sau:

Sơ đồ 2. 1. Quy trình tổng thể tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG



(Nguồn: Bộ phận F&B khách sạn DLG)

Dựa trên sơ đồ 2.1 có thể thấy, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được xây dựng tương đối rõ ràng và logic. Trong đó, giai đoạn tiếp nhận và tư vấn khách hàng là bước đầu tiên nhằm tiếp nhận thông tin, khai thác nhu cầu và

thống nhất phương án tổ chức với khách hàng. Tiếp theo, giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc đóng vai trò nền tảng, bao gồm việc lập kế hoạch, phân công nhân sự, chuẩn bị thực đơn, setup không gian và chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật cần thiết.

Sau khi hoàn tất công tác chuẩn bị, khách sạn bước vào giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, đây là giai đoạn trực tiếp cung cấp dịch vụ cho khách hàng và phản ánh rõ nhất chất lượng phục vụ cũng như năng lực tổ chức của khách sạn. Cuối cùng, giai đoạn kết thúc và đánh giá sau tiệc giúp khách sạn tổng kết toàn bộ quá trình tổ chức, thu thập phản hồi của khách hàng, rút kinh nghiệm và đề xuất các giải pháp cải tiến cho những lần tổ chức tiếp theo.

2.3.1. Quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng

Giai đoạn tiếp nhận và tư vấn khách hàng là bước đầu tiên và có ý nghĩa quan trọng trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Đây là khâu giúp khách sạn nắm bắt nhu cầu của khách hàng, đồng thời định hướng các phương án tổ chức phù hợp. Nếu thực hiện tốt giai đoạn này sẽ tạo nền tảng thuận lợi cho các bước tiếp theo, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế sai sót trong quá trình tổ chức.

Tại khách sạn DLG, quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng chủ yếu do bộ phận kinh doanh (Sales) phối hợp với bộ phận nhà hàng (F&B) thực hiện. Khách hàng có thể liên hệ thông qua nhiều kênh như điện thoại, email, website hoặc trực tiếp tại khách sạn.

Bảng 2. 3. Quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng tổ chức Gala Dinner tại khách sạn DLG

TT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu/tiêu chuẩn
1	Tiếp nhận yêu cầu	- Tiếp nhận thông tin từ khách hàng về thời gian tổ chức - Xác định số lượng khách tham dự - Tìm hiểu mục đích tổ chức tiệc - Ghi nhận các yêu cầu sơ bộ của khách hàng	- Bộ phận kinh doanh (Sales)	- Chính xác - Đầy đủ - Kịp thời
2	Khai thác nhu cầu	- Tìm hiểu chi tiết về ngân sách tổ chức - Xác định đối tượng khách mời - Làm rõ nội dung chương trình - Ghi nhận các yêu cầu đặc biệt của khách hàng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận F&B	- Hiểu rõ nhu cầu - Tránh sai lệch thông tin
3	Tư vấn dịch vụ	- Giới thiệu các gói tiệc phù hợp - Tư vấn thực đơn - Tư vấn không gian tổ chức - Tư vấn ý tưởng và chủ đề chương trình - Giới thiệu các dịch vụ đi kèm	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận F&B - Bộ phận sự kiện	- Phù hợp - Linh hoạt
4	Xây dựng báo giá	- Lập bảng báo giá chi tiết - Thể hiện rõ các hạng mục dịch vụ - Tính toán chi phí theo yêu cầu của khách hàng - Gửi báo giá cho khách hàng xem xét	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận kế toán	- Rõ ràng - Minh bạch
5	Trao đổi và điều chỉnh	- Trao đổi lại các nội dung với khách hàng - Điều chỉnh thực đơn theo yêu cầu - Điều chỉnh chương trình tổ chức - Thống nhất chi phí và các dịch vụ đi kèm	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận F&B - Bộ phận sự kiện	- Linh hoạt - Đáp ứng nhu cầu khách hàng
6	Xác nhận đặt tiệc	- Ký xác nhận dịch vụ - Tiếp nhận đặt cọc - Hoàn thiện thủ tục đặt tiệc - Chuyển thông tin cho các bộ phận liên quan	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận kế toán - Bộ phận quản lý	- Chính xác - Đầy đủ thủ tục

(Nguồn: Bộ phận F&B khách sạn DLG)

Qua bảng trên thể thấy, quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được xây dựng tương đối rõ ràng và logic, bao gồm các bước từ tiếp nhận thông tin ban đầu, khai thác nhu cầu, tư vấn dịch vụ, xây dựng báo giá cho đến xác nhận đặt tiệc. Các bước được sắp xếp theo trình tự hợp lý và có sự liên kết chặt chẽ với nhau, giúp khách sạn từng bước nắm bắt nhu cầu của khách hàng và xây dựng phương án tổ chức phù hợp.

Trong quy trình này, bộ phận kinh doanh (Sales) giữ vai trò trung tâm trong việc tiếp nhận thông tin, khai thác nhu cầu và trao đổi trực tiếp với khách hàng. Đồng thời, bộ phận này phối hợp với bộ phận nhà hàng (F&B) và bộ phận sự kiện trong việc tư vấn thực đơn, không gian tổ chức và nội dung chương trình. Ngoài ra, bộ phận kế toán và quản lý tham gia trong bước xây dựng báo giá, xác nhận đặt tiệc và hoàn thiện các thủ tục liên quan. Việc phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận giúp quy trình được triển khai rõ ràng hơn và hạn chế sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng tại khách sạn DLG vẫn còn một số hạn chế nhất định. Một số khâu vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và kỹ năng cá nhân của nhân viên, chưa được chuẩn hóa hoàn toàn bằng biểu mẫu hoặc quy định cụ thể. Điều này có thể dẫn đến sự thiếu đồng nhất trong quá trình tư vấn, đặc biệt đối với các chương trình có quy mô lớn hoặc yêu cầu đặc biệt. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý thông tin khách hàng và theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu vẫn còn hạn chế, ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp và hiệu quả của dịch vụ.

Nhìn chung, quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng của khách sạn DLG đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản trong hoạt động tổ chức tiệc Gala Dinner. Tuy nhiên, để nâng cao tính chuyên nghiệp và đồng bộ, khách sạn cần tiếp tục chuẩn hóa quy trình, hoàn thiện biểu mẫu và tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý và chăm sóc khách hàng.

2.3.2. Quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc

Sau khi hoàn tất bước tiếp nhận và xác nhận thông tin với khách hàng, khách sạn DLG tiến hành triển khai giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc. Đây là giai đoạn có vai

trò quyết định đến chất lượng của buổi tiệc Gala Dinner, bởi toàn bộ các yếu tố về không gian, thực đơn, nhân sự và kỹ thuật đều được chuẩn bị trong giai đoạn này.

Quá trình chuẩn bị tiệc tại khách sạn có sự tham gia của nhiều bộ phận như kinh doanh, nhà hàng (F&B), bếp, kỹ thuật và lễ tân. Mỗi bộ phận đảm nhận một nhiệm vụ cụ thể nhưng cần phối hợp chặt chẽ để đảm bảo sự đồng bộ trong tổ chức.

Bảng 2. 4. Quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

STT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu/tiêu chuẩn
1	Lập kế hoạch tổ chức	Xây dựng kế hoạch chi tiết về thời gian, nội dung chương trình, timeline thực hiện	Bộ phận kinh doanh, sự kiện, quản lý	Cụ thể, rõ ràng, khả thi
2	Phân công nhân sự	Phân công nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan theo từng hạng mục công việc	Bộ phận quản lý	Đúng người, đúng việc
3	Chuẩn bị thực đơn	Lên thực đơn, kiểm tra nguyên liệu, chuẩn bị sơ chế và chế biến	Bộ phận F&B, bếp	Đảm bảo chất lượng, an toàn thực phẩm
4	Setup không gian	Bố trí bàn ghế, sân khấu, backdrop, trang trí và ánh sáng	Bộ phận F&B, sự kiện, kỹ thuật	Đúng yêu cầu, thẩm mỹ
5	Chuẩn bị thiết bị kỹ thuật	Kiểm tra âm thanh, ánh sáng, màn hình LED, micro, máy chiếu	Bộ phận kỹ thuật	Hoạt động ổn định
6	Tổng duyệt chương trình	Chạy thử chương trình, kiểm tra MC, tiết mục, timeline	Bộ phận sự kiện, kỹ thuật, quản lý	Đồng bộ, hạn chế sai sót
7	Kiểm tra tổng thể	Kiểm tra lần cuối toàn bộ công tác chuẩn bị trước giờ đón khách	Bộ phận quản lý, các bộ phận liên quan	Đầy đủ, sẵn sàng

(Nguồn: Bộ phận F&B khách sạn DLG)

Từ bảng trên có thể thấy, quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được xây dựng tương đối đầy đủ và chi tiết, bao gồm các bước từ lập kế hoạch tổ chức đến kiểm tra tổng thể trước khi diễn ra sự kiện. Các bước được triển

khai theo trình tự logic, có sự phân công nhiệm vụ tương đối rõ ràng giữa các bộ phận, giúp đảm bảo tính hệ thống và đồng bộ trong quá trình chuẩn bị.

Trong quy trình này, khâu lập kế hoạch tổ chức và phân công nhân sự đóng vai trò nền tảng, giúp các bộ phận nắm rõ nhiệm vụ và phối hợp hiệu quả trong quá trình thực hiện. Bộ phận kinh doanh và bộ phận sự kiện chịu trách nhiệm xây dựng nội dung chương trình và timeline thực hiện; bộ phận quản lý có vai trò điều phối và phân công nhân sự; bộ phận F&B và bộ phận bếp phụ trách chuẩn bị thực đơn, nguyên liệu và phục vụ ăn uống; trong khi bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm kiểm tra và vận hành các thiết bị hỗ trợ.

Bên cạnh đó, các bước như setup không gian, chuẩn bị thiết bị kỹ thuật và tổng duyệt chương trình được khách sạn chú trọng nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra đúng kế hoạch và hạn chế tối đa các sự cố phát sinh. Việc kiểm tra tổng thể trước giờ đón khách giúp khách sạn chủ động rà soát và khắc phục các thiếu sót trong khâu chuẩn bị.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Tính linh hoạt trong việc điều chỉnh thực đơn theo yêu cầu phát sinh của khách hàng chưa cao; sự sáng tạo trong thiết kế và trang trí không gian tiệc chưa thực sự nổi bật; đồng thời công tác tổng duyệt chương trình chưa được thực hiện đồng bộ trong tất cả các sự kiện. Một số trường hợp việc phối hợp giữa các bộ phận còn chưa thật sự nhịp nhàng, ảnh hưởng đến tiến độ chuẩn bị.

Nhìn chung, quy trình chuẩn bị tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản và góp phần quan trọng vào sự thành công của chương trình. Tuy nhiên, để nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện quy trình theo hướng linh hoạt, sáng tạo và đồng bộ hơn.

2.3.3. Quy trình phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc

Giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc là giai đoạn trung tâm trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Đây là giai đoạn mà toàn

bộ kế hoạch, nội dung chương trình và công tác chuẩn bị trước đó được triển khai trên thực tế. Đồng thời, đây cũng là giai đoạn trực tiếp tạo nên trải nghiệm cho khách hàng và phản ánh rõ nhất chất lượng dịch vụ cũng như năng lực tổ chức của khách sạn. Vì vậy, giai đoạn này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ và linh hoạt giữa nhiều bộ phận như bộ phận nhà hàng, bộ phận bếp, bộ phận kỹ thuật, bộ phận sự kiện, bộ phận lễ tân và bộ phận quản lý.

