

**TẬP BÀI GIẢNG**  
**LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ BÀN I**

- C.A.R.E.S**
- Customers are our focus**
  - Attitude affects everything**
  - Respect others - have fun**
  - Earn profits for everyone**
  - Service is everything**



Mục lục

TRANG MỤC LỤC

Trang 2

PHẦN NỘI DUNG

Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG	3
1.1 Nguồn gốc các món ăn	3
1.2 Ngành Du lịch ở Việt Nam	5
1.3 Nhà hàng và phân loại nhà hàng	6
Chương 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ	8
2.1 Làm vệ sinh phòng ăn	9
2.2 Các trang thiết bị nhà hàng	11
2.3 Vệ sinh và cất trữ đồ sứ, thủy tinh và dao dĩa	15
2.4 Chuẩn bị vệ sinh cá nhân	18
2.5 Sắp đặt và chuẩn bị phục vụ	23
2.6 Bày bàn trong nhà hàng	25
Chương 3: NHỮNG KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC PHỤC VỤ BÀN	29
3.1 Vai trò của bạn trong ngành phục vụ	30
3.2 Quan tâm nhu cầu của khách	32
3.3 Nghiệp vụ phục vụ bàn	35
3.4 Sử dụng khay	41
3.5 Bung bê và thu dọn	44
3.6 Phục vụ theo món, theo suất và phục vụ kiểu gia đình	47
3.7 Quy trình phục vụ Alacarte	52
Chương 4: NHỮNG KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG	56
4.1 Phục vụ rượu và những đồ uống có cồn	62
4.2 Phục vụ những loại đồ uống không cồn	65
4.3. Phục vụ tại quầy Bar	68

TÀI LIỆU THAM KHẢO



## Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ DỊCH VỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG

### 1.1 Nguồn gốc các món ăn

Hầu hết các món mà chúng ta ăn và đồ uống chúng ta thưởng thức trong các quán ăn, nhà hàng và khách sạn đều có nguồn gốc từ những thực phẩm do chính chúng ta hay các nền văn hóa khác đã thường chế biến tại nhà qua nhiều thế kỷ. Có thể nhìn vào lịch sử các món ăn, chúng ta lần theo các quá trình phát triển của chúng để tìm hiểu lịch sử xã hội và văn hóa của một đất nước hay một vùng nhất định.

Có nhiều nguyên nhân ảnh hưởng tới cách người ta phát triển một món ăn. Các nguyên nhân đó bao gồm:

- Khả năng sẵn có của những nguyên liệu tươi sống.
- Khả năng dự trữ và bảo quản các thực phẩm dễ hư hỏng.
- Khả năng sẵn có của công nghệ chế biến và bảo quản.
- Các điều luật trong tôn giáo và văn hóa-truyền thống.
- Ảnh hưởng của lịch sử dân tộc.

Món ăn ngày càng được quốc tế hóa. Trước đây, các món ăn đặc trưng thường chỉ có mặt ở các nước, các vùng và ở làng quê nơi chúng xuất xứ. Ngày nay, nhờ kỹ thuật bảo quản và dự trữ thực phẩm hiện đại cho phép vận chuyển hầu hết các loại thực phẩm tới bất cứ nơi nào trên thế giới và xuất nhập khẩu thực phẩm là một đặc điểm quan trọng của thương mại quốc tế. Do vậy, gạo là một loại thực phẩm chính rất phổ biến ở châu Á giờ đây cũng được Châu Âu sử dụng.

### 1.2 Ngành Du lịch ở Việt Nam.

Du lịch là một ngành quan trọng và đang phát triển của nền kinh tế Việt Nam giống như hầu hết các quốc gia khác trên thế giới. Kiến thức về ngành du lịch và khách du lịch tới Việt Nam là điều quan trọng đối với mọi người làm việc trong ngành du lịch.

Ngành du lịch bao gồm một loạt các lĩnh vực, trong đó mỗi lĩnh vực có vai trò sống còn trong việc làm hài lòng các du khách, bao gồm:

- Kinh doanh lữ hành: công ty du lịch, đại lý du lịch, hãng lữ hành,...
- Kinh doanh lưu trú: khách sạn, nhà khách,...
- Kinh doanh vận chuyển: Phương tiện giao thông xe buýt, tàu hỏa, máy bay;...
- Kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch: viện bảo tàng, công viên giải trí,
- Kinh doanh dịch vụ ẩm thực: nhà hàng, các quán ăn,...
- Kinh doanh dịch vụ du lịch khác: các cửa hàng mỹ nghệ, chợ địa phương,...



Việc tìm kiếm nơi ăn nghỉ là nhu cầu cần thiết đối với mỗi người xa nhà vì bất kể lý do công việc hay giải trí. Vì thế, các dịch vụ ẩm thực và nghỉ dưỡng là trọng tâm, là quan trọng so với các nhu cầu khác của du khách.

### 1.3 Nhà hàng và phân loại nhà hàng

Chức năng chính của nhà hàng là cung cấp thức ăn và đồ uống cho các thực khách của khách sạn và/hoặc khách vắng lai:

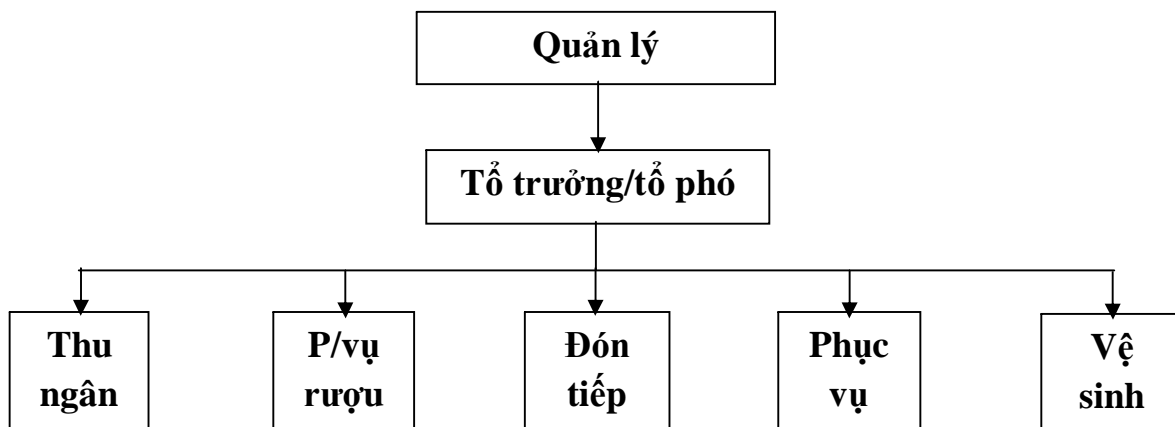
- Cung cấp món ăn và đồ uống chất lượng cao;
- Cung cấp một dịch vụ tốt, phục vụ một cách hấp dẫn;
- Tạo ra một không gian hấp dẫn để khách thưởng thức các món ăn và đồ uống; và tạo ra lợi nhuận.

Khi nhà hàng chỉ có một phòng ăn thì công việc rất đơn giản. Nhưng nếu là một khách sạn có trên 200 phòng thì mọi việc sẽ phức tạp hơn nhiều. Có thể sẽ có một quầy giải khát xinh xắn bên bờ hồ bơi, một tổ phục vụ tại phòng (chuyên phục vụ thức ăn, đồ uống tại phòng), một quầy rượu ở phòng đọc báo, một quầy rượu ở khu vực tiền sảnh v.v... Hầu như tất cả những điểm phục vụ này đều có chức năng riêng của mình trong mọi hoạt động của khách sạn. Một số nơi khác, không chỉ đơn giản về chức năng phục vụ ăn uống bình thường mà còn có những chức năng phục vụ khác trong chu kỳ 24 tiếng đồng hồ.

#### 1.3.1 Tổ chức của nhà hàng

Việc bố trí nhân sự của một nhà hàng thay đổi tùy theo quy mô và quy định của nhà hàng đó và loại hình sản phẩm họ cung cấp. Một cơ cấu nhân sự tương đối đơn giản sẽ như sau:

#### Sơ đồ tổ chức của bộ phận nhà bàn



**Quản lý nhà hàng:** là người chịu trách nhiệm toàn bộ về tổ chức và hành chính của bộ phận nhà hàng hay của một khu dịch vụ, chúng có thể bao gồm phòng chờ, sảnh, phòng phục vụ các món nướng, phòng ăn và một vài phòng tiệc riêng biệt. Là người đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ và chịu mọi trách nhiệm về công tác huấn luyện nhân viên kể cả huấn luyện tại chỗ hay một khóa huấn luyện riêng. Anh ta có thể lên lịch làm việc, lịch ngày nghỉ và giờ giấc làm việc, sao cho toàn bộ khu vực hoạt động một cách hiệu quả.

**Tổ trưởng:** là người chịu trách nhiệm toàn bộ về nhóm/ đội ngũ nhân viên phục vụ, phụ trách một dãy bàn nhất định (ví dụ từ 4 đến bàn 10). Tổ trưởng phải có hiểu biết tốt về các món ăn và rượu vang, cách thức phục vụ đúng, phải có khả năng điều hành các thành viên khách của nhóm. Anh ta sẽ tiếp nhận yêu cầu (thường từ người chủ tiệc) và phục vụ tại bàn với sự giúp đỡ của Tổ phó - người phụ trách thứ hai trong tổ.

**Tổ phó:** tổ phó phải có khả năng làm các công việc của tổ trưởng và thay thế khi tổ trưởng vắng mặt. Thường thì tổ phó có ít kinh nghiệm hơn tổ trưởng. Cả tổ trưởng và tổ phó đều phải làm việc trong cùng một nhóm để có thể phục vụ hiệu quả và nhanh chóng.

**Vệ sinh:** đôi khi là người học việc, người học việc là người mới ra nhập đội ngũ phục vụ ăn uống, có khả năng và mong muốn làm nghề phục vụ ăn uống. trong quá trình phục vụ, người này luôn phải đảm bảo rằng tủ đựng luôn có đầy đủ dụng cụ và có thể giúp lấy và mang các thứ khi cần thiết. Người học việc thực hiện một số công việc vệ sinh nhất định trong giai đoạn chuẩn bị. Anh ta có thể được trao nhiệm vụ chuẩn bị và phục vụ các món phụ, các món ngọt làm lạnh hay pha mát các loại từ xe đẩy phục vụ.