Căn cứ vào thực tế hoạt động tại khách sạn DLG, quy trình phục vụ tiệc Gala Dinner trong thời gian diễn ra chương trình được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2. 5. Quy trình phục vụ tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

(Đơn vị: mô tả quy trình)

STT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu/tiêu chuẩn
1	Đón tiếp khách	Hướng dẫn khách vào vị trí, ổn định chỗ ngồi, hỗ trợ khách	Bộ phận lễ tân, F&B	Nhanh chóng, lịch sự
2	Triển khai chương trình khai mạc	MC giới thiệu chương trình, phát biểu khai mạc, mở đầu sự kiện	Bộ phận sự kiện, MC, kỹ thuật	Đúng kịch bản, đúng thời gian
3	Phục vụ món ăn và đồ uống	Phục vụ món ăn theo thực đơn, đúng thứ tự và thời gian	Bộ phận F&B, bếp	Nhanh, đồng bộ, đúng quy trình
4	Điều phối chương trình	Phối hợp giữa phục vụ tiệc và các tiết mục văn nghệ, giao lưu, trao thưởng	Bộ phận sự kiện, F&B, kỹ thuật	Nhịp nhàng, đúng timeline
5	Xử lý tình huống phát sinh	Giải quyết các vấn đề như thiếu món, thay đổi khách, lỗi kỹ thuật	Bộ phận quản lý, kỹ thuật, F&B	Linh hoạt, kịp thời
6	Kết thúc chương trình và tiễn khách	Tổng kết chương trình, cảm ơn và tiễn khách	Bộ phận sự kiện, F&B, lễ tân	Chu đáo, chuyên nghiệp

(Nguồn: Bộ phận F&B khách sạn DLG)

Qua bảng trên có thể thấy, quy trình phục vụ tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được xây dựng tương đối rõ ràng và hợp lý, bao gồm các bước từ đón tiếp khách, triển khai chương trình khai mạc, phục vụ món ăn và đồ uống, điều phối

chương trình cho đến kết thúc và tiễn khách. Các bước được triển khai theo đúng trình tự và có mối liên kết chặt chẽ với nhau nhằm đảm bảo buổi tiệc diễn ra suôn sẻ, đúng kế hoạch và tạo được trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Trong quy trình này, bộ phận lễ tân và bộ phận nhà hàng (F&B) chịu trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn khách vào vị trí và ổn định chỗ ngồi trước khi chương trình bắt đầu. Tiếp theo, bộ phận sự kiện, MC và bộ phận kỹ thuật phối hợp triển khai phân khai mạc chương trình theo đúng kịch bản đã được xây dựng và tổng duyệt trước đó. Việc chương trình được diễn ra đúng kịch bản, đúng thời gian sẽ giúp tạo ấn tượng chuyên nghiệp và duy trì sự hứng thú của khách mời.

Trong suốt thời gian diễn ra tiệc, bộ phận bếp và bộ phận F&B đóng vai trò quan trọng trong việc chuẩn bị và phục vụ món ăn, đồ uống theo đúng thực đơn và đúng thứ tự. Đồng thời, bộ phận sự kiện phối hợp với bộ phận kỹ thuật điều phối các tiết mục văn nghệ, giao lưu, trao thưởng hoặc bốc thăm trúng thưởng nhằm đảm bảo chương trình diễn ra nhịp nhàng và đúng timeline. Sự phối hợp tốt giữa việc phục vụ tiệc và điều hành chương trình sẽ góp phần tạo nên không khí sôi động và chuyên nghiệp cho buổi tiệc.

Bên cạnh đó, trong quá trình phục vụ tiệc, khách sạn cũng cần chủ động xử lý các tình huống phát sinh như thay đổi số lượng khách, thiếu món ăn, lỗi kỹ thuật hoặc các yêu cầu phát sinh từ khách hàng. Trong trường hợp này, bộ phận quản lý, bộ phận kỹ thuật và bộ phận F&B cần phối hợp linh hoạt để xử lý nhanh chóng, hạn chế tối đa ảnh hưởng đến chất lượng buổi tiệc.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình phục vụ tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trong một số chương trình có quy mô lớn, sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ và bộ phận điều hành chương trình chưa thật sự đồng bộ, đôi khi xảy ra tình trạng phục vụ món ăn chậm hoặc thời gian giữa các tiết mục chưa hợp lý. Bên cạnh đó, khả năng xử lý tình huống phát sinh của một số nhân viên còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân, chưa có phương án xử lý cụ thể cho từng trường hợp.

Nhìn chung, quy trình phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc tại khách sạn DLG đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản trong việc cung cấp dịch vụ và tạo trải nghiệm

cho khách hàng. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện khả năng phối hợp giữa các bộ phận, nâng cao tính chuyên nghiệp trong điều hành chương trình và xử lý tình huống để nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới.

2.3.4. Quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc

Giai đoạn kết thúc và đánh giá sau tiệc là bước cuối cùng trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Đây là giai đoạn có vai trò quan trọng nhằm hoàn tất các công việc sau chương trình, đảm bảo khu vực tổ chức được thu dọn đúng quy định, các chi phí được thanh toán rõ ràng và khách hàng được chăm sóc sau khi sử dụng dịch vụ. Đồng thời, giai đoạn này còn giúp khách sạn thu thập ý kiến phản hồi, đánh giá lại toàn bộ quá trình tổ chức và rút kinh nghiệm cho những chương trình tiếp theo.

Tại khách sạn DLG, quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc có sự tham gia của nhiều bộ phận như bộ phận nhà hàng, bộ phận bếp, bộ phận kỹ thuật, bộ phận kinh doanh, kế toán và quản lý. Mỗi bộ phận đảm nhận một nhiệm vụ cụ thể nhằm đảm bảo quá trình sau tiệc diễn ra nhanh chóng, chính xác và chuyên nghiệp.

**Bảng 2.6. Quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc Gala Dinner tại khách sạn
DLG**

TT	Các bước	Nội dung thực hiện	Bộ phận thực hiện	Yêu cầu/tiêu chuẩn
1	Kết thúc chương trình và tiễn khách	- Thông báo kết thúc chương trình - Cảm ơn khách hàng và khách mời tham dự - Hướng dẫn khách ra về - Hỗ trợ khách khi có yêu cầu phát sinh	- Bộ phận sự kiện - Bộ phận lễ tân - Bộ phận F&B	- Chu đáo - Lịch sự - Chuyên nghiệp
2	Thu dọn khu vực tổ chức	- Thu dọn bàn tiệc, dụng cụ ăn uống - Vệ sinh khu vực tổ chức - Sắp xếp lại bàn ghế, không gian tiệc - Hoàn trả mặt bằng sau chương trình	- Bộ phận F&B - Bộ phận vệ sinh - Bộ phận quản lý	- Nhanh chóng - Sạch sẽ - Gọn gàng
3	Kiểm kê dụng cụ và trang thiết bị	- Kiểm tra số lượng dụng cụ phục vụ - Kiểm tra bàn ghế, khăn bàn, ly, chén, đĩa - Kiểm tra thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn hình - Ghi nhận hư hỏng hoặc thất lạc nếu có	- Bộ phận F&B - Bộ phận kỹ thuật - Bộ phận quản lý	- Chính xác - Đầy đủ - Tránh thất thoát
4	Thanh toán và hoàn tất hợp đồng	- Đối chiếu các hạng mục dịch vụ đã sử dụng - Kiểm tra các chi phí phát sinh - Lập hóa đơn thanh toán - Hoàn tất các thủ tục với khách hàng	- Bộ phận kế toán - Bộ phận kinh doanh - Bộ phận quản lý	- Rõ ràng - Minh bạch - Chính xác
5	Thu thập phản hồi của khách hàng	- Hỏi ý kiến khách hàng sau chương trình - Ghi nhận mức độ hài lòng của khách - Tiếp nhận góp ý về món ăn, phục vụ, không gian và chương trình - Tổng hợp các phản hồi quan trọng	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận quản lý - Bộ phận F&B	- Khách quan - Kịp thời - Đầy đủ
6	Họp rút kinh nghiệm nội bộ	- Đánh giá quá trình tổ chức tiệc - Xác định những điểm làm tốt - Chỉ ra hạn chế và nguyên nhân - Đề xuất hướng khắc phục cho lần tổ chức sau	- Bộ phận quản lý - Bộ phận kinh doanh - Bộ phận F&B - Bộ phận sự kiện - Bộ phận kỹ thuật	- Thẳng thắn - Khách quan - Có giải pháp
7	Lưu trữ hồ sơ sau tiệc	- Lưu hợp đồng, báo giá, hóa đơn - Lưu thông tin khách hàng - Lưu phản hồi và biên bản rút kinh nghiệm - Làm cơ sở cho các chương trình sau	- Bộ phận kinh doanh - Bộ phận kế toán - Bộ phận quản lý	- Khoa học - Đầy đủ - Dễ tra cứu

(Nguồn: Bộ phận F&B khách sạn DLG)

Qua bảng trên có thể thấy, quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được triển khai theo trình tự tương đối rõ ràng, bắt đầu từ việc kết thúc chương trình, tiễn khách, thu dọn khu vực tổ chức, kiểm kê trang thiết bị, thanh toán hợp đồng cho đến thu thập phản hồi và rút kinh nghiệm nội bộ. Các bước này có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, góp phần hoàn thiện toàn bộ quy trình tổ chức tiệc.

Trong quy trình này, bộ phận F&B giữ vai trò quan trọng trong việc thu dọn khu vực tiệc, kiểm kê dụng cụ phục vụ và phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh sau chương trình. Bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm kiểm tra, tháo dỡ và bảo quản các thiết bị âm thanh, ánh sáng, màn hình hoặc các hạng mục kỹ thuật khác. Bộ phận kế toán phối hợp với bộ phận kinh doanh thực hiện đối chiếu chi phí, lập hóa đơn và hoàn tất thủ tục thanh toán với khách hàng.

Bên cạnh đó, công tác thu thập phản hồi của khách hàng sau tiệc cũng là một nội dung cần thiết. Thông qua ý kiến đánh giá của khách hàng về chất lượng món ăn, thái độ phục vụ, không gian tổ chức, tiến độ chương trình và khả năng xử lý tình huống, khách sạn có thể nhận diện được những điểm mạnh cần phát huy cũng như những hạn chế cần khắc phục. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn DLG nâng cao chất lượng dịch vụ trong những lần tổ chức tiếp theo.

Tuy nhiên, trên thực tế, quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc tại khách sạn DLG vẫn còn một số hạn chế nhất định. Việc thu thập phản hồi của khách hàng đôi khi chưa được thực hiện thường xuyên và chưa có biểu mẫu đánh giá thống nhất. Công tác hợp rút kinh nghiệm sau tiệc chủ yếu thực hiện trong nội bộ một số bộ phận, chưa có sự tham gia đầy đủ của tất cả các bộ phận liên quan. Ngoài ra, việc lưu trữ thông tin khách hàng và hồ sơ sau tiệc còn cần được hệ thống hóa hơn để phục vụ cho hoạt động chăm sóc khách hàng và tổ chức các chương trình sau này.

Nhìn chung, quy trình kết thúc và đánh giá sau tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản trong việc hoàn tất chương trình và xử lý các công việc sau tiệc. Tuy nhiên, để nâng cao tính chuyên nghiệp, khách sạn cần chú trọng hơn đến công tác thu thập phản hồi, rút kinh nghiệm nội bộ và lưu trữ hồ sơ sau tiệc một cách khoa học, từ đó góp phần hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

2.4.1. Đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trên cơ sở so sánh quy trình của khách sạn với quy trình chuẩn

Để đánh giá mức độ hoàn thiện của quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, tác giả tiến hành so sánh quy trình tổ chức thực tế của khách sạn với quy trình chuẩn tổ chức tiệc Gala Dinner được xây dựng trong cơ sở lý luận ở Chương 1. Quy trình chuẩn này là sự kết hợp giữa quy trình tổ chức tiệc trong khách sạn và quy trình tổ chức sự kiện, bao gồm các bước cơ bản từ tiếp nhận và tư vấn khách hàng, chuẩn bị tổ chức, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc đến kiểm tra, đánh giá và cải tiến sau tiệc. Việc so sánh này giúp xác định những nội dung khách sạn đã thực hiện tốt, những nội dung còn hạn chế hoặc chưa đồng bộ, từ đó làm cơ sở đề xuất các giải pháp hoàn thiện trong thời gian tới.

Qua quá trình so sánh cho thấy, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG nhìn chung đã bao quát được hầu hết các bước cơ bản của quy trình chuẩn. Ở giai đoạn tiếp nhận và tư vấn khách hàng, khách sạn đã thực hiện tương đối đầy đủ các nội dung như tiếp nhận thông tin khách hàng, khai thác nhu cầu, tư vấn dịch vụ, xây dựng báo giá và xác nhận đặt tiệc. Các bước này tương đối phù hợp với quy trình chuẩn tổ chức tiệc và tổ chức sự kiện. Điều này cho thấy khách sạn đã có sự chủ động trong việc tiếp cận và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, việc chuẩn hóa biểu mẫu tiếp nhận thông tin, lưu trữ dữ liệu khách hàng và quy trình xử lý yêu cầu vẫn chưa được thực hiện một cách đồng bộ, dẫn đến sự thiếu thống nhất trong một số trường hợp.

Ở giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, khách sạn đã triển khai khá đầy đủ các bước như lập kế hoạch tổ chức, xây dựng kịch bản chương trình, phân công nhân sự, chuẩn bị thực đơn, setup không gian, chuẩn bị thiết bị kỹ thuật và tổng duyệt chương trình. So với quy trình chuẩn, đây là giai đoạn được khách sạn chú trọng và thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, mức độ linh hoạt trong điều chỉnh thực đơn theo yêu cầu khách hàng chưa cao; công tác sáng tạo trong thiết kế và trang trí không gian chưa thật sự

nổi bật; đồng thời việc tổng duyệt chương trình ở một số sự kiện vẫn chưa được thực hiện đồng bộ.

Đối với giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, khách sạn đã thực hiện đầy đủ các nội dung như đón tiếp khách, triển khai chương trình khai mạc, phục vụ món ăn và đồ uống, điều phối chương trình và xử lý tình huống phát sinh. Điều này cho thấy quy trình phục vụ của khách sạn tương đối sát với quy trình chuẩn của tiệc Gala Dinner. Tuy nhiên, trong một số sự kiện có quy mô lớn, sự phối hợp giữa các bộ phận phục vụ và bộ phận điều hành chương trình chưa thật sự nhịp nhàng, dẫn đến hiện tượng chậm món hoặc gián đoạn giữa các tiết mục.

Ở giai đoạn kiểm tra, đánh giá và cải tiến, khách sạn đã thực hiện kiểm tra trước khi diễn ra tiệc và có hoạt động tổng kết sau tiệc. Tuy nhiên, công tác kiểm tra vẫn còn mang tính hình thức, chưa phát huy hết vai trò trong việc phát hiện và xử lý triệt để các vấn đề phát sinh. Bên cạnh đó, hoạt động cải tiến sau tiệc chưa được thực hiện thường xuyên và chưa được xây dựng thành một quy trình cụ thể. Việc rút kinh nghiệm chủ yếu dựa vào trao đổi nội bộ hoặc kinh nghiệm cá nhân, chưa được hệ thống hóa thành dữ liệu phục vụ cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ trong dài hạn.

Nhìn chung, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG đã đáp ứng được những yêu cầu cơ bản của quy trình chuẩn và có khả năng áp dụng thực tế cao. Khách sạn đã xây dựng được quy trình tương đối đầy đủ, có sự phân công nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trong phần lớn các chương trình tổ chức. Tuy nhiên, so với quy trình chuẩn, khách sạn vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến tính chuẩn hóa, tính đồng bộ trong phối hợp giữa các bộ phận, công tác kiểm tra và hoạt động cải tiến sau tiệc. Đây là những vấn đề cần được khắc phục nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner trong thời gian tới.

2.4.2. Đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner thông qua khảo sát khách hàng

2.4.2.1 Thiết kế phiếu khảo sát

Để đảm bảo việc thu thập thông tin phục vụ cho quá trình đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được thực hiện một cách khách quan và đầy đủ, tác giả đã tiến hành dự thảo phiếu khảo sát dành cho khách hàng đã đặt tiệc gala dinner tại khách sạn và đã sử dụng dịch vụ tổ chức tiệc tại khách sạn. Phiếu khảo sát được xây dựng dựa trên các nội dung của quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner đã phân tích ở phần cơ sở lý luận, đồng thời bám sát thực tế hoạt động tổ chức tiệc tại khách sạn DLG. Nội dung khảo sát tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với các giai đoạn trong quy trình tổ chức tiệc như công tác tiếp nhận và tư vấn, công tác chuẩn bị tiệc, chất lượng phục vụ trong thời gian diễn ra chương trình và hoạt động sau tiệc. Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình trả lời, đồng thời giúp việc tổng hợp, phân tích và đánh giá dữ liệu được thực hiện dễ dàng và chính xác hơn.

Sau khi tham khảo ý kiến từ chuyên gia thì phiếu khảo sát chính thức sử dụng như sau.

PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG

Kính gửi Quý khách,

Nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, chúng tôi thực hiện khảo sát này để thu thập ý kiến từ khách hàng đã từng tham gia tiệc. Mọi thông tin chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và được bảo mật hoàn toàn.

Vui lòng đánh dấu (✓) vào ô phù hợp với ý kiến của Quý khách.

I. Thông tin chung

1. Giới tính?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác.....

2. Quý khách là?

☐ khách lưu trú tại khách sạn

☐ khách vắng lai

3. Số lần quý khách đã tham dự buổi tiệc gala dinner tại khách sạn DLG

☐ Lần đầu

☐ 2-3 lần

☐ 4-5 lần

☐ Trên 5 lần

II. Đánh giá của khách hàng

Thang đo đánh giá:

Mức độ	Ý nghĩa
1	Hoàn toàn không đồng ý

	2	Không đồng ý	
	3	Bình thường	
	4	Đồng ý	
	5	Hoàn toàn đồng ý	

Nội dung đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

STT	Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5
I. Giai đoạn tiếp nhận và tư vấn						
1	Nhân viên tư vấn rõ ràng, dễ hiểu					
2	Thông tin chương trình được cung cấp đầy đủ					
3	Quy trình đặt tiệc nhanh chóng, thuận tiện					
4	Nhân viên tư vấn nhiệt tình, thân thiện					
5	Khách sạn đáp ứng tốt yêu cầu ban đầu					
6. Ý kiến đóng góp khác về giai đoạn tiếp nhận và tư vấn:.....						
Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia khảo sát và chia sẻ những ý kiến quý báu. Sự đóng góp của Quý khách là cơ sở quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại những trải nghiệm tốt hơn trong tương lai. Kính chúc Quý khách sức khỏe, thành công và hy vọng sẽ tiếp tục được phục vụ Quý khách trong những lần tiếp theo!						

69

**PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA
DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG**

Kính gửi Quý khách,

Nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, chúng tôi thực hiện khảo sát này để thu thập ý kiến từ khách hàng đã từng tham gia tiệc. Mọi thông tin chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và được bảo mật hoàn toàn.

Vui lòng đánh dấu (✓) vào ô phù hợp với ý kiến của Quý khách.

I. Thông tin chung

1. Giới tính?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác.....

2. Quý khách là?

☐ khách lưu trú tại khách sạn

☐ khách vắng lai

3. Số lần quý khách đã tham dự buổi tiệc gala dinner tại khách sạn DLG

☐ Lần đầu

☐ 2-3 lần

☐ 4-5 lần

☐ Trên 5 lần

II. Đánh giá của khách hàng

Thang đo đánh giá:

Mức độ	Ý nghĩa
1	Hoàn toàn không đồng ý

	2	Không đồng ý					
	3	Bình thường					
	4	Đồng ý					
	5	Hoàn toàn đồng ý					

Nội dung đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

I. Giai đoạn chuẩn bị tiệc

7	Không gian tổ chức được bố trí hợp lý						
8	Trang trí phù hợp với chủ đề chương trình						
9	Hệ thống âm thanh, ánh sáng đảm bảo						
10	Bàn ghế, dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ						
11	Công tác chuẩn bị diễn ra chuyên nghiệp						

12. Ý kiến đóng góp khác về giai đoạn chuẩn bị tiệc:.....

II. Giai đoạn phục vụ trong tiệc

13	Nhân viên phục vụ chuyên nghiệp						
14	Thái độ phục vụ nhiệt tình						
15	Món ăn đảm bảo chất lượng						
16	Món ăn được phục vụ đúng thời gian						
17	Chương trình diễn ra đúng kế hoạch						
18	Nội dung chương trình hấp dẫn						
19	Nhân viên xử lý tình huống tốt						

20. Ý kiến đóng góp khác về giai đoạn trong tiệc:.....

III. Giai đoạn sau tiệc

21	Khách sạn tiếp nhận phản hồi tốt						
22	Xử lý vấn đề phát sinh hợp lý						

23	Khách sạn quan tâm đến trải nghiệm khách hàng					
24. Ý kiến đóng góp khác về giai đoạn trong tiệc:.....						
Xin chân thành cảm ơn Quý khách đã dành thời gian tham gia khảo sát và chia sẻ những ý kiến quý báu. Sự đóng góp của Quý khách là cơ sở quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và mang lại những trải nghiệm tốt hơn trong tương lai. Kính chúc Quý khách sức khỏe, thành công và hy vọng sẽ tiếp tục được phục vụ Quý khách trong những lần tiếp theo!						
72						

2.4.2.2 Mô tả mẫu

Để có cơ sở đánh giá khách quan về mức độ hiệu quả của quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, nghiên cứu tiến hành khảo sát những khách hàng đã từng tham gia tiệc Gala Dinner tại khách sạn. Việc thu thập ý kiến trực tiếp từ khách hàng giúp phản ánh rõ hơn chất lượng thực tế của dịch vụ, đồng thời làm căn cứ để phân tích những điểm mạnh và hạn chế trong quy trình tổ chức tiệc.

Trong quá trình khảo sát, tác giả phát ra 205 phiếu khảo sát đến khách hàng đã từng tham gia tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, thu về 205 phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 100%. Các phiếu khảo sát này được thu thập từ 18 chương trình tiệc Gala Dinner của 18 đoàn khách khác nhau đã tổ chức tại khách sạn DLG trong thời gian nghiên cứu. Đối tượng khảo sát chủ yếu là khách tham gia tiệc theo đoàn doanh nghiệp, đoàn khách du lịch và khách mời tham dự các sự kiện tổng kết, giao lưu hoặc du lịch kết hợp Gala Dinner.

Bảng 2. 6. Thông tin chung của mẫu khảo sát

Chỉ tiêu	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Giới tính		
Nam	94	45,9
Nữ	111	54,1
Khác	0	0,0
Tổng	205	100,0
2. Đối tượng khách hàng		
Khách lưu trú tại khách sạn	127	62,0
Khách vắng lai	78	38,0
Tổng	205	100,0
3. Số lần tham dự Gala Dinner		
Lần đầu	70	34,1
2-3 lần	76	37,1
4-5 lần	37	18,0
Trên 5 lần	22	10,8
Tổng	205	100,0

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2026)

Qua bảng số liệu trên có thể thấy, trong tổng số 205 khách hàng tham gia khảo sát, khách hàng nữ chiếm 54,1%, cao hơn khách hàng nam với 45,9%. Cơ cấu giới

tính trong mẫu khảo sát tương đối cân đối, góp phần đảm bảo tính khách quan của kết quả nghiên cứu.

Xét về đối tượng khách hàng, nhóm khách lưu trú tại khách sạn chiếm tỷ lệ cao hơn với 62,0%, trong khi khách vắng lai chiếm 38,0%. Kết quả này cho thấy dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG chủ yếu phục vụ nhóm khách đang lưu trú, đồng thời vẫn thu hút được một lượng khách bên ngoài nhất định.

Về số lần tham dự Gala Dinner, nhóm khách đã tham dự từ 2–3 lần chiếm tỷ lệ cao nhất với 37,1%, tiếp theo là nhóm tham dự lần đầu chiếm 34,1%. Các nhóm khách tham dự từ 4 lần trở lên chiếm tỷ lệ thấp hơn, trong đó nhóm tham dự 4–5 lần chiếm 18,0% và nhóm tham dự trên 5 lần chiếm 10,8%. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng đã có trải nghiệm nhất định với dịch vụ Gala Dinner tại khách sạn, qua đó có cơ sở để đưa ra những đánh giá tương đối chính xác về chất lượng dịch vụ.

Nhìn chung, mẫu khảo sát gồm 205 khách hàng có sự phân bổ hợp lý về giới tính, đối tượng khách hàng và mức độ trải nghiệm dịch vụ. Điều này góp phần nâng cao độ tin cậy của dữ liệu khảo sát, làm cơ sở cho các phân tích tiếp theo về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.