**Phục vụ rượu:** người phục vụ rượu có nhiệm vụ phục vụ mọi đồ uống có cồn trong suốt bữa ăn. Anh ta còn phải là người bán hàng. Nhân viên này phải có hiểu biết sâu về mọi đồ uống, loại vang nào phù hợp với món ăn nào và kiến thức về cách dùng rượu tùy theo từng khu vực và cơ sở kinh doanh.

**Đón tiếp và phục vụ:** vai trò của nhân viên đón tiếp là chú ý tới nhu cầu của khách, đặc biệt là khi khách vừa vào nhà hàng, người phục vụ phải “tiếp đón-chào hỏi-mời khách ngồi”. Trong thời gian bữa tối, trách nhiệm của người phục vụ là thông tin tới nhóm trưởng về nhu cầu của khách. Người phục vụ phải luôn đảm bảo rằng nhu cầu của khách phải luôn được đáp ứng. Người phục vụ phải làm sao cho tới khi rời nhà hàng khách cảm thấy hài lòng với bữa ăn của họ. Thông thường người phục vụ là đầu mối giao tiếp với khách hàng, đó chính là cơ hội bán hàng.

Về mặt tổ chức của bộ phận nhà hàng cần quan tâm đến hai yếu tố:

1. Sự khác biệt về chuyên môn trong từng bộ phận nhỏ.
2. Sự phụ thuộc lẫn nhau của các đơn vị.

Mặc dù có sự chuyên môn hóa cao trong công việc ở các bộ phận nhỏ, nhưng phải có sự hợp tác và phối hợp liên tục giữa các bộ phận này khi phục vụ khách thì mới có hiệu quả cao được. Một hội nghị chiêu đãi không thể nào tổ chức được nếu không có những cố gắng của tổ phục vụ hội nghị và tổ phục vụ “chiêu đãi tiệc” cùng với nhà bếp, các quầy rượu và tổ “quản lý các vật dụng nhà bếp” v.v...

### **1.3.2 Phân loại nhà hàng**

Dịch vụ ăn uống (hay còn gọi là *ẩm thực*) rất phong phú và đa dạng, có thể phân loại nhà hàng theo các cách sau:

#### *1. Cách phân loại phổ biến nhất là phân loại theo kiểu đồ ăn (theo menu)*

- Nhà hàng Pháp - phục vụ các món ăn Pháp, phục vụ theo kiểu đồ ăn Âu.
- Nhà hàng Ý - phục vụ món ăn Ý
- Nhà hàng Trung Hoa - phục vụ các món ăn Trung Hoa
- Nhà hàng Á - phục vụ các món ăn của các nước Châu Á
- Nhà hàng Âu - phục vụ đồ ăn Âu

#### *2. Phân loại theo hình thức phục vụ:*

- Nhà hàng phục vụ Ala carte (khách lễ từng bàn, từng người)
- Nhà hàng fastfood - bán thức ăn nhanh
- Nhà hàng Buffet - ăn tự chọn

#### *3. Phân loại theo loại đồ ăn chuyên:*

- Nhà hàng hải sản/đặc sản
- Nhà hàng chuyên gà/bò/dê
- Nhà hàng bia hơi
- Nhà hàng Lẩu

#### *4. Phân loại theo qui mô, đẳng cấp:*

- Nhà hàng bình dân/ các quán ăn nhỏ/ các quầy di động trên đường phố.
- Nhà hàng trung – cao cấp
- Nhà hàng rất sang trọng
- Canteen - nhà ăn

Mỗi loại cơ sở kinh doanh này có loại món ăn, phong cách phục vụ rất khác nhau và đáp ứng nhu cầu đa dạng của thực khách.



## Chương 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng - khách sạn là phải tạo ra một môi trường, khung cảnh, điều kiện đặc biệt sao cho khách đến nhà hàng ăn uống sẽ có cảm giác thư giãn, vui vẻ, thoải mái nhất. Mục đích của nhà hàng là phải hấp dẫn, thu hút khách đến ăn uống không chỉ bằng chất lượng và sự đa dạng của các món ăn, đồ uống, mà còn bằng bầu không khí dễ chịu, thoải mái với sự phục vụ ân cần, chu đáo và nhiệt tình của những nhân viên phục vụ trực tiếp ở đó. Để giảm thiểu những sơ suất có thể xảy ra trong thời gian phục vụ trực tiếp khi khách tới nhà hàng, rất cần một sự chuẩn bị phục vụ thật sự chu đáo. Chính vì vậy giai đoạn chuẩn bị phòng ăn đóng vai trò hết sức quan trọng.

### 2.1 Làm vệ sinh phòng ăn

Trong vấn đề vệ sinh, mọi thao tác phục vụ ăn uống có vai trò quan trọng không kém so với kiến thức và kỹ năng chuyên môn của bạn. Một phần công việc của bạn là phải thường xuyên vệ sinh nhà hàng theo đúng quy định. Luật phát đòi hỏi phải đảm bảo an toàn thực phẩm. Bạn phải chịu trách nhiệm trước khách hàng trong việc ngăn ngừa việc lan truyền của các loại vi khuẩn gây bệnh.

Sau đây là các yêu cầu/quy trình vệ sinh thích hợp nhằm đảm bảo đạt được tiêu chuẩn cao:

- Sau khi mọi bàn ăn đã được dọn sạch, các khăn trải bàn đã được mang đi, hãy thu lại các thiết bị vệ sinh và nguyên vật liệu.
- Kéo rèm và thông gió (nếu có thể được).
- Tìm tài sản bị mất và những hỏng hóc cần sửa chữa duy trì. Hãy làm những công việc này theo quy chế của khách sạn-nhà hàng.
- Dùng khăn lau bụi để lau: Đồ mây tre; Đồ đồng;...
- Hút bụi các tấm thảm; Giặt thảm: Có thể tự làm ở cửa hàng, nếu máy hút bụi có chức năng đó, nếu không thì đưa đến xưởng giặt công nghiệp.
- Khi đã vệ sinh xong hãy kiểm tra thêm lần cuối.

Đặc biệt cẩn thận khi sử dụng thiết bị trong nhà hàng, hãy chắc chắn rằng bạn biết sử dụng chúng đúng quy cách như chính bạn vậy. Lau sạch các thiết bị đúng cách sau khi dùng và cất giữ bảo quản đúng quy định. Để có thể thu dọn sạch sẽ và cẩn thận, bạn phải tuân theo đúng quy trình làm vệ sinh. Làm đúng quy trình trước hết sẽ tiết kiệm thời gian và sức lực của bạn.



## 2.2 Các trang thiết bị nhà hàng (một số quy trình vệ sinh)

Lò nướng bánh; Bếp quay thịt; Tủ chén; Máy trộn bột; máy làm đá; Máy cắt bánh mì; Lò nướng thịt; Bếp Âu; Lò nướng bánh pizza;...

## 2.3 Vệ sinh và cất trữ đồ sứ, thủy tinh và dao dĩa

Lau rửa các đồ sành sứ, thủy tinh và dao dĩa không chỉ nhằm loại bỏ chất bẩn mà còn để khử trùng. Việc rửa các đồ sành sứ, thủy tinh, dao dĩa và các bộ đồ dùng khác đúng quy cách là rất quan trọng vì nó giúp tránh sự lây lan và truyền nhiễm các mầm bệnh. Lau rửa các đồ sành sứ, đồ thủy tinh và dao dĩa bằng tay hoặc máy. Dù là rửa bằng máy hay bằng tay, đều phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Nước rửa bát: Nước rửa bát phải có đặc tính sát trùng.
- Nước rửa: Nhiệt độ của nước trong quá trình rửa phải ở tối thiểu 50<sup>0</sup>C và tối đa 60<sup>0</sup>C. Nếu dùng nhiệt độ cao hơn, nước có thể làm các chất protein đông cứng lại, tạo một màng cứng chứa trứng côn trùng hoặc các chất bẩn khác rất khó sạch, ví dụ như ở giữa khoảng cách các răng của đĩa.
- Nước xả: Nhiệt độ của nước xả phải cao trên 80<sup>0</sup>C và các đồ đang rửa phải được ngâm ít nhất 2 phút. Việc này sẽ loại bỏ tất cả các mầm bệnh còn sót lại sau khi rửa.

### ***Rửa bằng tay:***

Trật tự rửa thông thường là: đồ thủy tinh, dao dĩa đồ sành sứ các dụng cụ đựng và các dụng cụ nhỏ. Phải liên tục thay đổi nước rửa và nước xả, và không bao giờ được úp ngược đáy lên trên.

### ***Rửa bằng máy:***

Các bước rửa và xả hoàn toàn tương tự như phương pháp rửa bằng tay nhưng sẽ được thực hiện một cách tự động và vẫn có nhiều điểm quan trọng cần phải chú.

### ***Rửa đồ thủy tinh:***

Có nhiều loại thiết bị rửa đồ thủy tinh khác nhau, và điều quan trọng là phải tuân thủ chính xác chỉ dẫn của nhà sản xuất.

Việc chất lượng của ly cốc sau khi rửa xong không vết bẩn và hợp vệ sinh sẽ phụ thuộc rất nhiều vào việc tuân theo đúng quy trình, vì vậy máy móc làm việc hiệu quả vào mọi lúc là điều rất quan trọng.



### ***Sử dụng và bảo quản***

Khi làm việc với ly cốc, bát đĩa và dao dĩa, bạn cần phải hết sức cẩn thận và tuân theo các quy định vệ sinh an toàn của công việc để tránh làm sút mẻ hay đổ vỡ. Luôn luôn kiểm tra trước khi sử dụng để đảm bảo vật dụng không bị sút mẻ, rạn nứt hay có vết bẩn. Nếu bị sút hay vỡ, những vật dụng này phải bỏ đi hoặc trả lại kho để thay thế. Nhớ ghi lại để khi cần kiểm kê.

Sau khi lau khô hay phơi khô các thứ: bằng vải lau hoặc sấy khô sạch cẩn thận chúng vào đúng chỗ. Ly cốc và bát đĩa vốn dễ vỡ, vì vậy cần hết sức cẩn thận vì nếu phải thay những đồ đánh vỡ do sử dụng hoặc cất giữ không cẩn thận sẽ làm phát sinh thêm những chi phí không cần thiết.

## **2.4 Chuẩn bị vệ sinh cá nhân.**

### ***2.4.1 Những yêu cầu đối với an toàn vệ sinh cá nhân:***

Hầu hết mọi người đều mang trong mình một số loại vi khuẩn gây ngộ độc thực phẩm. Nhân viên phải có trách nhiệm tôn trọng bản thân họ và người khác bằng cách tuân thủ tuyệt đối những tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân để đảm bảo rằng họ không làm ô nhiễm thực phẩm.

Những yêu cầu đối với nhân viên bộ phận ẩm thực gồm những quy định cơ bản mang tính pháp lý để đảm bảo an toàn cho khách. Nhân viên phải:

1. Hiểu những nguyên tắc vệ sinh thực phẩm và trách nhiệm để hành động.
2. Khi vận chuyển thực phẩm phải tiến hành một cách khoa học và tuân thủ những nguyên tắc vệ sinh thực phẩm.
3. Hiểu những nguyên tắc về an toàn sức khỏe và an toàn lao động.
4. Quan tâm đến sức khỏe và an toàn của bản thân và của mọi người.
5. Báo cáo về bất kỳ rủi ro nào có thể là nguyên nhân gây thương tích.
6. Thông báo quản lý các trường hợp, tình trạng ốm đau và bệnh tật.
7. Không can thiệp trực tiếp hoặc lạm dụng những vấn đề liên quan đến sức khỏe và an toàn.
8. Phối hợp với những nhà quản lý để thực hiện các nhiệm vụ.
9. Lập kế hoạch và thực hiện vệ sinh hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng.

### ***2.4.2 Nội dung tiêu chuẩn vệ sinh và trang phục cá nhân:***



## Tập bài giảng Lý thuyết Nghiệp vụ Bàn I

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO
<b>1. Tóc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cắt ngắn hoặc buộc gọn sau gáy nếu tóc dài. Chải và cặp gọn gàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tóc nam giới phải cắt ngắn, không chờm tai và cổ áo.</li> <li>Tóc nữ giới phải buộc sau gáy, chải thẳng hoặc có chụm tóc nếu tóc dài quá đường cổ áo.</li> <li>Trong mọi trường hợp, tóc phải sạch sẽ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tóc bẩn và không được chải là nơi trú ngụ của vi khuẩn. Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.</li> </ul>
<b>2. Mặt.</b>	<p>Nam giới phải cạo râu trừ khi Nhà hàng cho phép để râu hoặc ria mép.</p> <p>Nữ giới trang điểm vừa phải.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nam giới phải thường xuyên cạo râu (không để mọc lông chờm) trừ khi được Nhà hàng cho phép để râu hoặc ria mép theo trang phục.</li> <li>Nữ giới chỉ được trang điểm tối thiểu.</li> </ul>	Tóc bẩn và không được chải là nơi trú ngụ của vi khuẩn. Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.
<b>3. Cơ thể.</b>	Sạch sẽ và không có mùi khó chịu.	Tất cả nhân viên phải tắm (tắm vòi sen hoặc tắm bồn) trước khi phục vụ và dùng chất khử mùi thích hợp. Tuy nhiên, nước hoa hoặc mùi thơm không được quá mạnh.	Tạo sự thoải mái và ấn tượng cho khách.
<b>4. Tay.</b>	Sạch sẽ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải rửa tay sạch sẽ trước khi phục vụ và thường xuyên rửa tay sau khi chạm vào thức ăn, hút thuốc, đi vệ sinh hoặc cầm các vật bẩn khác.</li> <li>Móng tay phải ngắn.</li> <li>Các vết xước hoặc đứt tay phải được băng bó một cách vệ sinh.</li> </ul>	Bàn tay của bạn xuất hiện ngay trước mặt khách. Bàn tay là nơi dễ dàng làm lây nhiễm vi khuẩn sang thức ăn, các đồ vật phục vụ làm cho chúng bị nhiễm độc. Các vết xước có thể là nơi trú ngụ cho vi khuẩn gây hại.
<b>5. Trang sức.</b>	Trang sức tối thiểu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chỉ mang (tối đa) nhẫn cưới, vòng cổ đơn giản, khuyên tai đơn giản, đồng hồ.</li> <li>Không mang vòng (đeo tay hoặc đeo cổ chân), các vật sắc, vòng và dây đeo lông.</li> </ul>	Đồ trang sức có thể chứa chất bẩn. Nó cũng có thể gây nguy hại cho sức khỏe nếu vướng vào các thiết bị khác.
<b>6. Vệ sinh răng miệng.</b>	Hơi thở thơm tho và hàm răng sạch sẽ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Đánh răng bằng bàn chải và kem đánh răng trước khi phục vụ.</li> <li>Không để thức ăn còn dính trên răng.</li> <li>Hơi thở phải thơm tho.</li> </ul>	Mùi khó chịu do hút thuốc, uống quá ít nước, quá nhiều cà phê và ăn nhiều thứ sẽ dẫn đến hơi thở có mùi hôi làm cho khách và đồng nghiệp khó chịu.
<b>7. Đồng phục.</b>	Sạch, được giặt và là phẳng.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phải mặc áo sơ mi (nam)/áo cánh (nữ), đồ lót, đi tất sạch trong quá trình phục vụ.</li> <li>Quần tây, áo vét, cà vạt, váy, áo dài phải được giặt thường xuyên hoặc khi thấy bẩn.</li> <li>Giày phải mới, sạch và đánh xi bóng.</li> <li>Tất cả đồng phục phải được là/ ủi phẳng phiu.</li> <li>Biên tên (nếu có yêu cầu) phải được đeo theo cách của đồng phục, ngay ngắn và sạch sẽ.</li> </ul>	Cũng như sự sạch sẽ cá nhân, đồng phục khi bẩn sẽ chứa vi khuẩn. Quần áo bẩn và nhếch nhác tạo ra hình ảnh xấu cho nhà hàng.

### *Đối với nhân viên nữ*

#### 1 Tóc:

- Phải được chải, búi và búi gọn ra sau, đặc biệt khi phục vụ thức ăn và đồ uống. Tóc mái không được phủ quá lông mày.
- Được dùng keo vuốt tóc, nhưng không nặng mùi và bóng nhẫy.
- Không búi tóc bằng ống nọng (hair rollers). Màu tóc phải phù hợp với màu da.
- Đối với tóc xoắn hoặc uốn phải được chải vuốt kỹ để hạn chế mức độ ở hai bên và trên đỉnh đầu.
- Có thể cài thêm kẹp tóc, băng đô,...

#### 2 Mặt

- Phải được giữ sạch và không bị tóc che phủ.
- Lau sạch và khô tai sau khi tắm.
- Lông mũi phải được tỉa gọn tránh để lộ ra ngoài.
- Da mặt giữ sạch không bị vết tấy đỏ, ... phải được khám điều trị thường xuyên.

#### 3 Răng

- Đánh răng thường xuyên sau mỗi bữa ăn.
- Có thể dùng thêm nước súc miệng.

#### 4 Cơ thể

- Tắm rửa trước khi vào ca làm việc.
- Dùng thuốc khử mùi khi cần thiết.

#### 5 Tay

- Tay và móng tay phải rất sạch không có dấu vết ố vàng.
- Cắt sửa móng thường xuyên, độ dài chỉ phủ vừa đủ đầu ngón tay.
- Không sơn móng nhưng phải chăm chút thật đẹp (well-buffed).
- Phải rửa tay bằng xà bông sau khi làm vệ sinh và lau khô.

#### 6 Đồ trang sức

- Chỉ được đeo nhẫn cưới/nhẫn đính hôn loại thiết kế đơn giản (sample designs)
- Chỉ được đeo vòng tay đơn thiết kế đơn giản (no a pendant or any attachment).
- Chỉ đeo đồng hồ loại kiểu dáng và màu sắc đơn giản.
- Chỉ đeo vòng cổ đơn thiết kế đơn giản không đính kèm phụ kiện (No noisy!).
- Không đeo trang sức đồ kiêu, lập dị, không mang vòng đeo chân.
- Chỉ đeo khuyên tai đơn (for lady only)

#### 7 Thẻ nhân viên (ID)

- ID phải được mang thường xuyên, và giữ sạch còn nguyên vẹn.



- Không bôi vẽ hoặc dán thứ khác lên thẻ.
- Phải thay thẻ ngay khi thẻ bị hư hỏng.

### 8 Thẻ tên (Name Badge)

- Phải được mang thường xuyên, và giữ sạch còn nguyên vẹn.
- Đeo đúng vị trí ngực trái của đồng phục.
- Tên phải được in rõ ràng dễ đọc.
- Không bôi vẽ hoặc dán thứ khác lên thẻ.

### 9 Đồng phục

- Phải được giặt ủi kỹ, và còn tốt.
- Áo phải cài đủ nút (Shirt must be worn buttoned up).
- Không xắn tay áo lên, và tay áo phải có gấu vén lên (not be rolled up but cuffed).
- Túi áo không được để phồng lên (not appear bulky).
- Quần mang phải có dây thắt lưng (belt) và túi quần không phồng lên, chiều dài vừa chạm mũi giày. Váy phải dài quá đầu gối.
- Ống quần dài vừa đủ tới miệng giày (shoe opening), gấu quần không chạm sàn và có nếp gấp (folds at the bottom).

### 10 Giày

- Luôn mang giày khi làm việc. Nên mang giày mũi liền.
- Giày phải còn tốt, sạch bóng và không bị mòn đế.

### 11 Vớ.

- Mang loại đơn giản, không hoa văn và kiểu dạng lưới (net stockings).
- Không bị toạc chỉ, vết thủng và rút chỉ (snags or runs).

### 12 Trang điểm (Make up)

- Phải trang điểm trước khi vào làm việc.
- Trang điểm nhẹ nhàng, tối thiểu là ở môi và mắt.
- Hạn chế dùng nước hoa, nếu có phải thật nhẹ mùi.

*Đối với nhân viên nam (tương tự nữ), lưu ý những điểm khác biệt sau:*

- 1 Tóc: Luôn cắt ngắn gọn gàng, không phủ tai và lông mày; Tóc gáy không chạm cổ áo; Tóc mai ngắn được tỉa gọn.
- 2 Mặt: Mặt phải được cạo sạch lông thường xuyên; Râu, ria mép không được để.
- 3 Giày: Mang giày màu đen, và không bị mòn vệt một bên đế.
- 4 Vớ: Vớ phải có cổ cao quá nửa ống chân (midcalf) và màu đen.



## 2.5 Sắp đặt và chuẩn bị phục vụ

### 2.5.1 Bố trí, sắp đặt khu vực chức năng

Sắp đặt và thiết kế là những yếu tố quan trọng góp phần vào sự thành công của nhà hàng. Bạn cần thiết kế hợp lý cho khu chế biến, khu bếp, khu trữ hàng, khu văn phòng và khu dành cho khách. Thông thường, khu dành cho khách ăn chiếm từ 40-60% diện tích nhà hàng, 30% dành cho khu chế biến và nấu nướng, phần còn lại là khu trữ hàng và khu văn phòng.