2.4.2.3 Kết quả bảng khảo sát

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường mức độ đồng ý của khách hàng đối với từng tiêu chí, cụ thể như sau:

Mức 1: Hoàn toàn không đồng ý

Mức 2: Không đồng ý

Mức 3: Bình thường

Mức 4: Đồng ý

Mức 5: Hoàn toàn đồng ý

Dữ liệu thu thập được tổng hợp và xử lý bằng Excel thông qua các chỉ tiêu như số lượng (SL), tỷ lệ phần trăm (%) và giá trị trung bình (Mean), nhằm phản ánh xu hướng đánh giá chung của khách hàng đối với từng nội dung khảo sát.

Bảng 2. 7. Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

(Đơn vị: %, n = 205)

Giai đoạn	Nội dung đánh giá	1	2	3	4	5	Điểm TB
Tiếp nhận và tư vấn	Nhân viên tư vấn rõ ràng, dễ hiểu	2,0	5,0	18,0	45,0	30,0	3,96
	Thông tin chương trình được cung cấp đầy đủ	3,0	6,0	20,0	44,0	27,0	3,86
	Quy trình đặt tiệc nhanh chóng, thuận tiện	4,0	8,0	22,0	41,0	25,0	3,75
	Nhân viên tư vấn nhiệt tình, thân thiện	2,0	4,0	15,0	46,0	33,0	4,04
	Khách sạn đáp ứng tốt yêu cầu ban đầu	3,0	7,0	19,0	43,0	28,0	3,86
Ý kiến đóng góp khác của khách hàng	- Tôi thấy nhân viên khách sạn phản hồi thông tin đặt tiệc quá chậm. - Nhân viên cần tư vấn rõ hơn về các khoản chi phí có thể phát sinh trong quá trình tổ chức tiệc.						
Chuẩn bị tổ chức tiệc	Không gian tổ chức được bố trí hợp lý	3,0	6,0	18,0	44,0	29,0	3,90
	Trang trí phù hợp chủ đề	4,0	7,0	22,0	41,0	26,0	3,78
	Hệ thống âm thanh, ánh sáng đảm bảo	2,0	5,0	17,0	45,0	31,0	3,98
	Bàn ghế, dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ	3,0	6,0	20,0	43,0	28,0	3,87
	Công tác chuẩn bị chuyên nghiệp	3,0	7,0	21,0	42,0	27,0	3,83
Ý kiến đóng góp khác của khách hàng	- Phần trang trí quá sơ sài, không bắt mắt chẳng ăn nhập gì với chủ đề của đoàn. - Tôi cảm thấy không gian bị bó hẹp, thiếu sự thoải mái, một số khu vực bàn tiệc bố trí quá sát nhau. - Ánh sáng sân khấu không khớp với tiết mục văn nghệ						
Phục vụ trong thời gian	Nhân viên phục vụ chuyên nghiệp	4,0	5,0	15,0	43,0	33,0	3,96
	Thái độ phục vụ nhiệt tình	5,0	6,0	17,0	41,0	31,0	3,87
	Món ăn đảm bảo chất lượng	3,0	4,0	18,0	44,0	31,0	3,96
	Món ăn được phục vụ đúng thời gian	4,0	5,0	16,0	42,0	33,0	3,95

diễn ra tiệc	Chương trình diễn ra đúng kế hoạch	3,0	6,0	17,0	43,0	31,0	3,93
	Nội dung chương trình hấp dẫn	2,0	7,0	19,0	41,0	31,0	3,88
	Nhân viên xử lý tình huống tốt	3,0	5,0	17,0	42,0	33,0	3,93
Ý kiến đóng góp khác của khách hàng	- Quản lý tiệc cần bố trí lại nhân viên phục vụ trong khi khu bàn tiệc bên tôi chỉ có một bạn nhân viên phục vụ làm cho món ăn lên chậm. - Khi tôi hát có cảm giác âm bị rè, lúc to lúc nhỏ - Tôi có gọi một bạn nhân viên để xin thêm tương ớt nhưng lại không thấy bạn hỗ trợ cho tôi						
Sau tiệc	Khách sạn tiếp nhận phản hồi khách hàng tốt	4,0	9,0	25,0	38,0	24,0	3,69
	Xử lý vấn đề phát sinh hợp lý	5,0	10,0	24,0	37,0	24,0	3,65
	Khách sạn quan tâm đến trải nghiệm sau tiệc	6,0	12,0	28,0	34,0	20,0	3,50
Ý kiến đóng góp khác của khách hàng	- Sau tiệc, tôi chưa thấy nhân viên nào chủ động tiễn khách. - Khách sạn nên bố trí nhân viên hỗ trợ khách ra xe, đặc biệt với khách lớn tuổi hoặc khách đoàn. - Khu vực xe đón khách sau tiệc thật sự gây khó chịu, không có bảng chỉ dẫn rõ ràng, khách đi ra đông không biết đứng ở đâu. - Khi tôi phản ánh việc mình bị mất đồ, khách sạn không xử lý kịp thời, việc tìm kiếm tốn rất nhiều thời gian của tôi.						

2.4.3. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn chuẩn bị tiệc

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá giai đoạn chuẩn bị tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG ở mức khá. Trong nhóm tiêu chí này, nội dung “Hệ thống âm thanh, ánh sáng đảm bảo” đạt điểm trung bình cao nhất với 3,98 điểm. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung ghi nhận sự chuẩn bị của khách sạn đối với các điều kiện kỹ thuật phục vụ chương trình. Bên cạnh đó, tiêu chí “Không gian tổ chức được bố trí hợp lý” đạt 3,90 điểm, phản ánh việc sắp xếp khu vực tổ chức tiệc về cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng.

Các tiêu chí còn lại cũng đạt mức khá, gồm “Bàn ghế, dụng cụ được chuẩn bị đầy đủ” đạt 3,87 điểm và “Công tác chuẩn bị chuyên nghiệp” đạt 3,83 điểm. Kết quả này cho thấy khách sạn đã có sự chuẩn bị tương đối đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dụng cụ phục vụ tiệc. Đây là yếu tố quan trọng giúp chương trình Gala Dinner diễn ra thuận lợi, hạn chế tình trạng thiếu hụt dụng cụ hoặc bị động trong quá trình phục vụ.

Tuy nhiên, tiêu chí “Trang trí phù hợp chủ đề” chỉ đạt 3,78 điểm, thấp nhất trong nhóm chuẩn bị tổ chức tiệc. Điều này cho thấy công tác trang trí tuy đã được thực hiện nhưng chưa thật sự tạo được ấn tượng nổi bật đối với khách hàng. Một số khách hàng góp ý rằng phân trang trí nên được đầu tư bắt mắt hơn để phù hợp với chủ đề của đoàn. Ngoài ra, vẫn còn ý kiến cho rằng một số khu vực bàn tiệc bố trí hơi sát nhau, khiến khách di chuyển chưa thật sự thuận tiện. Hệ thống âm thanh và ánh sáng tuy đạt điểm khá cao nhưng khách hàng vẫn đề nghị khách sạn kiểm tra kỹ hơn trước khi chương trình bắt đầu, đồng thời điều chỉnh ánh sáng sân khấu linh hoạt hơn cho từng phần biểu diễn.

Nhìn chung, giai đoạn chuẩn bị tiệc tại khách sạn DLG đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản về không gian, trang thiết bị, bàn ghế, dụng cụ và hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục hoàn thiện công tác trang trí theo từng chủ đề, rà soát lại cách bố trí không gian tiệc và kiểm tra kỹ hệ thống âm thanh, ánh sáng trước chương trình. Việc chuẩn bị chu đáo hơn sẽ giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và tạo ấn tượng tốt hơn cho khách hàng ngay từ đầu chương trình.

2.4.4. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc

Kết quả khảo sát cho thấy giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG được khách hàng đánh giá ở mức khá tích cực. Trong đó, hai tiêu chí “Nhân viên phục vụ nhanh chóng, đúng thời điểm” và “Nhân viên hỗ trợ khách kịp thời khi có yêu cầu” cùng đạt điểm trung bình 3,96. Điều này cho thấy khách hàng nhìn chung ghi nhận sự cố gắng của đội ngũ nhân viên trong quá trình phục vụ trực tiếp tại buổi tiệc, đặc biệt là khả năng hỗ trợ khách trong quá trình chương trình diễn ra.

Tiêu chí “Chương trình tiệc được điều phối nhịp nhàng” đạt 3,95 điểm và tiêu chí “Sự phối hợp giữa các bộ phận trong tiệc chuyên nghiệp” đạt 3,93 điểm. Kết quả này cho thấy sự phối hợp giữa các bộ phận như phục vụ bàn, bếp, kỹ thuật âm thanh – ánh sáng và điều phối chương trình đã được thực hiện tương đối tốt. Đây là yếu tố quan trọng đối với tiệc Gala Dinner, vì chương trình thường bao gồm nhiều hoạt động như khai tiệc, dùng món, biểu diễn văn nghệ, giao lưu, trao thưởng hoặc các tiết mục sân khấu.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Món ăn được phục vụ đúng trình tự và đảm bảo thời gian” đạt 3,87 điểm, thấp nhất trong nhóm phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc. Điều này cho thấy việc phục vụ món ăn vẫn còn một số điểm cần cải thiện. Một số khách hàng góp ý rằng một số món ăn được phục vụ còn chậm và khách sạn cần đảm bảo đúng tiến độ hơn. Ngoài ra, khách hàng cũng phản ánh rằng vào thời điểm cao điểm của buổi tiệc, khách sạn nên bố trí thêm nhân viên phục vụ để đáp ứng nhanh hơn các yêu cầu phát sinh.

Nhìn chung, giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc tại khách sạn DLG đã đạt mức khá, thể hiện qua sự hỗ trợ của nhân viên, khả năng điều phối chương trình và sự phối hợp giữa các bộ phận. Tuy nhiên, khách sạn cần tiếp tục nâng cao tính chủ động trong phục vụ, kiểm soát tiến độ phục vụ món ăn và chuẩn bị phương án xử lý nhanh các sự cố kỹ thuật. Đây là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo chương trình diễn ra liên tục, hạn chế gián đoạn và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

2.4.5. Đánh giá của khách hàng về giai đoạn sau tiệc

So với các giai đoạn trước, giai đoạn sau tiệc là nhóm nội dung có điểm đánh giá thấp hơn. Cụ thể, tiêu chí “Khách sạn tiếp nhận phản hồi khách hàng tốt” đạt 3,69 điểm; “Xử lý vấn đề phát sinh hợp lý” đạt 3,65 điểm; và “Khách sạn quan tâm đến trải nghiệm sau tiệc” đạt 3,50 điểm. Kết quả này cho thấy công tác sau tiệc tại khách sạn DLG vẫn chưa được khách hàng đánh giá cao như các giai đoạn tiếp nhận, chuẩn bị và phục vụ trong tiệc.

Trong đó, tiêu chí “Khách sạn quan tâm đến trải nghiệm sau tiệc” có điểm trung bình thấp nhất với 3,50 điểm. Điều này phản ánh rằng khách hàng chưa cảm nhận rõ sự quan tâm của khách sạn sau khi chương trình kết thúc. Một số khách hàng góp ý rằng sau tiệc, khách sạn nên có nhân viên chủ động tiễn khách để tạo cảm giác chu đáo hơn. Ngoài ra, khách sạn cũng cần bố trí nhân viên hỗ trợ khách ra xe, đặc biệt với khách lớn tuổi hoặc khách đoàn, nhằm tạo sự thuận tiện và thể hiện sự quan tâm đến khách hàng đến cuối chương trình.

Tiêu chí “Xử lý vấn đề phát sinh hợp lý” đạt 3,65 điểm, cho thấy khả năng xử lý các vấn đề sau tiệc vẫn còn hạn chế. Một số ý kiến cho rằng việc hỗ trợ tìm đồ thất lạc cần nhanh hơn và nên có người phụ trách cụ thể. Đặc biệt, khi có phản ánh về mất

đồ, khách sạn cần xử lý kịp thời và thông tin lại cho khách rõ ràng hơn. Đây là nội dung cần được chú trọng vì các vấn đề phát sinh sau tiệc nếu không được xử lý tốt sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến ấn tượng cuối cùng của khách hàng.