*Khu dành cho khách:* đây là khu giúp bạn kiếm tiền, chính vì thế đừng cắt xén nó khi thiết kế. Hãy dành thời gian thăm càng nhiều nhà hàng càng tốt để phân tích cách bài trí của những nhà hàng đó. Hãy quan sát thái độ của những khách hàng tới ăn, họ phản ứng ra sao với những cách bài trí đó? Chúng tiện lợi hay không? Phân tích những cái hay và dở để rút kinh nghiệm.

Cách thiết kế khu dành cho khách phụ thuộc vào quan niệm của bạn. Thống kê cho thấy 40 đến 50% khách hàng tới theo đôi, 30% đi một mình hoặc nhóm 3 người, 20% đi theo nhóm từ 4 người trở lên. Để đáp ứng từng nhóm khách khác nhau, hãy dùng bàn cho 2 người và dùng loại có thể di chuyển để lắp ghép thành bàn rộng hơn. Cách này giúp bạn linh hoạt hơn trong việc phục vụ từng nhóm khách hàng khác nhau.

*Khu chế biến.* Các khu chế biến trong nhà hàng thường rơi vào tình trạng thiết kế không hiệu quả. Hãy nắm rõ thực đơn trong đầu để xác định từng yếu tố trong khu vực chế biến. Bạn cũng cần khu vực dành cho việc nhận, cất giữ nguyên liệu, sơ chế, nấu, rửa chén bát, khu đựng rác, thuận lợi cho nhân viên và khu dành cho văn phòng.

Hãy sắp xếp khu chế biến thức ăn sao cho chỉ cách khu nấu nướng vài bước chân. Cách thiết kế của bạn cũng nên cho phép hai đầu bếp hoặc nhiều hơn cùng làm khi có nhiều khách.



## Tập bài giảng Lý thuyết Nghiệp vụ Bàn I

KHU VỰC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO
<b>1. Bộ phận thực phẩm và đồ uống</b>	Là một bộ phận trong khách sạn quản lý toàn bộ các hoạt động về việc cung cấp đồ ăn và đồ uống cho khách.	Tuỳ theo quy mô, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhà bếp, nhà hàng, rửa dọn, quầy đồ uống, phục vụ tại phòng khách, phục vụ hội nghị, tiệc, tại đại sảnh và trực thuộc các phòng giải trí khác như vũ trường, bể bơi hoặc câu lạc bộ sức khỏe.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>2. Nhà bếp.</b>	Tạo ý tưởng về món ăn và chịu trách nhiệm về yêu cầu, bảo quản và chế biến tất cả các món ăn.	Thường bao gồm (tuỳ theo quy mô và loại nhà hàng): <ul style="list-style-type: none"> <li>Bếp món nóng, bếp món nguội, bếp làm bánh, bếp sơ chế.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>3. Rửa dọn.</b>	Dọn dẹp, sắp xếp và cung cấp tất cả các thiết bị nhỏ phục vụ ăn uống.	Thường gồm (tuỳ thuộc vào quy mô và loại nhà hàng): <ul style="list-style-type: none"> <li>Rửa bát (bằng máy hoặc thủ công), rửa xoong nồi và các thiết bị nặng, các khu vực bảo quản, dọn đồ rác thải.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>4. Nhà hàng.</b>	Cung cấp việc ăn uống cho khách, bên trong hoặc bên ngoài nhà hàng.	Nhà hàng có thể có nhiều loại: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sang trọng, bình dân, đặc sản, tự chọn, phục vụ tại quầy, quán ăn nhỏ, quán café, quán ăn nhanh.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và sản phẩm của nhà hàng.
<b>5. Quầy đồ uống.</b>	Cung cấp dịch vụ về đồ uống (có cồn và không có cồn) cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thường gồm có quầy phục vụ có ghế cao mà khách có thể ngồi cũng như kiểu có chỗ ngồi rộng tại sảnh cho khách. Khách có thể mua đồ uống và đồ ăn nhẹ tại quầy hoặc tại bàn họ ngồi.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và sản phẩm của nhà hàng.
<b>6. Quầy pha chế.</b>	Là nơi nhân viên phục vụ pha chế đồ uống lạnh theo yêu cầu của khách trong khi ăn. Quầy pha chế thường được bố trí ở nơi khuất để khách không nhìn thấy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quầy pha chế thường chỉ có trong các nhà hàng lớn và cung cấp các loại rượu pha, rượu vang, rượu khai vị, rượu mạnh cho nhân viên phục vụ tại bàn hoặc phục vụ tại phòng khách.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>7. Phục vụ tại phòng</b>	Cung cấp dịch vụ về đồ ăn và đồ uống đến phòng của khách.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tuỳ thuộc vào quy mô của khách sạn mà có dịch vụ suốt 24 giờ hoặc trong thời gian giới hạn, cung cấp toàn bộ hoặc chỉ một phần các món ăn và đồ uống của nhà bếp hoặc quầy đồ uống đến phòng của khách.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>8. Hội nghị và tiệc.</b>	Cung cấp việc phục vụ cho các bữa tiệc lớn, các cuộc họp ít người hay những hội nghị lớn.	Tuỳ thuộc vào quy mô của khách sạn, bộ phận này có thể cung cấp dịch vụ cho: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiệc lớn, tiệc cưới, liên hoan, khai trương sân phẩm, đại hội, hội nghị, gặp gỡ làm ăn, bữa ăn trong phòng họp, đào tạo, triển lãm, hội thảo hoặc các vấn đề phòng tam thời.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>9. Khu giải trí/ đại sảnh/ phòng chờ.</b>	Tuỳ thuộc vào quy mô của khách sạn, thực phẩm và đồ uống phải được cung cấp đến các khu khác trong khách sạn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các khu vực giải trí có thể bao gồm câu lạc bộ đêm, vũ trường, các câu lạc bộ giải trí hay sức khỏe, bể bơi. Dịch vụ phụ này có thể được giao cho phục vụ tại phòng, nhưng thường có dịch vụ chuyên môn tại các khu vực này.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.
<b>10. Phục vụ bên ngoài khách sạn.</b>	Thức ăn và đồ uống cũng như dịch vụ có thể được khách sạn cung cấp cho các đơn vị bên ngoài khách sạn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vận chuyển, phục vụ và các thiết bị chuyên dụng khác phải sẵn có để đảm bảo cung cấp ra bên ngoài một dịch vụ tiêu chuẩn và hoàn hảo.</li> </ul>	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.

### 2.5.2 *Bố trí, sắp đặt khu vực hậu cần*

- Trong một nhà hàng, khu dịch vụ ở phía sau hậu trường được gọi là khu hậu cần và có vai trò cốt yếu cho hoạt động thành công của cửa hàng. Nó phải được tổ chức và giám sát tốt, phải được dự trữ đầy đủ các thiết bị và nguyên liệu thích hợp, nhằm giúp cho nhà hàng trong việc thực hiện nhiệm vụ “cung cấp một dịch vụ tuyệt vời”. Nói chung, trong các khách sạn lớn, có năm khu dịch vụ chính:
- Phòng chuẩn bị ( Stillroom): Cung cấp thức ăn và đồ uống phục vụ cho bữa ăn, không phục vụ cho các khu vực khác của khách sạn. ví dụ, việc chuẩn bị trà, cà phê, các món kem, bánh mỳ nướng v..v. được thực hiện tại phòng chuẩn bị.
- Phòng chứa dụng cụ phục vụ ăn uống: Trong các khách sạn lớn đây là khu dịch vụ riêng biệt, nhưng trong các khách sạn nhỏ hơn nó thường được kết hợp với khu rửa dụng cụ. Nó là kho chứa các bộ đồ ăn hoàn chỉnh cần cho việc phục vụ các bữa ăn, và phải có một phần dự trữ thêm để phòng trường hợp cần thiết.
- Khu rửa bát đĩa: Đây là một khu dịch vụ quan trọng nhất và phải được đặt đúng chỗ. Nhân viên phục vụ có vai trò đảm bảo rằng các đĩa bát bẩn của nhà hàng phải được mang tới khu rửa một cách hiệu quả. Nhân viên phục vụ phải xếp đúng quy cách các khay chứa đồ bẩn ở tủ bát đĩa, các loại đĩa được xếp với nhau đúng theo kích cỡ, các bộ dao đĩa được để trên một chiếc đĩa với dao được đặt thấp xuống dưới răng của đĩa. Tất cả các đồ thủy tinh phải được xếp vào một chiếc khay riêng biệt và được đưa tới một nơi rửa riêng.
- Nơi để món ăn nóng: Được coi là điểm gặp gỡ giữa các nhân viên phục vụ đồ ăn và các nhân viên chế biến món ăn. Điều quan trọng cốt yếu là có sự hợp tác tích cực và quan hệ tốt giữa nhân viên thuộc hai mảng dịch vụ khác nhau này.
- Kho chứa đồ vải: Thông thường người ta có một tủ chuyên dụng để đựng đồ vải dự trữ ( nếu việc cung cấp đồ vải được mang lên từ các bộ phận khác). Nhóm trưởng chịu trách nhiệm về tủ này với mục đích kiểm soát và bảo quản. Tủ được đặt gần khu phục vụ ăn uống để đề phòng trường hợp khẩn cấp. Người ta đổi khăn bàn theo nguyên tắc một bộ bẩn đổi lấy một bộ sạch.



## 2.6 Bày bàn trong nhà hàng

### 2.6.1 Chuẩn bị trang bị dụng cụ

Việc lựa chọn đồ đạc và sắp đặt chúng, khăn trải bàn, bộ đồ ăn, các dụng cụ nhỏ và đồ thủy tinh ( cốc chén) được xác định dựa trên các yếu tố sau:

- Loại hình dịch vụ và loại sản phẩm chào bán.
- Loại khách dự tính
- cách trình bày phục vụ ăn uống
- Ngân quỹ
- Địa điểm

Các yếu tố cần xem xét khi mua các dụng cụ cho một điểm phục vụ ăn uống.

- Tính linh hoạt trong sử dụng
- Loại hình dịch vụ
- Loại khách hàng
- Mẫu mã thiết kế
- Màu sắc
- Độ bền vững
- Dễ ràng bảo quản
- Tính dễ sắp xếp
- Chi phí và nguồn tài chính có được
- Tính thay thế được – sẵn có trong tương lai
- Khả năng cất trữ
- Tỷ lệ hỏng hóc ví dụ đồ sứ
- Hình dạng
- Các tác động tâm lý tới khách
- Thời gian giao hàng.