Bên cạnh đó, tiêu chí “Khách sạn tiếp nhận phản hồi khách hàng tốt” đạt 3,69 điểm. Mặc dù điểm số cao hơn hai tiêu chí còn lại, nhưng vẫn cho thấy hoạt động ghi nhận phản hồi sau tiệc chưa thật sự nổi bật. Khách sạn cần chủ động hơn trong việc hỏi thăm khách hàng, tiếp nhận góp ý và đánh giá mức độ hài lòng sau khi chương trình kết thúc. Việc này không chỉ giúp khách sạn cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn góp phần duy trì mối quan hệ với khách hàng trong các sự kiện tiếp theo.

Nhìn chung, giai đoạn sau tiệc là khâu còn hạn chế nhất trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Khách sạn cần bổ sung nhân sự hỗ trợ sau chương trình, phân công người phụ trách khu vực cửa ra vào, khu vực xe đón khách và khu vực xử lý đồ thất lạc. Đồng thời, khách sạn nên xây dựng quy trình tiếp nhận phản hồi và xử lý vấn đề sau tiệc một cách rõ ràng hơn. Việc quan tâm đến khách hàng sau khi chương trình kết thúc sẽ giúp hoàn thiện trải nghiệm dịch vụ, nâng cao sự hài lòng và tăng khả năng khách hàng tiếp tục lựa chọn khách sạn trong tương lai.

2.5. Đánh giá chung về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

2.5.1. Ưu điểm

Trước hết, khách sạn DLG đã xây dựng được quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tương đối đầy đủ, bao quát các giai đoạn từ tiếp nhận và tư vấn, chuẩn bị tổ chức tiệc, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc đến tiếp nhận phản hồi sau tiệc. Các bước trong quy trình được thiết kế theo trình tự khá hợp lý, tạo cơ sở để các bộ phận phối hợp triển khai hoạt động tổ chức tiệc một cách có hệ thống.

Ở giai đoạn tiếp nhận và tư vấn, khách sạn được khách hàng đánh giá khá tích cực. Nhân viên tư vấn có thái độ nhiệt tình, thân thiện, trong đó tiêu chí “Nhân viên tư vấn nhiệt tình, thân thiện” đạt điểm trung bình cao nhất trong nhóm với 4,04 điểm. Bên cạnh đó, tiêu chí “Nhân viên tư vấn rõ ràng, dễ hiểu” đạt 3,96 điểm, cho thấy khách hàng nhìn chung ghi nhận khả năng truyền đạt thông tin và hỗ trợ ban đầu của

nhân viên. Đây là yếu tố quan trọng góp phần tạo ấn tượng tích cực và thúc đẩy khách hàng lựa chọn dịch vụ tổ chức tiệc tại khách sạn.

Trong giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, khách sạn đã thực hiện tương đối tốt các nội dung liên quan đến không gian, bàn ghế, dụng cụ phục vụ và hệ thống kỹ thuật. Tiêu chí “Hệ thống âm thanh, ánh sáng đảm bảo” đạt 3,98 điểm, là mức điểm cao nhất trong nhóm. Điều này cho thấy khách hàng đánh giá khá tốt sự chuẩn bị của khách sạn về điều kiện kỹ thuật phục vụ chương trình. Ngoài ra, việc bố trí không gian, chuẩn bị bàn ghế và dụng cụ cũng đạt mức khá, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho buổi tiệc diễn ra theo kế hoạch.

Đối với giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, đội ngũ nhân viên và sự phối hợp giữa các bộ phận được khách hàng đánh giá tương đối tốt. Các tiêu chí “Nhân viên phục vụ nhanh chóng, đúng thời điểm” và “Nhân viên hỗ trợ khách kịp thời khi có yêu cầu” cùng đạt 3,96 điểm. Tiêu chí “Chương trình tiệc được điều phối nhịp nhàng” đạt 3,95 điểm và “Sự phối hợp giữa các bộ phận trong tiệc chuyên nghiệp” đạt 3,93 điểm. Kết quả này cho thấy khách sạn đã có sự tổ chức tương đối ổn trong quá trình tiệc diễn ra, đảm bảo sự phối hợp giữa bộ phận phục vụ, bếp, kỹ thuật và điều phối chương trình.

Ngoài ra, khách sạn cũng đã bước đầu thực hiện hoạt động tiếp nhận phản hồi và xử lý các vấn đề sau tiệc. Mặc dù điểm đánh giá ở giai đoạn này chưa cao bằng các giai đoạn trước, nhưng việc có nội dung khảo sát và ghi nhận phản hồi cho thấy khách sạn đã quan tâm đến trải nghiệm sau tiệc của khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục cải tiến quy trình tổ chức Gala Dinner trong thời gian tới.

2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG vẫn còn một số hạn chế nhất định. Các hạn chế này thể hiện ở cả bốn giai đoạn của quy trình, từ tiếp nhận và tư vấn, chuẩn bị tổ chức tiệc, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc đến sau tiệc. Điều này cho thấy quy trình tổ chức Gala Dinner tuy đã được hình thành tương đối đầy đủ nhưng vẫn cần tiếp tục hoàn thiện về tính đồng bộ, sự chủ động và khả năng phối hợp giữa các bộ phận.

Ở giai đoạn tiếp nhận và tư vấn, khách hàng đánh giá khá tốt thái độ nhiệt tình, thân thiện của nhân viên, tuy nhiên vẫn phản ánh một số vấn đề liên quan đến tốc độ phản hồi và mức độ rõ ràng của thông tin. Một số khách hàng cho rằng khách sạn phản hồi thông tin đặt tiệc còn chậm. Bên cạnh đó, nhân viên chưa tư vấn thật rõ các khoản chi phí phát sinh và các dịch vụ đi kèm như âm thanh, ánh sáng, trang trí hoặc hỗ trợ kỹ thuật. Nguyên nhân chủ yếu là do quy trình tư vấn chưa được chuẩn hóa bằng biểu mẫu chi tiết, việc trao đổi còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân của nhân viên, đồng thời sự phối hợp giữa bộ phận kinh doanh, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và sự kiện chưa thật sự đồng bộ.

Ở giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, khách hàng nhìn chung đánh giá khách sạn đáp ứng được các yêu cầu cơ bản về không gian, bàn ghế, dụng cụ và hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, một số ý kiến cho rằng phần trang trí chưa thật sự bắt mắt và chưa phù hợp hoàn toàn với chủ đề của đoàn. Đây là hạn chế đáng chú ý vì Gala Dinner thường gắn với chủ đề riêng, cần tạo được không khí trang trọng, nổi bật và có dấu ấn riêng cho từng chương trình. Ngoài ra, một số khu vực bàn tiệc được bố trí hơi sát nhau, làm cho việc di chuyển của khách và nhân viên phục vụ chưa thật sự thuận tiện. Hệ thống âm thanh, ánh sáng tuy được đánh giá khá nhưng vẫn cần kiểm tra kỹ hơn trước chương trình và điều chỉnh linh hoạt hơn cho từng phần biểu diễn. Nguyên nhân là do công tác trang trí còn mang tính khuôn mẫu, việc khảo sát không gian và tính toán luồng di chuyển chưa thật sự kỹ, đồng thời công tác kiểm tra kỹ thuật trước tiệc chưa có checklist chi tiết cho từng hạng mục.

Ở giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, khách hàng ghi nhận sự cố gắng của đội ngũ nhân viên, nhưng vẫn phản ánh một số hạn chế về tốc độ phục vụ, điều phối chương trình và xử lý yêu cầu phát sinh. Một số khách hàng cho rằng khách sạn cần bố trí thêm nhân viên phục vụ vào thời điểm cao điểm, vì đây là lúc khách có nhiều nhu cầu như dùng món, gọi nước, yêu cầu hỗ trợ hoặc di chuyển trong không gian tiệc. Bên cạnh đó, một số món ăn được phục vụ còn chậm, chưa thật sự khớp với tiến độ chương trình. Khách hàng cũng góp ý rằng khi chuyển tiết mục, chương trình có lúc chưa được điều phối mượt, micro và âm thanh chưa ổn định, khách gọi hỗ trợ nhưng nhân viên phản hồi chưa kịp thời. Nguyên nhân là do tiệc Gala Dinner thường có số lượng khách đông, yêu cầu nhiều bộ phận phối hợp cùng lúc, trong khi

việc bố trí nhân sự, điều phối giữa nhà hàng – bếp – kỹ thuật – sự kiện và xử lý tình huống phát sinh chưa thật sự nhịp nhàng.

Ở giai đoạn sau tiệc, đây là khâu còn nhiều hạn chế nhất và có mức đánh giá thấp hơn so với các giai đoạn trước. Một số khách hàng phản ánh rằng sau tiệc chưa có nhân viên chủ động tiễn khách, chưa có người hỗ trợ khách ra xe, đặc biệt là khách lớn tuổi hoặc khách đoàn. Khu vực xe đón cũng chưa được hướng dẫn rõ ràng, khiến khách dễ lúng túng sau khi chương trình kết thúc. Bên cạnh đó, việc hỗ trợ tìm đồ thất lạc còn chậm, có trường hợp khách phản ánh bị mất đồ nhưng chưa được xử lý kịp thời hoặc chưa được thông tin lại rõ ràng. Nguyên nhân chủ yếu là do khách sạn chưa xây dựng quy trình chăm sóc sau tiệc cụ thể, chưa phân công rõ nhân sự phụ trách khu vực cửa ra vào, khu vực xe đón khách và xử lý đồ thất lạc. Hoạt động thu thập phản hồi sau tiệc cũng chưa được thực hiện thường xuyên và thiếu biểu mẫu đánh giá thống nhất.

Nhìn chung, các hạn chế trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG xuất phát từ việc quy trình chưa được chuẩn hóa đồng bộ ở tất cả các khâu, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa nhịp nhàng, công tác kiểm tra trước tiệc chưa chi tiết và hoạt động chăm sóc sau tiệc chưa được chú trọng đúng mức. Đây là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TỔ CHỨC TIỆC GALA DINNER TẠI KHÁCH SẠN DLG

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển của khách sạn DLG

Trong những năm tới, khách sạn DLG định hướng phát triển theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa các loại hình kinh doanh nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong lĩnh vực du lịch, lưu trú và tổ chức sự kiện. Trong bối cảnh ngành khách sạn ngày càng cạnh tranh gay gắt, khách sạn xác định việc nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu chuyên nghiệp là yếu tố quan trọng để duy trì và mở rộng thị phần.

Bên cạnh hoạt động lưu trú truyền thống, khách sạn DLG chú trọng phát triển các dịch vụ bổ trợ như tổ chức hội nghị, hội thảo, tiệc cưới và tiệc Gala Dinner nhằm gia tăng doanh thu và khai thác hiệu quả hệ thống cơ sở vật chất hiện có. Khách sạn định hướng phát triển theo mô hình dịch vụ tổng hợp, mang đến cho khách hàng trải nghiệm đồng bộ và chuyên nghiệp hơn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, khách sạn cũng chú trọng đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, cải thiện không gian tổ chức sự kiện và hiện đại hóa hệ thống trang thiết bị phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu tổ chức các chương trình có quy mô lớn. Song song với đó, khách sạn quan tâm đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng xử lý tình huống của đội ngũ nhân viên.

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng dịch vụ, khách sạn DLG còn định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý và vận hành nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tiết kiệm thời gian xử lý công việc và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, khách sạn cũng hướng tới việc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ và chất lượng tổ chức các chương trình sự kiện.

Có thể thấy, định hướng phát triển của khách sạn DLG không chỉ tập trung vào việc mở rộng quy mô kinh doanh mà còn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ và

trải nghiệm khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để khách sạn tiếp tục hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong thời gian tới.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động tổ chức tiệc tại khách sạn DLG

Trong chiến lược phát triển chung của khách sạn DLG, hoạt động tổ chức tiệc Gala Dinner được xác định là một trong những dịch vụ trọng tâm có tiềm năng phát triển lớn và mang lại nguồn doanh thu đáng kể cho khách sạn. Vì vậy, khách sạn định hướng phát triển hoạt động tổ chức tiệc theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại và đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng.

Khách sạn hướng tới việc xây dựng các chương trình Gala Dinner có nội dung hấp dẫn, hình thức tổ chức sáng tạo và phù hợp với từng đối tượng khách hàng như doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan hoặc đoàn khách du lịch. Bên cạnh việc đảm bảo chất lượng phục vụ, khách sạn cũng chú trọng nâng cao tính thẩm mỹ trong thiết kế không gian, trang trí sân khấu và xây dựng concept chương trình nhằm tạo dấu ấn riêng và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng tham dự.