#### *Đặc điểm dụng cụ bày bàn ăn kiểu Âu*

Bộ dụng cụ bàn ăn có từ 10- 25 sản phẩm khác nhau. Các món ăn kiểu Tây luôn đặt trên đĩa ăn cá nhân, do vậy cách trình bày cơ bản là chọn đĩa 22 - 28cm đặt trên đĩa lót nền 35 cm. (với bàn nhỏ có thể chọn đĩa nhỏ hơn). Phía tay phải luôn có 2 muống, tay trái 2 nĩa và phía trước mặt là 2 dao, trình bày theo thứ tự nhỏ bên trong, lớn bên ngoài. Đi với phần ăn cá nhân luôn có ly rượu bằng thủy tinh. Tùy theo tính chất bữa tiệc, các loại muống, nĩa, dao có thể tăng lên đến 5 cái (múc cơm, trái cây, ăn xúp, múc nước xốt...) và đĩa tròn khoảng 4 cái với kích cỡ từ 18 - 30cm, đĩa oval khoảng 5 - 6 cái, kích cỡ 21 - 42cm.



Tiệc kiểu Tây ăn lần lượt theo từng món, sau mỗi món thay đĩa tròn cho phù hợp. Đĩa oval thường dùng đựng các món ăn chung. Món nước như xúp kem, xúp hành... dùng các thố không có nắp đậy.

Ngoài ra, trên bàn còn có khay đựng các loại gia vị tiêu, muối, đường, gàu rút xốt, và chuẩn bị sẵn tách trà, tách cà phê.

Cách trang trí bàn ăn theo tiêu chuẩn Âu cũng có nhiều loại tùy thuộc kiểu cách phục vụ theo các nước. Tuy nhiên trong phong cách phục vụ nhà hàng kiểu Âu thì người ta hay trang trí theo phong cách các nước sau: Kiểu Pháp; Kiểu Anh; Kiểu Mỹ; Kiểu Nga

### **2.6.2 Yêu cầu, nguyên tắc và quy trình bày bàn**

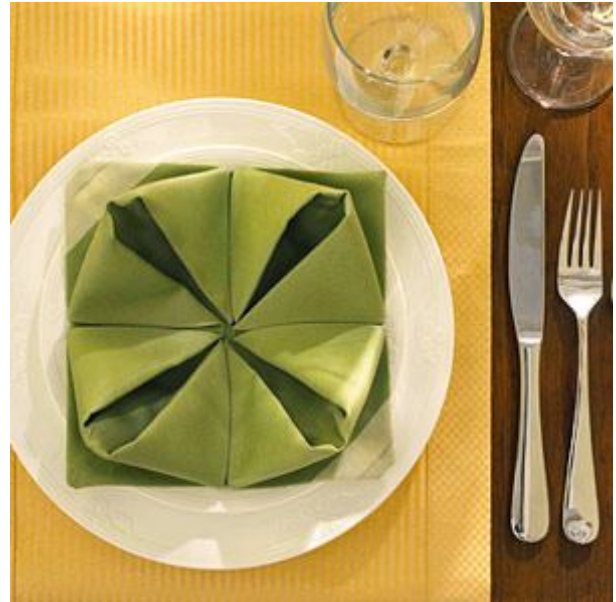
Cách bày và đặt bàn tùy theo vào giai đoạn bữa ăn (món chính, phụ); thực đơn và loại bữa ăn (Âu, Á); bữa ăn (sáng, trưa, tối); loại tiệc (đứng, ngồi); Bàn đặt trước hoặc chọn món (A la carte). Dù bữa ăn là Tây Âu, Việt Nam hay Trung Quốc... nó cũng quyết định cách đặt bàn.

*Yêu cầu chung:*

- Bày đặt bàn ăn phải đảm bảo mục tiêu an toàn, thuận tiện và thẩm mỹ.
- Kiểm tra xem bàn có sạch, vững chắc và nằm đúng vị trí, đúng chỗ và khăn trải bàn đặt đúng quy cách.
- Khăn trải bàn có kích thước phù hợp, ví dụ 54"x54", 54"x72", 54"x120.; không bị rách hỏng; sạch sẽ và còn mới. Có rất nhiều loại bàn và kích cỡ bàn khác nhau. Ví dụ, có thể kết hợp hai bàn ghép lại với nhau để phục vụ bốn khách. Kiểm tra xem khăn bàn có được trải cân đối về mọi phía không. Trải khăn bàn thật cẩn thận sao cho không có nếp nhăn, nếp gấp nào.
- Chuẩn bị sẵn các dụng cụ cần cho một bàn (tùy vào số lượng khách 2 người hoặc nhiều hơn) như: dao, muỗng nĩa, đĩa ăn, đũa, ly uống nước, ly rượu, khăn ăn,... các dụng cụ này cần đồng bộ, được rửa sạch và lau khô. Kiểm tra ly cốc không nứt và không sứt mẻ
- Bàn luôn luôn phải kiểm tra xem dao đĩa có phù hợp với thức ăn được gọi hay không và phải sử dụng dao đĩa và ly, tách rất cẩn thận để tránh xảy ra rủi ro. Các vật dụng như dao, đĩa hay ly, tách có thể được mang thêm hay dọn đi tùy theo yêu cầu của khách.
- Mang nhiều bộ dụng cụ dao đĩa cùng lúc, gói trong khăn vải hoặc đặt trong khay có lót khăn.
- Luôn phải giữ khăn ăn sạch sẽ, cũng giống như trường hợp khăn trải bàn, phải loại bỏ các khăn ăn cũ hay hư hại.



*Khăn ăn* có thể tô điểm cho bàn ăn thông qua cách gấp và màu sắc của chúng. Có nhiều cách thức gấp khăn ăn. Trong các bữa phục vụ hàng ngày người ta sử dụng các kiểu gấp đơn giản và trong các dịp đặc biệt bữa trưa, bữa tối hay tiệc cưới người ta sử dụng các kiểu gấp phức tạp và khó trình bày hơn. Hầu như mọi kiểu gấp đều có đặc trưng của nó: Nón, mũ giám mục, hoa hồng, lông cắm mũ hoàng tử, mào gà, ba lớp sóng.



### *Nguyên tắc cơ bản:*

- Luôn cầm vào đáy hoặc thân ly cốc. Không bao giờ cầm miệng ly dù nó bẩn hay sạch, không bao giờ cho ngón tay vào trong ly cốc.
- Khi setup cần chú ý đặt các loại dao, muỗng nĩa theo thứ tự các món ăn và đặt lần lượt từ ngoài vào trong như: dao nĩa món khai vị, món chính món tráng miệng.
- Đặt đĩa vào ngay chính giữa và dao nĩa song song hai bên. khoảng cách giữa các dụng cụ phải đều nhau và song song sao cho có thẩm mỹ, đồ dùng cho hai người phải được đặt chính xác đối diện nhau
- Nĩa đặt bên trái đĩa, dao muỗng đặt bên phải, và ly đặt phía trên đầu dao.
- Bày bàn theo phương pháp nhóm hoặc cá nhân.

1. Phương pháp cá nhân: Trong hệ thống này, mỗi thành viên thuộc đội ngũ phục vụ được phân công phụ trách một khu vực hay một nhóm các bàn, nhân viên đó phải bày bàn trước khi phục vụ và thu dọn trước khi nghỉ.

2. Phương pháp tổ: trong hệ thống này, tất cả các nhân viên phục vụ chịu trách nhiệm bày bàn trong toàn bộ nhà hàng. Mỗi người được phân công một công việc cụ thể, ví dụ như:

- Đĩa đựng bánh mì + đĩa ăn
- Đĩa ăn thịt + đĩa ăn tráng miệng
- Thìa ăn súp + thìa ăn tráng miệng
- Dao ăn thịt + dao ăn tráng miệng
- Dao ăn cá + đĩa ăn cá
- Muối và hạt tiêu + ớt bột
- Khăn ăn + gạt tàn
- Hoa + số bàn.

### *Quy trình bày bàn:*

1. Kiểm tra xem bàn ghế có ở đúng chỗ (sắp đủ ghế và đều nhau) và khăn trải bàn có đặt đúng quy cách không (khăn lót, khăn phủ đều quanh bàn).
2. Bày bàn theo thứ tự sau: - Đĩa chính Gạt tàn - Lọ muối và hạt tiêu - Đĩa đựng bánh mì - Khăn ăn - Đĩa ăn thịt - Dao ăn cá - Đĩa ăn cá - Thìa ăn súp - Thìa ăn tráng miệng - Dao và đĩa ăn tráng miệng - Ly cốc - Hoa