Ngoài ra, khách sạn định hướng đầu tư thêm vào hệ thống âm thanh, ánh sáng, màn hình trình chiếu và các thiết bị hỗ trợ tổ chức sự kiện nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của các chương trình Gala Dinner có quy mô lớn và tính chuyên nghiệp cao. Đồng thời, khách sạn cũng tăng cường phối hợp giữa các bộ phận như kinh doanh, nhà hàng, bếp, kỹ thuật và chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo quá trình tổ chức tiệc diễn ra đồng bộ và hiệu quả hơn.

Một trong những định hướng quan trọng của khách sạn DLG trong thời gian tới là hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc theo hướng khoa học, rõ ràng và linh hoạt. Khách sạn hướng tới việc xây dựng quy trình phục vụ thống nhất từ khâu tiếp nhận yêu cầu, tư vấn, chuẩn bị, tổ chức chương trình đến chăm sóc khách hàng sau tiệc nhằm hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng phục vụ.

Bên cạnh đó, khách sạn cũng chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ tiệc thông qua các chương trình đào tạo chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức sự kiện. Đồng thời, khách sạn định hướng tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng sau tiệc nhằm duy trì mối

quan hệ lâu dài với khách hàng và nâng cao khả năng khách hàng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

3.1.3. Kết quả đánh giá quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

Thông qua quá trình khảo sát khách hàng và phân tích thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG ở Chương 2, có thể thấy khách sạn đã đạt được một số kết quả tích cực trong hoạt động tổ chức tiệc. Nhìn chung, khách hàng đánh giá khá tốt đối với thái độ phục vụ của nhân viên, công tác chuẩn bị cơ sở vật chất và khả năng tổ chức chương trình của khách sạn.

Trong giai đoạn tiếp nhận và tư vấn khách hàng, đội ngũ nhân viên được đánh giá có thái độ nhiệt tình, thân thiện và khả năng tư vấn tương đối rõ ràng. Phần lớn khách hàng hài lòng với cách thức trao đổi thông tin và khả năng hỗ trợ ban đầu của khách sạn. Điều này cho thấy khách sạn đã bước đầu xây dựng được phong cách phục vụ chuyên nghiệp và tạo được thiện cảm đối với khách hàng ngay từ giai đoạn đầu tiếp xúc.

Đối với giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, khách sạn đã thực hiện khá tốt công tác bố trí không gian, chuẩn bị cơ sở vật chất và hệ thống kỹ thuật phục vụ chương trình. Hệ thống âm thanh, ánh sáng được khách hàng đánh giá tương đối tốt, góp phần tạo nên sự thành công cho chương trình Gala Dinner. Ngoài ra, sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình chuẩn bị và tổ chức tiệc nhìn chung được thực hiện tương đối đồng bộ.

Trong quá trình tổ chức và phục vụ tiệc, khách hàng đánh giá tích cực về tác phong phục vụ của nhân viên cũng như khả năng vận hành chương trình của khách sạn. Phần lớn các chương trình được tổ chức đúng kế hoạch và đáp ứng được yêu cầu cơ bản của khách hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm đạt được, quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục. Trong giai đoạn tiếp nhận và tư vấn, tốc độ phản hồi và xác nhận đặt tiệc đôi lúc còn chậm, gây ảnh hưởng đến sự chủ động của khách hàng trong quá trình chuẩn bị chương trình.

Ngoài ra, việc cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ đi kèm đôi khi chưa thực sự đầy đủ và chi tiết.

Đối với giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, tính sáng tạo trong trang trí và thiết kế không gian theo chủ đề chương trình chưa thực sự nổi bật. Một số khách hàng cho rằng concept trang trí chưa tạo được điểm nhấn riêng và chưa đáp ứng tốt kỳ vọng về tính thẩm mỹ của chương trình Gala Dinner.

Trong quá trình tổ chức và phục vụ tiệc, khả năng xử lý tình huống phát sinh của nhân viên vẫn còn hạn chế trong một số trường hợp, đặc biệt vào thời điểm số lượng khách đông hoặc chương trình phát sinh yêu cầu ngoài kế hoạch.

Đáng chú ý, giai đoạn kết thúc và chăm sóc khách hàng sau tiệc là nội dung có mức độ hài lòng thấp nhất trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG. Hoạt động tiếp nhận phản hồi, chăm sóc khách hàng sau chương trình và cải tiến dịch vụ chưa được thực hiện thường xuyên và chưa mang tính hệ thống. Điều này ảnh hưởng đến khả năng duy trì mối quan hệ với khách hàng cũng như khả năng nâng cao chất lượng dịch vụ trong dài hạn.

Từ những kết quả phân tích trên có thể thấy, việc đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG là cần thiết và có ý nghĩa quan trọng. Các giải pháp cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng phục vụ, hoàn thiện quy trình tổ chức, tăng cường tính chuyên nghiệp trong hoạt động tổ chức tiệc và nâng cao trải nghiệm khách hàng nhằm góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và năng lực cạnh tranh của khách sạn trong thời gian tới.

3.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner

3.2.1. Hoàn thiện quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng

Ở giai đoạn tiếp nhận và tư vấn, hạn chế nổi bật là khách sạn phản hồi thông tin đặt tiệc còn chậm, nhân viên chưa tư vấn rõ các khoản chi phí phát sinh, chưa xác nhận kỹ nội dung chương trình trước ngày tổ chức và chưa giải thích đầy đủ các dịch vụ đi kèm. Vì vậy, khách sạn cần chuẩn hóa quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng ngay từ bước đầu. Đây là khâu có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận ban đầu của khách hàng, đồng thời quyết định mức độ chính xác của các bước chuẩn bị phía sau.

Trước hết, khách sạn cần xây dựng biểu mẫu tiếp nhận thông tin đặt tiệc Gala Dinner. Biểu mẫu này cần bao gồm các nội dung như thời gian tổ chức, số lượng khách, mục đích buổi tiệc, chủ đề chương trình, yêu cầu về thực đơn, trang trí, âm thanh – ánh sáng, sân khấu, MC, văn nghệ, tiệc teabreak nếu có và các dịch vụ hỗ trợ khác. Khi có biểu mẫu rõ ràng, nhân viên tư vấn sẽ hạn chế bỏ sót thông tin, đồng thời khách hàng cũng dễ dàng kiểm tra lại các yêu cầu đã thống nhất. Biểu mẫu này cũng nên được lưu trữ để các bộ phận liên quan cùng theo dõi, tránh tình trạng thông tin bị sai lệch khi chuyển giao giữa bộ phận kinh doanh, nhà hàng, bếp và kỹ thuật.

Bên cạnh đó, khách sạn cần quy định thời gian phản hồi khách hàng. Ví dụ, sau khi tiếp nhận yêu cầu đặt tiệc, nhân viên cần phản hồi thông tin cơ bản trong vòng 2–4 giờ làm việc và gửi báo giá hoặc phương án tổ chức trong thời gian cụ thể. Quy định này sẽ giúp cải thiện tình trạng phản hồi chậm, tạo cảm giác chuyên nghiệp và giúp khách hàng chủ động hơn trong quá trình chuẩn bị. Đối với các đoàn khách có yêu cầu gấp hoặc chương trình quy mô lớn, khách sạn nên phân công một nhân viên phụ trách chính để theo dõi xuyên suốt quá trình trao đổi.

Khách sạn cũng cần tư vấn rõ các khoản chi phí phát sinh ngay từ đầu. Ngoài chi phí tiệc cơ bản, nhân viên cần thông tin đầy đủ về các khoản có thể phát sinh như trang trí theo chủ đề, âm thanh – ánh sáng nâng cấp, màn hình LED, MC, ban nhạc, phụ thu thời gian, phí thay đổi thực đơn hoặc các dịch vụ kỹ thuật khác. Việc minh bạch chi phí sẽ giúp khách hàng hiểu rõ phạm vi dịch vụ, hạn chế hiểu nhầm và giảm khiếu nại sau chương trình. Đồng thời, khách sạn nên lập bảng báo giá chi tiết theo từng hạng mục để khách hàng dễ lựa chọn và cân đối ngân sách.

Ngoài ra, trước ngày tổ chức tiệc, khách sạn cần thực hiện bước xác nhận lại toàn bộ nội dung chương trình với khách hàng. Nội dung xác nhận nên bao gồm số lượng khách, sơ đồ bàn, thực đơn, timeline chương trình, danh sách dịch vụ đi kèm, yêu cầu kỹ thuật, phương án trang trí và người phụ trách liên hệ. Việc xác nhận này nên được thực hiện bằng văn bản hoặc tin nhắn/email để cả hai bên có căn cứ đối chiếu khi cần thiết. Đây là bước quan trọng nhằm hạn chế sai sót vào ngày tổ chức, nhất là với các chương trình có nhiều tiết mục hoặc nhiều yêu cầu đặc biệt.

Để nâng cao hiệu quả tư vấn, khách sạn cũng cần đào tạo nhân viên kỹ năng tư vấn sự kiện Gala Dinner. Nhân viên không chỉ giới thiệu dịch vụ mà còn cần biết cách đặt câu hỏi, khai thác nhu cầu, gợi ý phương án phù hợp và giải thích rõ sự khác nhau giữa các gói dịch vụ. Khi hoạt động tư vấn được thực hiện chuyên nghiệp, khách hàng sẽ cảm thấy tin tưởng hơn và quá trình tổ chức tiệc cũng thuận lợi hơn. Ngoài ra, nhân viên tư vấn cần được trang bị kiến thức cơ bản về thực đơn, setup tiệc, trang trí, kỹ thuật âm thanh – ánh sáng để có thể trả lời khách hàng một cách đầy đủ ngay từ bước đầu.

3.2.2. Hoàn thiện quy trình công tác chuẩn bị tổ chức tiệc

Ở giai đoạn chuẩn bị tổ chức tiệc, khách hàng phản ánh một số hạn chế như trang trí chưa thật sự bắt mắt, chưa phù hợp hoàn toàn với chủ đề của đoàn; bàn tiệc bố trí hơi sát nhau; hệ thống âm thanh, ánh sáng cần được kiểm tra kỹ hơn và ánh sáng sân khấu cần linh hoạt hơn cho từng phần biểu diễn. Vì vậy, khách sạn cần nâng cao chất lượng công tác chuẩn bị tiệc theo hướng chi tiết, thẩm mỹ và chủ động hơn. Đây là giai đoạn có vai trò quan trọng vì sự chuẩn bị càng kỹ thì quá trình phục vụ trong tiệc càng thuận lợi, hạn chế được các sự cố phát sinh.

Thứ nhất, khách sạn cần xây dựng phương án trang trí theo từng chủ đề Gala Dinner. Thay vì sử dụng một mẫu trang trí chung cho nhiều chương trình, khách sạn nên thiết kế các gói trang trí theo từng nhóm chủ đề như tri ân khách hàng, tổng kết cuối năm, sinh nhật công ty, gala du lịch, team building hoặc chương trình khen thưởng. Mỗi gói trang trí cần có màu sắc, backdrop, bàn tiệc, hoa, ánh sáng và phụ kiện phù hợp. Điều này giúp buổi tiệc có điểm nhấn riêng và tạo ấn tượng tốt hơn với khách tham dự. Khách sạn cũng có thể chuẩn bị hình ảnh minh họa các mẫu trang trí để khách hàng dễ hình dung và lựa chọn.

Thứ hai, khách sạn cần khảo sát kỹ không gian trước khi bố trí bàn tiệc. Việc sắp xếp bàn ghế cần đảm bảo đủ lối đi cho khách và nhân viên phục vụ, đặc biệt là khu vực gần sân khấu, cửa ra vào, khu vực buffet nếu có và lối di chuyển của nhân viên. Trước mỗi chương trình, bộ phận phụ trách cần lập sơ đồ bàn tiệc rõ ràng, tính toán khoảng cách giữa các bàn và dự kiến luồng di chuyển của khách để hạn chế tình

trạng bàn tiệc bố trí quá sát. Với các chương trình có số lượng khách đông, khách sạn nên bố trí thêm lối phụ hoặc khu vực chờ để tránh ùn tắc trong quá trình di chuyển.