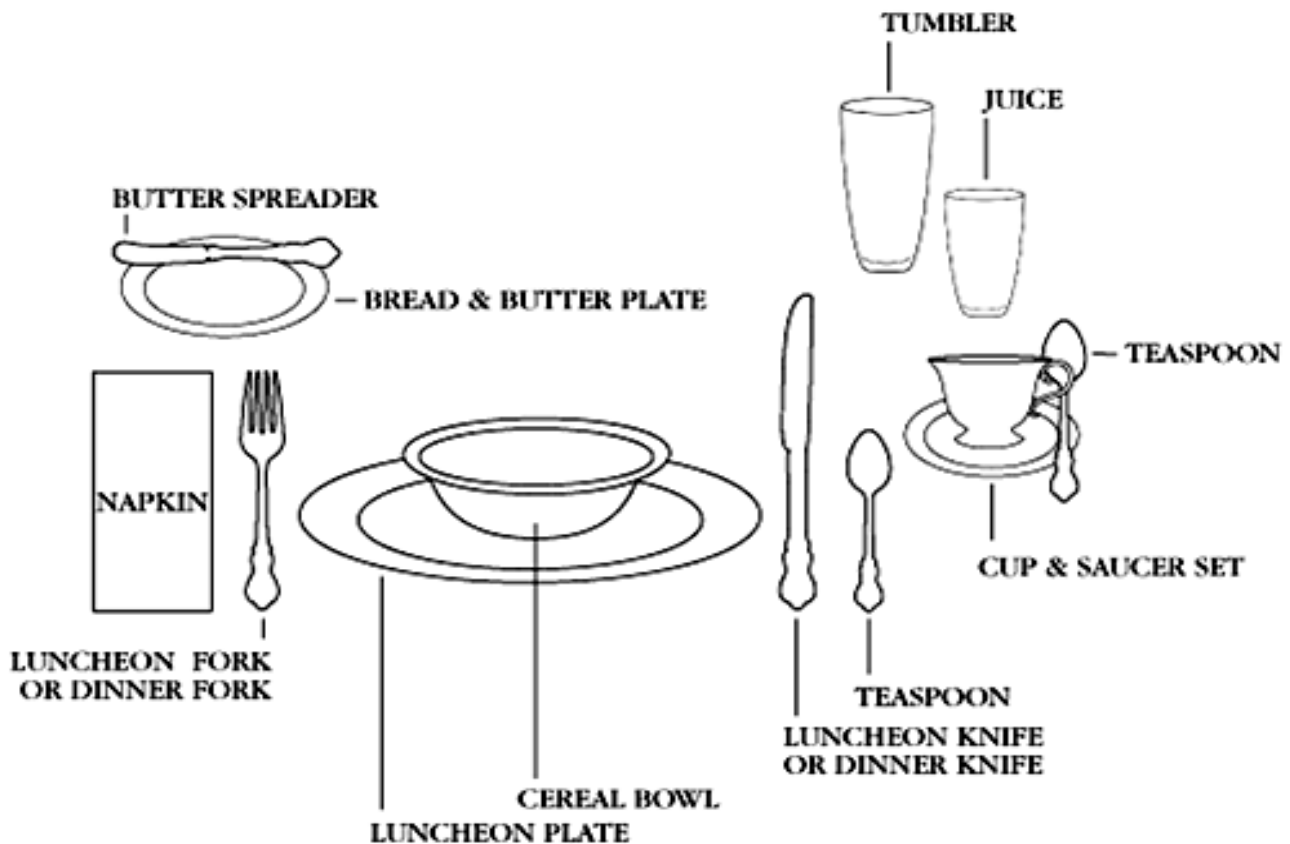


3. Mang nhiều bộ dao đĩa cùng một lúc bằng cách gói chúng trong khăn phục vụ. bạn có thể mang ra nhiều dao hơn bằng cách gói chúng trong một khăn vải. điều này có thể giúp bạn cầm chúng đúng quy cách và có thể lau lại lần cuối từng cái một khi lấy ra.
4. Hoặc, đặt dao đĩa được đặt gọn gàng trên các khay, mâm hoặc xe đẩy...và mang tới bàn.
5. Khi đã bày xong, kiểm tra lại để đảm bảo rằng không thiếu thứ gì.
6. Mỗi người chịu trách nhiệm kiểm tra khu vực bàn của mình phụ trách.

Đề bày toàn bộ nhà hàng trước khi phục vụ, phương pháp làm việc theo tổ nhanh hơn phương pháp cá nhân. Nó liên quan tới làm việc nhóm và kết quả làm việc của mỗi thành viên của nhóm phụ thuộc vào các thành viên khác.

### Mẫu bày bàn cơ bản

#### Bày bàn ăn sáng



### **Bày bàn bữa trưa và tối**

Giữa bàn để các lọ gia vị dùng chung như tiêu, muối, dầu, dấm, mù tạc, mỗi người ăn được đặt riêng dụng cụ như sau:

- Một đĩa nông trước mặt khách, các mép bàn 2cm.
- Nếu là bữa chiều, chõng thêm một đĩa xôi để ăn xúp, đĩa nông sẽ trở thành đĩa lót sẽ được rút đi cùng với đĩa xôi.
- Một khăn ăn để nằm dọc trên mặt đĩa.
- Một thìa xúp.
- Một dao ăn đặt phía phải, lưỡi dao quay vào mép đĩa, chuôi dao cách mép bàn.
- Một đĩa thịt đặt phía trái úp sấp cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm.
- Dao đĩa tráng miệng cỡ nhỏ bày ngang phía trên đĩa ăn, chuôi đĩa phía trái, chuôi dao phía phải, dao nằm phải trên, lưỡi quay xuống đĩa cách mép đĩa ăn.
- Ly uống nước ngọt hoặc bia, ly vang, ly rượu bày thành hàng ngang chéch bên phải bộ đồ ăn tráng miệng. Ly to nhất ở đầu phải trái rồi đến các ly khác, ly nhỏ nhất để uống rượu mạnh ở đầu phía phải theo thứ tự từ to đến nhỏ, từ trái sang phải, mỗi ly cách nhau 1cm. Ly chỉ được bày sẵn cho những thứ khách sẽ được uống trong bữa đã ghi trong thực đơn. Thứ nào không uống phải bỏ ra từ đầu có nghĩa là không đặt sẵn.

Nếu trong bữa ăn có thêm món hải sản như cá tôm cua thì phải đặt thêm:

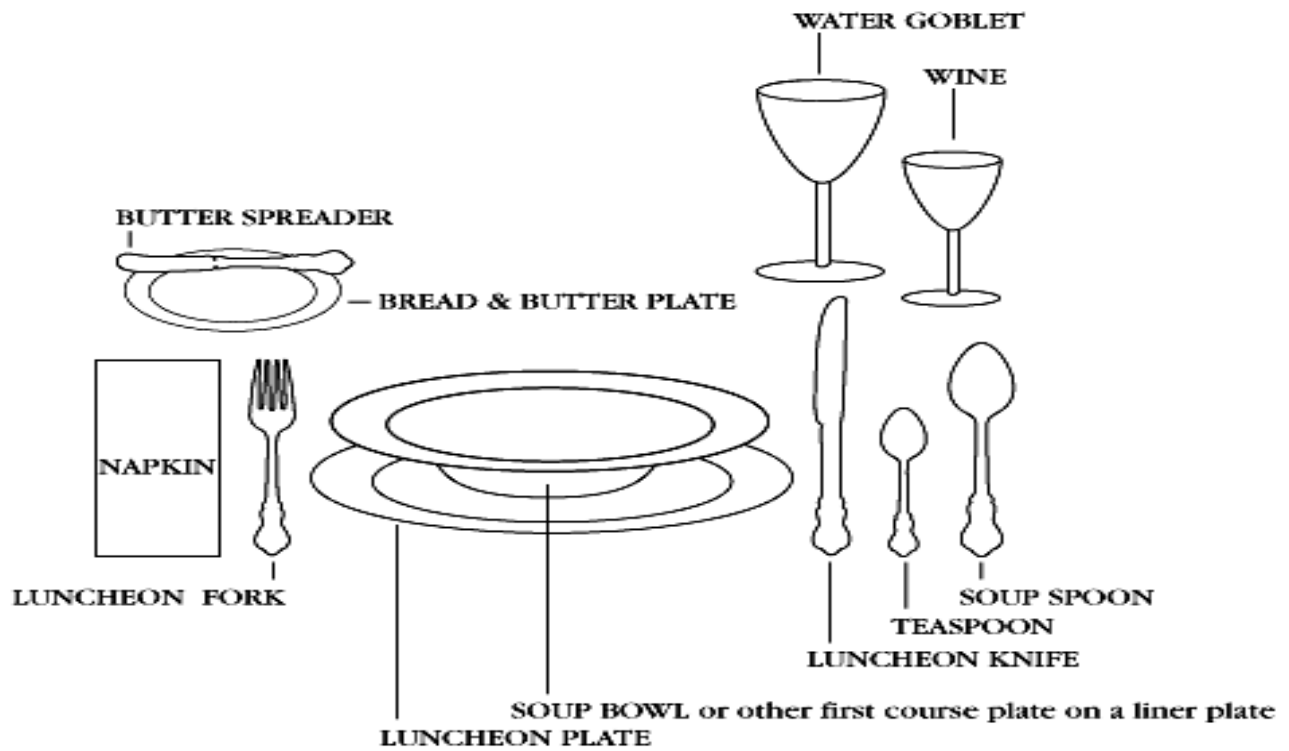
- Một dao ăn cá bên ngoài dao ăn thịt, cách nhau 1cm, lưỡi dao cũng quay về phía đĩa ăn, chuôi dao ngang bằng với dao trước. Nếu là bữa ăn chiều thì lui thìa xúp ra ngoài cùng, xếp dao cá vào giữa, cạnh dao thịt như nói trên.
- Một đĩa ăn cá đặt ngoài đĩa ăn thịt cách nhau 1cm, chuôi đĩa ngang bằng với đĩa trước.

### **Chú ý:**

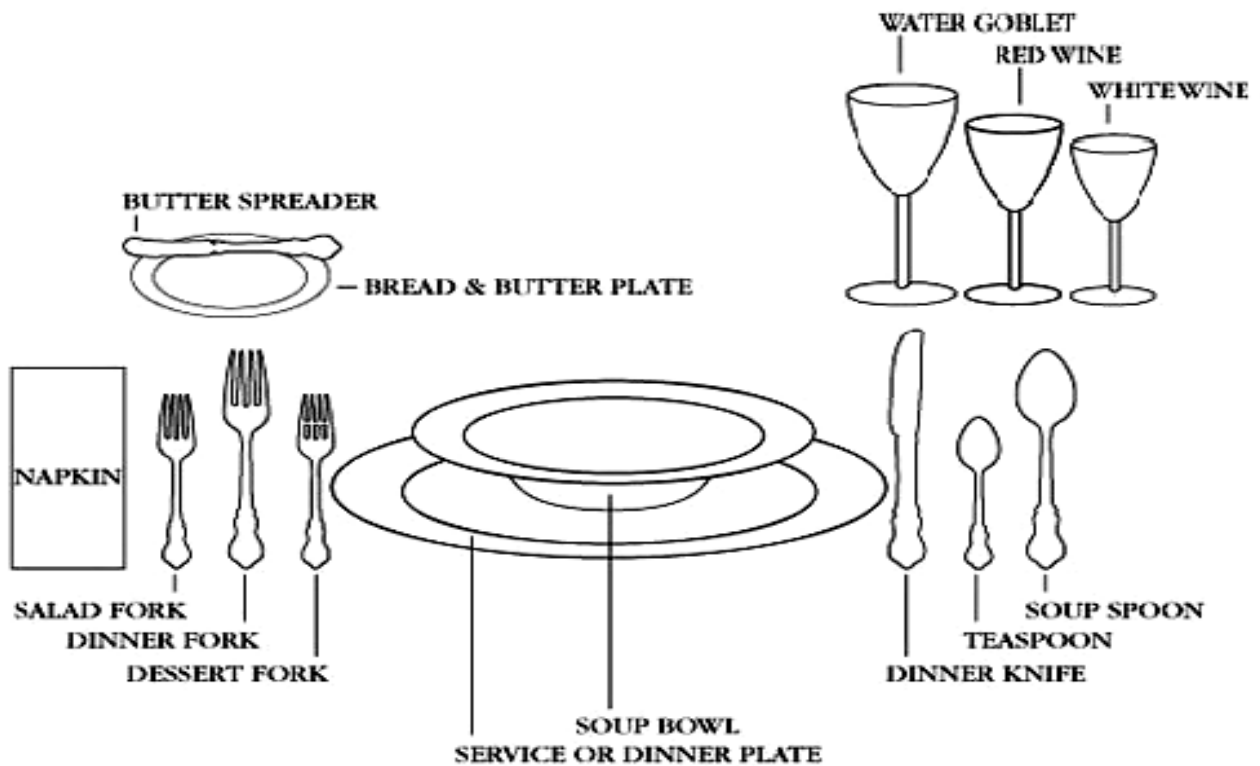
- Dao đĩa thìa phải đồng bộ nghĩa là cùng một thứ kim loại.
- Hoa văn đúng trên chuôi cán dao đĩa cùng kiểu như nhau, nếu để trơn thì phải trơn tất cả, không xếp thứ có hoa văn với thứ trơn.
- Đĩa cá, đĩa thịt cũng như dao cá, dao thịt hình dáng khác nhau và dài ngắn khác nhau nhưng khi đặt bàn phải xếp cho tất cả phần chuôi ngang bằng nhau cùng cách mép bàn 2cm, còn phần đầu dao, đĩa được phép so le.