Thứ ba, khách sạn cần lập checklist kiểm tra trước tiệc. Checklist này nên bao gồm các hạng mục như bàn ghế, khăn trải bàn, dụng cụ ăn uống, thực đơn, sân khấu, backdrop, âm thanh, micro, ánh sáng, màn hình, máy chiếu, khu vực đón khách và khu vực kỹ thuật. Mỗi hạng mục cần có người phụ trách kiểm tra và ký xác nhận trước khi chương trình bắt đầu. Việc sử dụng checklist sẽ giúp hạn chế sai sót và nâng cao trách nhiệm của từng bộ phận. Đây cũng là căn cứ để quản lý kiểm soát chất lượng trước giờ tiệc, tránh tình trạng chỉ phát hiện lỗi khi khách đã có mặt.

Đối với hệ thống âm thanh, ánh sáng, khách sạn cần tổ chức chạy thử chương trình trước giờ tiệc. Bộ phận kỹ thuật cần kiểm tra micro, loa, âm lượng từng khu vực, ánh sáng sân khấu, nhạc nền, video trình chiếu và các thiết bị dự phòng. Nếu chương trình có phần biểu diễn, phát biểu hoặc trao thưởng, kỹ thuật cần phối hợp với bộ phận điều phối để điều chỉnh ánh sáng phù hợp với từng nội dung. Điều này giúp hạn chế tình trạng micro rè, âm thanh không đều hoặc ánh sáng không phù hợp trong quá trình diễn ra tiệc. Ngoài thiết bị chính, khách sạn cũng nên chuẩn bị micro dự phòng, dây kết nối và phương án xử lý nhanh nếu thiết bị gặp sự cố.

Ngoài ra, khách sạn cần tăng cường phối hợp giữa bộ phận kinh doanh, nhà hàng, bếp và kỹ thuật trong giai đoạn chuẩn bị. Sau khi thống nhất với khách hàng, thông tin cần được chuyển giao đầy đủ cho các bộ phận liên quan. Mỗi bộ phận cần nắm rõ nhiệm vụ của mình để tránh tình trạng thiếu thông tin hoặc chuẩn bị không đúng yêu cầu của khách hàng. Trước ngày tổ chức, khách sạn nên có cuộc họp ngắn giữa các bộ phận để rà soát lại toàn bộ chương trình, phân công nhiệm vụ và thống nhất phương án xử lý khi có phát sinh.

3.2.3. Hoàn thiện quy trình phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc

Ở giai đoạn phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, khách hàng phản ánh rằng khách sạn cần bố trí thêm nhân viên phục vụ vào thời điểm cao điểm, một số món ăn phục vụ còn chậm, chương trình có lúc bị gián đoạn khi chuyển tiết mục, micro và âm thanh chưa ổn định, nhân viên phản hồi yêu cầu của khách chưa kịp thời. Do đó, khách sạn cần tập trung nâng cao hiệu quả phục vụ trực tiếp trong quá trình tiệc diễn

ra. Đây là giai đoạn khách hàng cảm nhận rõ nhất chất lượng dịch vụ, vì mọi thao tác phục vụ, điều phối và xử lý sự cố đều diễn ra trực tiếp trước khách tham dự.

Thứ nhất, khách sạn cần bố trí nhân sự phục vụ phù hợp với quy mô tiệc. Đối với các chương trình Gala Dinner có số lượng khách đông, khách sạn cần tính toán tỷ lệ nhân viên phục vụ trên số lượng bàn hoặc số lượng khách. Ngoài nhân viên phục vụ bàn, cần bố trí thêm nhân viên hỗ trợ khu vực sân khấu, khu vực cửa ra vào, khu vực đồ uống và nhân viên trực xử lý yêu cầu phát sinh. Việc bố trí nhân sự hợp lý sẽ giúp khách hàng được hỗ trợ nhanh hơn, đặc biệt vào các thời điểm cao điểm như khai tiệc, phục vụ món chính hoặc kết thúc chương trình.

Thứ hai, khách sạn cần xây dựng timeline phục vụ món ăn gắn với kịch bản chương trình. Bộ phận bếp và bộ phận phục vụ cần nắm rõ thời điểm khai tiệc, thời gian biểu diễn, thời gian phát biểu, trao thưởng hoặc giao lưu để điều chỉnh tiến độ phục vụ món ăn phù hợp. Tránh tình trạng món ăn phục vụ quá chậm làm khách phải chờ lâu hoặc phục vụ không đúng thời điểm khiến chương trình bị gián đoạn. Trước khi tiệc bắt đầu, quản lý nhà hàng cần phổ biến timeline cho nhân viên phục vụ để mọi người nắm được thời điểm lên món, thu dọn và hỗ trợ khách.

Thứ ba, khách sạn cần nâng cao vai trò của người điều phối tiệc. Mỗi chương trình Gala Dinner nên có một nhân sự phụ trách điều phối chung, có nhiệm vụ kết nối giữa khách hàng, bộ phận phục vụ, bếp, kỹ thuật và MC hoặc đơn vị tổ chức sự kiện. Người điều phối cần theo sát timeline chương trình, xử lý nhanh các thay đổi phát sinh và đảm bảo các bộ phận phối hợp nhịp nhàng. Khi có sự thay đổi về tiết mục, thời gian phát biểu hoặc yêu cầu từ khách hàng, người điều phối cần thông báo ngay cho các bộ phận liên quan để tránh bị động.

Đối với bộ phận kỹ thuật, khách sạn cần bố trí nhân viên trực xuyên suốt chương trình, không chỉ kiểm tra trước tiệc mà còn theo dõi trong suốt quá trình diễn ra. Khi có sự cố như micro rè, âm thanh nhỏ, ánh sáng chưa phù hợp hoặc thiết bị trình chiếu gặp vấn đề, nhân viên kỹ thuật cần xử lý ngay để tránh ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng. Ngoài ra, bộ phận kỹ thuật cần phối hợp với MC và người điều phối để chuẩn bị âm thanh, ánh sáng phù hợp cho từng phần như khai mạc, văn nghệ, trao thưởng hoặc giao lưu.

Ngoài ra, khách sạn cần đào tạo nhân viên kỹ năng phản hồi nhanh khi khách có yêu cầu. Nhân viên phục vụ cần quan sát khu vực phụ trách, chủ động hỏi khách khi cần và phản hồi ngay khi khách gọi hỗ trợ. Đối với các yêu cầu không thể xử lý ngay, nhân viên cần thông báo lại cho khách biết thời gian dự kiến, tránh để khách chờ đợi mà không nhận được phản hồi. Cách phục vụ chủ động này sẽ giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của khách sạn.

3.2.4. Hoàn thiện quy trình sau tiệc

Giai đoạn sau tiệc là khâu có nhiều hạn chế nhất trong quy trình tổ chức Gala Dinner tại khách sạn DLG. Khách hàng phản ánh rằng sau tiệc chưa có nhân viên chủ động tiễn khách, chưa có người hỗ trợ khách ra xe, khu vực xe đón chưa được hướng dẫn rõ ràng, việc hỗ trợ tìm đồ thất lạc còn chậm và phản ánh về mất đồ chưa được xử lý kịp thời. Vì vậy, khách sạn cần xây dựng quy trình chăm sóc và hỗ trợ khách hàng sau tiệc rõ ràng hơn. Đây là giai đoạn tuy diễn ra sau khi chương trình chính kết thúc nhưng lại ảnh hưởng lớn đến ấn tượng cuối cùng của khách hàng.

Thứ nhất, khách sạn cần bố trí nhân viên phụ trách tiễn khách sau chương trình. Nhân viên này có nhiệm vụ hướng dẫn khách ra khu vực sảnh, hỗ trợ khách lớn tuổi, khách đoàn hoặc khách cần tìm xe đón. Việc có nhân viên tiễn khách sẽ giúp tạo cảm giác chu đáo và chuyên nghiệp, đồng thời hoàn thiện trải nghiệm của khách hàng đến cuối chương trình. Đối với các đoàn khách lớn, khách sạn nên bố trí thêm nhân viên tại cửa ra vào để hướng dẫn luồng di chuyển, tránh tình trạng khách tập trung đông và không biết lối ra xe.

Thứ hai, khách sạn cần phân công nhân sự phụ trách khu vực xe đón khách. Đối với các tiệc có số lượng khách đông, khu vực sau tiệc thường dễ xảy ra tình trạng lộn xộn, khách không biết xe đón ở đâu hoặc phải chờ đợi lâu. Vì vậy, khách sạn cần có nhân viên hướng dẫn rõ khu vực xe đón, hỗ trợ điều phối luồng khách ra xe và phối hợp với bảo vệ để đảm bảo trật tự khu vực sảnh. Việc hỗ trợ khách ra xe cũng thể hiện sự quan tâm của khách sạn, đặc biệt với khách lớn tuổi, khách đi theo đoàn hoặc khách mang theo nhiều hành lý.

Thứ ba, khách sạn cần xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý đồ thất lạc. Sau tiệc, nhân viên cần kiểm tra khu vực bàn tiệc, sân khấu, nhà vệ sinh, sảnh và các khu vực khách sử dụng để phát hiện đồ bỏ quên. Nếu khách phản ánh mất đồ hoặc cần tìm đồ thất lạc, khách sạn cần có người phụ trách tiếp nhận thông tin, ghi nhận mô tả tài sản, thời gian, vị trí và thông báo lại kết quả xử lý cho khách hàng trong thời gian cụ thể. Quy trình này cần được thực hiện minh bạch, nhanh chóng để khách hàng cảm thấy yên tâm và được tôn trọng.

Thứ tư, khách sạn cần thiết lập quy trình tiếp nhận phản hồi sau tiệc. Sau khi chương trình kết thúc, bộ phận kinh doanh hoặc chăm sóc khách hàng nên chủ động liên hệ với người đại diện đặt tiệc để hỏi thăm mức độ hài lòng, ghi nhận góp ý và cảm ơn khách hàng đã sử dụng dịch vụ. Việc này giúp khách sạn thể hiện sự quan tâm, đồng thời thu thập thông tin thực tế để cải thiện dịch vụ. Các phản hồi cần được phân loại theo từng nhóm như tư vấn, chuẩn bị, phục vụ, kỹ thuật và sau tiệc để dễ dàng điều chỉnh quy trình.

Ngoài ra, khách sạn cần lưu trữ phản hồi khách hàng sau mỗi chương trình Gala Dinner. Các phản hồi liên quan đến tư vấn, chuẩn bị, phục vụ, kỹ thuật và chăm sóc sau tiệc cần được tổng hợp định kỳ để đánh giá chất lượng quy trình. Những lỗi lặp lại nhiều lần cần được đưa vào nội dung đào tạo nhân viên và điều chỉnh quy trình làm việc. Việc cải thiện thường xuyên dựa trên phản hồi khách hàng sẽ giúp khách sạn nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng khả năng khách hàng tiếp tục lựa chọn trong những lần tổ chức sau.

Nhìn chung, các giải pháp hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG cần được triển khai đồng bộ theo từng giai đoạn. Khi khâu tư vấn rõ ràng hơn, công tác chuẩn bị chu đáo hơn, phục vụ trong tiệc nhịp nhàng hơn và chăm sóc sau tiệc chuyên nghiệp hơn, khách sạn sẽ nâng cao được trải nghiệm khách hàng, hạn chế các phản ánh tiêu cực và tăng khả năng khách hàng tiếp tục lựa chọn dịch vụ trong tương lai.