Bày bàn ăn trưa kiểu đặt trước (table d'hote)



Bày bàn ăn tối kiểu đặt trước (table d'hote)



### Bày bàn ăn kiểu gọi theo món ( A la carte)

Cách bày bày thường đơn giản hơn khi bày bàn theo thực đơn định trước cả về hình thức lẫn số lượng dụng cụ ăn uống. Dụng cụ ăn uống không cần đặt nhiều, chỉ cần một bộ đồ ăn gồm đĩa kê, khăn ăn, dao đĩa, đĩa bánh mì cá nhân và ly đa dụng trên đầu mũi dao.

Cách thức đặt tương tự như bày bàn điếm tâm Âu. Tùy theo các món ăn, uống khách yêu cầu mà có sự điều chỉnh, thêm bớt cho phù hợp.

1. Đặt bổ sung dao đĩa dùng cho món thứ nhất, tùy theo món khách gọi.
2. Đặt thêm dao đĩa mỗi khi mang món mới ra.

### **Tham khảo: How to Create a Formal Place Setting (7 Course Meal Setting)**

It's an occasion worthy of your best china, crystal and silver. But where do all the pieces go? This simple how to will provide your road map to creating a formal place setting.

**Difficulty Level:** Easy     **Time Required:** 4 minutes



**Tips:** For less formal dinners, remove unnecessary pieces such as fish forks and knives and extraneous wine glasses. [\*practise\table setting.avi\*](#)

- This is the basic formal setting. If you wanted to make a setting for a fancy 7 course meal, you could add more glasses and more silverware for fish and dessert.
- If you d like to put out dessert utensils, place the spoon above the plate in a horizontal position and the fork below it, facing the opposite direction. An oyster fork is placed at a 45 degree angle, with the tines sitting in the soup spoon. A fish knife is to the right of the dinner knife and a fish fork is to the left of the dinner fork.
- A champagne glass can be placed above and to the right of the wine glass. And a sherry glass is below and to the right of the wine glass.
- Finally, you can place a soup bowl and plate on top of the service place. This is a beautiful and complete formal setting.
- The more formal a dinner, the more you will find each guest has their own small salt and pepper as well as small butter dish (sometimes butter can be on a special small glass or porcelain dish with an ice dish underneath). Do NOT serve butter in foil paper - make small whipped rosettes which are hardened cold and placed on a small butter dish at 7:00 or 2:00 o'clock from bread plate depending on the room you have and the size of your butter dish without moving the desert utensils!
- Reply The reason for not placing napkin under utensils at a formal dinner is to keep the look of the table tidy and prevent having guests messing with utensils to take the napkin when they are seated - and - reduce insidence of having utensils fall on floor by tugging at napkin and reducing noise at table from utensils clicking together. It also minimizes scratching extremely expensive or heirloom cutlery for nothing - if you have some.
- Reply You are missing an apperitif / port / digestif or 'liqueur' glass which may be served with desert after the coffee or tea. The wine glasses are not necessarily placed in the order that they are served. Water glass goes 2-3" above tip of large main course knife. (From water glass) red wine at 4:30-5:00 o'clock; white at 2:00 o'clock; champagne glass at 3:00 o'clock; apperitif glass at 4:30-5:00 o'clock from the red wine glass. NEVER place napkin under the utensils in a formal place setting!
- Reply Serve food from the LEFT and clear plates and utensils from the RIGHT. The desert fork is BELOW the desert spoon and closet to the plate. Do not remove white wine glass until main course is over. Sometimes a cheese course is offered in a 10-course dinner after the main course series - in which case, the wine glasses remain on the table until after this is completed to enjoy wine with cheeses.

- Reply Wine is served from the right as well as to replenish water. Coffee cup is set where wine glass was once wine glasses are removed and served immediately after desert has been presented.
- Reply When done a course, the fork should be set with prongs in the centre of the plate and handle on the edge, then the knife blade edge down just above it - this method also helps to avoid cutlery from falling while it is removed and indicates that guest is done their meal. Do not bring the desert fork and spoon down for the guest - especially at a formal dinner! Food is always served from the left - presented to a lady first and continue clockwise around the table - esp. if the table is round.

### Bày bàn ăn kiểu Á

Bộ dụng cụ phục vụ ăn chỉ khoảng 10- 15 sản phẩm khác nhau. Các món ăn kiểu châu Á luôn đặt trên chén, do vậy cách trình bày cơ bản là đĩa lót chén cơm + 1 chén, tay phải để đũa trên đồ gác đũa và tray trái đặt muỗng trên dụng cụ gác muỗng. Có thể để cả muỗng và đũa cùng một bên tay thuận.

Ăn tiệc, dùng thêm một đĩa tròn cỡ 20cm đặt trước chén để nhân viên phục vụ gấp thức ăn từ đĩa chung cho vào đĩa cá nhân trước khi khách gấp vào chén. Tiệc nhiều món ăn có thêm đĩa lót loại 30 hoặc 35cm.

Phần ăn cá nhân luôn đi kèm 1 tách trà nóng đặt ở phía trước đĩa và chén, bên phía tay thuận. Các món nước ăn trong thố có nắp đậy. Một quy tắc chung của châu Á là tất cả các thức ăn đều đặt sẵn trên bàn (luôn có từ 3 đĩa trở lên), các món chung luôn đặt trong đĩa lớn 30- 35cm, món cá, vịt, gà dùng đĩa oval.

Ngoài các hũ gia vị đường, muối, tiêu... thường có thêm đĩa nhỏ đựng muối tiêu chanh hoặc nước tương.



### 2.6.3 Chuẩn bị phục vụ

Mọi thứ sẵn sàng (Mise-en-place): là thuật ngữ truyền thống được sử dụng nhằm cho thấy mọi phần việc phải hoàn thành để có một phòng ăn đã sẵn sàng phục vụ.

- Đảm bảo rằng mọi đồ dùng được kiểm tra và nằm trong tầm tay.
- Hạn chế sự chậm trễ trong khi phục vụ.
- Tạo ấn tượng về tính chuyên môn hóa cao.
- Đảm bảo rằng hình thức của phòng ăn gọn gàng, sạch sẽ và có tổ chức.

Nó liên quan tới việc:

- Sắp đặt khu vực làm việc và phòng ăn: âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ,...
- Mọi đồ dùng được rửa sạch, đánh bóng, kiểm tra kỹ và bày đúng quy cách.
- Các tủ đựng dụng cụ, các bàn phục vụ có đủ đồ dùng và sẵn sàng phục vụ.

Mọi thứ sẵn sàng (Mise-en-place) bao gồm nhiều hoạt động trong đó có việc tạo điều kiện môi trường tốt, sắp đặt, kiểm tra về thiết bị. Trình tự đối với Mise-en-place có thể khác nhau, nhưng thông thường gồm có:

- Dự trữ tủ đựng dụng cụ và bàn phục vụ: tủ đựng dụng cụ để chứa các thiết bị cần phục vụ cho một bữa ăn. Các thứ đồ dự trữ rong tủ này phụ thuộc vào: Cách thức phục vụ và loại thực đơn; Số nhân viên phục vụ được bố trí theo tủ đựng dụng cụ; Số bàn phục vụ được bố trí theo tủ đựng dụng cụ.
- Cắm hoa và trang trí bàn: Thông thường công việc này do bộ phận nhà buồng hoặc bộ phận ngoại cảnh thực hiện. Hoa tươi phải được thay nước hàng ngày, lọ cắm hoa phải được đổ và thay nước thường xuyên và được kiểm tra xem có côn trùng không.
- Các cửa ra vào: Các cửa ra vào giữa nhà hàng và bếp được gọi là các “cửa ra vào”. Các cửa này được thiết kế sao cho không thể ra được bằng cửa “vào” và không thể vào được bằng cửa “ra”. Đây là một thực tiễn làm việc an toàn vì nó giúp cho việc đi lại an toàn của nhân viên từ vùng này sang vùng khác và làm cho các nhân viên không va vào nhau khi đi lại từ bếp tới nhà hàng.
- Các lối thoát hiểm và đặc điểm an toàn: Tất cả các nhân viên có trách nhiệm đảm bảo rằng nhà hàng là một khu vực an toàn và các quy định về phòng cháy chữa cháy áp dụng ở Việt Nam được tuân thủ đầy đủ. Khi chuẩn bị nhà hàng cho việc phục vụ, một việc quan trọng là kiểm tra các điều kiện về an toàn phòng cháy chữa cháy.

### Chương 3: NHỮNG KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC PHỤC VỤ BÀN

- Five basics of service excellence:
1. Look at me.
  2. Smile at me.
  3. Talk to me.
  4. Listen to me.
  5. Thank me.

#### 3.1 Vai trò của bạn trong ngành phục vụ

Ngành kinh doanh dịch vụ ẩm thực có hai đối tượng chính là:

1. Khách hàng (khách)
2. Nhà cung cấp (nhà hàng/khách sạn)

Nhu cầu và mong đợi của khách phải được nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng. Quan tâm đến khách là nhằm tạo sự thoải mái cho khách, đảm bảo nhu cầu của khách được đáp ứng, công việc của khách được quan tâm và như vậy họ giữ mối quan hệ tốt với chúng ta. Quan tâm đến khách có mối quan hệ chặt chẽ với quan niệm “phục vụ vì con người”. Điều khó là không thể xác định rõ quan niệm này vì nó không thể cân đong, đo đếm được.