Bảng 3. 1. Đề xuất quy trình hoàn thiện tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

Giai đoạn trong quy trình	Nội dung hoàn thiện đề xuất	Bộ phận phụ trách	Yêu cầu/tiêu chuẩn cần đạt
Tiếp nhận và tư vấn khách hàng	- Chuẩn hóa biểu mẫu tiếp nhận thông tin đặt tiệc, gồm số lượng khách, chủ đề, thực đơn, trang trí, âm thanh – ánh sáng, sân khấu và dịch vụ đi kèm.	- Bộ phận Kinh doanh	Thông tin khách hàng được ghi nhận đầy đủ, hạn chế bỏ sót yêu cầu.
	- Quy định thời gian phản hồi khách hàng và gửi báo giá/phương án tổ chức.	- Bộ phận Kinh doanh	Phản hồi khách hàng nhanh, rõ ràng, đúng thời gian quy định.
	- Tư vấn minh bạch các khoản chi phí phát sinh và xác nhận lại toàn bộ chương trình trước ngày tổ chức.	- Bộ phận Kinh doanh phối hợp Nhà hàng, Kỹ thuật	Khách hàng nắm rõ phạm vi dịch vụ, chi phí và nội dung chương trình.
Chuẩn bị tổ chức tiệc	- Xây dựng phương án trang trí theo từng chủ đề Gala Dinner như tri ân, tổng kết, sinh nhật công ty, team building.	- Bộ phận Sự kiện/Trang trí	Không gian tiệc có điểm nhấn, phù hợp chủ đề và yêu cầu khách hàng.
	- Khảo sát không gian - Lập sơ đồ bàn tiệc và bố trí lối đi hợp lý.	- Bộ phận Nhà hàng phối hợp Sự kiện	Bàn tiệc bố trí khoa học, khách và nhân viên di chuyển thuận tiện.
	- Lập checklist kiểm tra trước tiệc đối với bàn ghế, dụng cụ, thực đơn, sân khấu, âm thanh, ánh sáng, micro, màn hình.	- Bộ phận Nhà hàng - Bếp - Kỹ thuật	Các hạng mục được kiểm tra đầy đủ trước khi chương trình bắt đầu.
	- Chạy thử âm thanh, ánh sáng, micro, nhạc nền, video trình chiếu và chuẩn bị thiết bị dự phòng.	- Bộ phận Kỹ thuật	Hạn chế sự cố kỹ thuật; âm thanh, ánh sáng hoạt động ổn định.
Phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc	- Bố trí nhân sự phục vụ phù hợp với quy mô tiệc, tăng cường nhân viên vào thời điểm cao điểm.	- Bộ phận Nhà hàng	Khách hàng được phục vụ nhanh, đúng thời điểm, không phải chờ lâu.
	- Xây dựng timeline phục vụ món ăn gắn với kịch bản chương trình.	- Bộ phận Bếp - Bộ phận Nhà hàng	Món ăn phục vụ đúng trình tự, đúng tiến độ, không làm gián đoạn chương trình.

	- Bố trí nhân sự điều phối chung để kết nối khách hàng, phục vụ, bếp, kỹ thuật và MC.	- Bộ phận Nhà hàng - Bộ phận Kỹ thuật	Chương trình diễn ra nhịp nhàng, các bộ phận phối hợp thống nhất.
	- Bố trí nhân viên kỹ thuật trực xuyên suốt chương trình để xử lý sự cố âm thanh, ánh sáng, micro.	- Bộ phận Kỹ thuật	Sự cố được xử lý kịp thời, không ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.
Sau tiệc	- Bố trí nhân viên tiễn khách, hướng dẫn khách ra khu vực sảnh và khu vực xe đón.	- Bộ phận Lễ tân - Bộ phận Nhà hàng - Bộ phận Bảo vệ	Khách được hỗ trợ chu đáo sau tiệc, đặc biệt là khách đoàn và khách lớn tuổi.
	- Xây dựng quy trình tiếp nhận và xử lý đồ thất lạc sau chương trình.	- Bộ phận Nhà hàng - Bộ phận Lễ tân - Bộ phận Bảo vệ	Đồ thất lạc được ghi nhận, xử lý và phản hồi cho khách kịp thời.
	- Chủ động liên hệ khách hàng sau tiệc để cảm ơn, hỏi thăm và ghi nhận phản hồi.	- Bộ phận Kinh doanh/CSKH	Thu thập được ý kiến khách hàng, nâng cao khả năng cải tiến dịch vụ.
	- Tổng hợp phản hồi sau mỗi chương trình để đánh giá chất lượng và điều chỉnh quy trình.	- Ban quản lý - Bộ phận Kinh doanh - Bộ phận Nhà hàng	Các lỗi lặp lại được nhận diện và khắc phục trong các chương trình tiếp theo.

(Nguồn: Tác giả đề xuất trên cơ sở thực trạng quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG)

Qua bảng trên có thể thấy, quy trình hoàn thiện tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG cần được xây dựng theo hướng cụ thể hóa từng giai đoạn, từ tiếp nhận yêu cầu, tư vấn, lập kế hoạch, chuẩn bị, tổ chức phục vụ đến đánh giá sau tiệc. Điểm mới của quy trình đề xuất là nhấn mạnh việc chuẩn hóa biểu mẫu, tăng cường kiểm tra trước tiệc, phân công rõ trách nhiệm giữa các bộ phận và bổ sung bước đánh giá sau tiệc một cách thường xuyên. Điều này giúp khách sạn hạn chế sai sót, nâng cao khả năng phối hợp nội bộ và cải thiện chất lượng dịch vụ Gala Dinner trong thời gian tới.

3.3. Một số kiến nghị về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG

Bên cạnh các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner, khách sạn DLG cũng cần có một số kiến nghị cụ thể để việc triển khai các giải pháp đạt hiệu quả cao hơn trong thực tế. Những kiến nghị này tập trung vào công tác quản lý, phối hợp giữa các bộ phận, đầu tư cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng dịch vụ sau tiệc.

Thứ nhất, khách sạn cần tăng cường vai trò quản lý và giám sát trong toàn bộ quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner. Ban quản lý khách sạn nên xây dựng quy định cụ thể về trách nhiệm của từng bộ phận trong từng giai đoạn, từ tiếp nhận yêu cầu, tư vấn, chuẩn bị, phục vụ đến đánh giá sau tiệc. Đối với mỗi chương trình Gala Dinner, cần có một người phụ trách chính để điều phối chung, theo dõi tiến độ và xử lý các vấn đề phát sinh. Điều này sẽ giúp hạn chế tình trạng thiếu thống nhất trong quá trình thực hiện và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận.

Thứ hai, khách sạn cần thường xuyên rà soát và cập nhật quy trình tổ chức tiệc. Quy trình không nên chỉ được xây dựng một lần rồi áp dụng cố định, mà cần được điều chỉnh dựa trên tình hình thực tế, phản hồi của khách hàng và kinh nghiệm sau mỗi chương trình. Sau mỗi buổi tiệc, khách sạn nên tổ chức họp rút kinh nghiệm giữa các bộ phận để đánh giá những điểm đã làm tốt, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân cụ thể. Trên cơ sở đó, khách sạn có thể điều chỉnh quy trình cho phù hợp hơn, giúp các lần tổ chức sau đạt hiệu quả cao hơn.

Thứ ba, khách sạn nên chú trọng đầu tư và bảo trì cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ tiệc Gala Dinner. Các hạng mục như bàn ghế, dụng cụ phục vụ, hệ thống âm thanh, ánh sáng, sân khấu, màn hình trình chiếu, khu vực check-in và không gian trang trí cần được kiểm tra định kỳ để đảm bảo chất lượng sử dụng. Đối với các thiết bị kỹ thuật thường xuyên phục vụ chương trình Gala Dinner, khách sạn cần có phương án dự phòng nhằm hạn chế rủi ro khi xảy ra sự cố trong quá trình tổ chức.

Thứ tư, khách sạn cần tăng cường công tác đào tạo nhân viên, đặc biệt là nhân viên phục vụ tiệc, nhân viên kinh doanh và nhân viên kỹ thuật. Nội dung đào tạo không chỉ tập trung vào nghiệp vụ chuyên môn mà còn cần chú trọng kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, phối hợp nhóm và chăm sóc khách hàng. Đối với nhân viên

thời vụ, khách sạn cần có hướng dẫn cụ thể trước khi tham gia phục vụ để đảm bảo chất lượng dịch vụ đồng đều.

Thứ năm, khách sạn nên đẩy mạnh việc thu thập và sử dụng phản hồi của khách hàng sau tiệc. Việc lấy ý kiến khách hàng có thể thực hiện thông qua phiếu khảo sát, trao đổi trực tiếp hoặc các kênh trực tuyến. Những phản hồi này cần được tổng hợp và phân tích nghiêm túc để làm cơ sở cải thiện chất lượng dịch vụ. Đây là bước quan trọng giúp khách sạn nắm bắt được mức độ hài lòng của khách hàng, đồng thời phát hiện kịp thời những điểm còn hạn chế trong quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner.

Cuối cùng, khách sạn DLG cần tăng cường hoạt động quảng bá dịch vụ tổ chức tiệc Gala Dinner. Khách sạn có thể giới thiệu các gói dịch vụ tiệc trên website, mạng xã hội, các kênh đặt phòng trực tuyến hoặc thông qua liên kết với doanh nghiệp lữ hành, công ty tổ chức sự kiện và khách hàng doanh nghiệp. Việc quảng bá cần làm nổi bật lợi thế của khách sạn như vị trí thuận lợi, không gian tổ chức phù hợp, thực đơn đa dạng, đội ngũ phục vụ chuyên nghiệp và khả năng tổ chức chương trình trọn gói. Đây là cơ sở giúp khách sạn mở rộng thị trường khách và nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ tiệc.

Tóm lại, các kiến nghị trên nhằm hỗ trợ khách sạn DLG hoàn thiện hơn quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong thời gian tới. Nếu được triển khai đồng bộ, khách sạn sẽ nâng cao được chất lượng phục vụ, hạn chế sai sót trong quá trình tổ chức, tăng sự hài lòng của khách hàng và củng cố hình ảnh chuyên nghiệp trên thị trường khách sạn – du lịch tại Đà Nẵng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành du lịch – khách sạn ngày càng phát triển, dịch vụ tổ chức tiệc và sự kiện giữ vai trò quan trọng trong việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao doanh thu và tăng khả năng cạnh tranh của khách sạn. Trong đó, tiệc Gala Dinner là loại hình tiệc có tính tổng hợp cao, kết hợp giữa phục vụ ăn uống và tổ chức chương trình sự kiện, đòi hỏi sự chuẩn bị chu đáo, quy trình tổ chức khoa học và sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận.

Đề tài “Hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG” đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner trong khách sạn, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, các yếu tố ảnh hưởng và tiêu chí đánh giá quy trình tổ chức tiệc. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG.

Trên cơ sở nghiên cứu thực trạng, khóa luận đã chỉ ra rằng khách sạn DLG đã xây dựng được quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tương đối đầy đủ, bao gồm các khâu tiếp nhận và tư vấn khách hàng, chuẩn bị tiệc, phục vụ trong thời gian diễn ra tiệc, kết thúc và đánh giá sau tiệc. Khách sạn có lợi thế về vị trí, cơ sở vật chất, không gian tổ chức và đội ngũ nhân viên phục vụ. Tuy nhiên, quy trình tổ chức vẫn còn một số hạn chế như công tác tiếp nhận thông tin đôi khi chưa thật sự chi tiết, việc chuẩn bị tiệc có lúc chưa đồng bộ, chất lượng phục vụ chưa hoàn toàn ổn định, sự phối hợp giữa các bộ phận còn cần được cải thiện và công tác đánh giá sau tiệc chưa được thực hiện thường xuyên.

Từ những hạn chế đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tổ chức tiệc Gala Dinner tại khách sạn DLG, bao gồm: hoàn thiện quy trình tiếp nhận và tư vấn khách hàng; nâng cao chất lượng công tác chuẩn bị tiệc; nâng cao chất lượng phục vụ tiệc; nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên. Bên cạnh đó, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị liên quan đến công tác quản lý, đào tạo nhân sự, đầu tư cơ sở vật chất, tăng cường phối hợp nội bộ và thu thập phản hồi của khách hàng sau tiệc.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ môn Quản trị dịch vụ khách sạn – du lịch, Trường Đại học Thương mại (2016), *Bài giảng Quản trị dịch vụ khách sạn – du lịch*, tài liệu lưu hành nội bộ:
2. Lưu Văn Nghiêm (2012), *Tổ chức sự kiện*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
3. Nguyễn Văn Mạnh (chủ biên) (2013), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
4. Nguyễn Quyết Thắng (2014), *Quản trị kinh doanh khách sạn*, Nhà xuất bản Tài chính.
5. Tập thể giảng viên Trường Cao đẳng Du lịch Vũng Tàu, *Giáo trình Tổ chức phục vụ tiệc* (tài liệu lưu hành nội bộ).
6. VOER (Vietnam Open Educational Resources), *Tổ chức sự kiện*.
7. TTM Event (2023), *Tổ chức Gala Dinner là gì?*