Điều thách thức đối với bạn là đáp ứng tối đa nhu cầu của mọi khách hàng. Quan tâm đến khách là vấn đề thiết yếu tới sự tồn tại của ngành dịch vụ du lịch nói chung và ẩm thực nói riêng. Kỹ năng giao tiếp với khách rất quan trọng và là mấu chốt nhằm thỏa mãn những mong đợi của khách.

#### *Yếu tố cản trở sự phát triển của du lịch:*

- Nhân viên thiếu ngoại ngữ
- Nhân viên thiếu kinh nghiệm
- Nhân viên thiếu sự yêu nghề
- Sự thay đổi nhân viên thường xuyên

#### *Những điều khiến khách không trở lại:*

- 1% Không còn nhu cầu nữa (die)
- 3% Thay đổi lộ trình (move)
- 6% Bạn lôi kéo (friend)
- 9% Đối thủ cạnh tranh (direct competitor)
- 11% Dịch vụ & sản phẩm tồi (bad product)
- 70% Thái độ của nhân viên (bad attitude)



### ***Điều làm khách hài lòng***

- Sự chào hỏi khách (greeting)
- Sự gọn gàng và sạch sẽ của nhân viên (personal appearance)
- Phục vụ chuyên nghiệp (pro-performance)
- Phục vụ khách tốt nhất (offering best service)
- Hữu dụng (usefulness)
- Kiểm tra sự hài lòng của khách (satisfaction)
- Chào tạm biệt (saying farewell)

### ***Nguyên tắc của nghề phục vụ***

1. Khách hàng luôn luôn đúng
2. Nếu khách làm điều gì sai, vui lòng xem lại nguyên tắc số 1
3. Đối đãi với mọi khách như một người quan trọng
4. Khách đến Nhà hàng/ Khách sạn không phải là cần sự giúp đỡ mà họ là người giúp đỡ mình

### ***Yêu cầu của nghề phục vụ***

- Có kiến thức về sự phục vụ vững vàng (skills)
- Tiếp đón mọi người với tinh thần hiếu khách (hospitality)
- Luôn mỉm cười vui vẻ (smile)
- Tỏ ra thân thiện và ân cần (friendly)
- Phục vụ nhiều hơn sự mong đợi của khách (exceed guest's expectation)
- Tự hào nghề nghiệp (proud)
- Tinh thần hăng say (warm up)
- Lịch sự và khéo léo (courtesy)

### **3.2 Quan tâm nhu cầu của khách**

Khi phục vụ đồ ăn và đồ uống trong nhà hàng một trong những nhiệm vụ quan trọng đôi khi là nhiệm vụ khó khăn nhất là giao tiếp với khách hàng. Đối với một số khách hàng, bạn có thể sẽ là người đầu tiên và cũng là người sau cùng tiếp xúc với họ nhưng đối với một số khách hàng khác, bạn lại là người tiếp xúc với họ từ đầu đến cuối. Vì vậy ấn tượng bạn tạo cho khách hàng là rất quan trọng.

Tất cả những người đến nhà hàng đều là thực khách và đều phải được đối đãi theo đúng nghĩa của nó. Quan tâm đến khách hàng chu đáo sẽ tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng. Quan tâm đến khách hàng chu đáo là vấn đề thiết yếu đối với sự sống còn của ngành này. Trên nhiều phương diện, cung cấp dịch vụ tốt cũng có nghĩa là quan tâm đến khách hàng một cách chu đáo.

### 3.2.1 Dịch vụ tốt

*Dịch vụ vật chất:* Khái niệm này liên quan đến chất lượng, số lượng và giá cả, thời hạn của đồ ăn thức uống, các tiện nghi, thông tin và phương thức phục vụ. Nói chung dịch vụ vật chất là hữu hình, có thể thấy được mà khách hàng có thể dễ nhận biết. Ví dụ:

- Một bữa trưa đặc biệt ngon miệng trong nhà hàng
- Phương tiện truyền thông trọn gói đến từng buồng khách
- Các thiết bị vệ sinh sạch sẽ trong khách sạn.

*Dịch vụ phi vật chất:* Dịch vụ phi vật chất mang yếu tố chủ quan và sẽ có ý nghĩa khác nhau đối với từng khách hàng. Đây không phải là dịch vụ hữu hình nhưng lại tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái, nghĩa là trong khi đáp ứng những nhu cầu của khách hàng phải tạo cho họ cảm thấy được đón tiếp nhiệt tình và được coi trọng. Điều này luôn cần thiết cho dù bạn là một nhân viên tiếp tân, nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng hay một người giúp việc.

*Dịch vụ tuyệt hảo* sẽ khiến cho khách hàng nhận được nhiều hơn những gì mà họ mong đợi và đó chính là cái mà mỗi chúng ta có thể mang lại cho họ qua công việc của mình/ làm được điều này rất đơn giản, chẳng phải tốn kém chi phí nhưng rất nhiều lợi ích mà ba bên tham gia trong việc quan tâm đến khách hàng. Bên đó là khách hàng, công ty và chính bạn.

Mỗi chốt của sự thành công trong kinh doanh khách sạn là cung cấp một chuẩn mực cao cho cả dịch vụ vật chất và dịch vụ phi vật chất. Và bạn chính là yếu tố chủ chốt để có thể cung cấp một chuẩn mực cao cho dịch vụ phi vật chất.

- Bạn có thể là người đại diện đầu tiên của nhà hàng mà khách hàng tiếp xúc, nên ấn tượng mà bạn tạo ra cho khách hàng sẽ tác động tới những đánh giá của khách hàng đối với nhà hàng.
- Bạn có thể là người duy nhất giao tiếp với khách hàng nên thái độ phục vụ của bạn sẽ là ấn tượng lâu dài về nhà hàng của bạn đối với khách hàng đó.
- Nếu bạn không hiểu khách hàng, bạn sẽ không thể giúp họ hài lòng

### 3.2.2 Tiêu chuẩn của phục vụ

*Thái độ và hành động*

- Bạn mỉm cười với ánh mắt vui vẻ, khách sẽ cười đáp lại và cảm thấy thoải mái.
- Đón tiếp khách một cách phù hợp và thường xuyên dùng những câu chào, ví dụ: “xin vui lòng” hay “cám ơn”. Những câu chào như “chào buổi sáng” và “chào

buổi tối” nên được sử dụng khi đón khách và khi một nhân viên phục vụ đến tiếp xúc lần đầu với khách.

- Cũng nên sử dụng những cụm từ hay ngữ “ Ngài”, “ Quý bà” hay chức danh của khách nếu biết.
- Nếu bạn không hiểu nhu cầu của khách bạn sẽ không thể giúp họ hài lòng.
- Thái độ phục vụ tốt tạo ấn tượng khó quên về khách sạn và về cả bản thân bạn.
- Cách giao tiếp không lời cũng quan trọng như giao tiếp bằng lời nói.

### *Giao tiếp không lời (Non verbal communication)*

1. Tiếp xúc bằng mắt và nhìn thẳng vào mắt khách khi nói chuyện để biểu lộ rằng bạn đang rất thành thật.
2. Tác phong-cử chỉ chững chạc: dáng đứng và giữ đầu thẳng hơi nghiêng về phía khách,....
3. Mặt thể hiện sự biểu cảm phù hợp với từng ngữ cảnh (Facial Expressions)
4. Chú ý tránh những va chạm thân thể khi phục vụ khách.
5. Giữ khoảng cách phù hợp khi giao tiếp và phục vụ khách. (comfort zone)
6. Cử chỉ và điệu bộ tay khiêm tốn nhưng rõ ràng nhất quán (Hand and arm gestures)
7. Ngữ điệu giọng nói (Voice Characteristics) phải được kiểm soát, không chậm cũng không nhanh, và vừa đủ nghe,...
8. Trang phục, đồng phục phù hợp, vừa vặn (Dressing Style)
9. Kiểm soát mức độ thời gian dành cho mỗi thao tác, hành động,...

### *Tiêu chuẩn của sự lịch sự*

Tiêu chuẩn lịch sự của một phục vụ bàn giỏi không chỉ trong khi phục vụ khách mà còn là lối ứng xử chung với mọi người xung quanh. Nó được thể hiện không chỉ trôi chảy trong các quy trình phục vụ mà còn phải đảm bảo khách hàng hài lòng thực sự.

- Chào đón khách ngay khi vào nhà hàng.
- Hãy gọi tên khách khi có thể.
- Không được phớt lờ khách hay chỉ đi ngang qua thôi.
- Trong trường hợp không thể phục vụ khách ngay, hãy nói: “tôi sẽ quay lại phục vụ quý khách trong chốc lát”.



- Trường hợp chưa kịp thu xếp bàn cho khách, phục vụ bàn nên gợi ý khách chờ tại quầy bar,...
- Xin lỗi khách ngay cả khi biết khách đã sai.
- Không để khách có cảm giác bị hời hợt.
- Luôn trình hóa đơn cho khách không chậm trễ, nếu khách chưa dùng xong hãy đặt hóa đơn trên bàn gần đó.
- Luôn tiễn chào khách với lời lẽ phù hợp.

*Những điều nên làm: practise\do`s & don`t`s .avi*

1. Be pleasant, courteous and polite with clients and fellow employees.
2. Put smile on your face and in your voice.
3. Maintain a high standard of hygiene on yourself and around you.
4. Be co-operative with fellow employees.
5. Always offer to help your colleagues.
6. Maintain team work.
7. Maintain a “ **Yes I can “attitude”**”.
8. Handle all equipment with care.
9. Respect safety measures.
10. Respect hotel property.
11. Keep your uniform always clean. Wear your name tag.
12. Be punctual.
13. Be conscientious in your daily duties.
14. Work quickly, but quietly and safely.
15. Always obey the instruction given by your supervisor.
16. Maintain a good grooming.
17. Report broken or damaged equipment.
18. Follow all standard and procedures.

*Những điều không nên làm:*

1. Don't remain in the premises more than 15 minutes after your shift. (Except if being asked to by supervisors)
2. Don't wear your uniform outside the hotel.
3. No chewing gum.
4. No eating or drinking on duty.
5. No smoking except in designated area.
6. No political button to be worn.
7. No jewelry (wedding rings and watches only)
8. No personal calls.



9. No abusive or offensive language.
10. No changing shift, days, hours without authorization from your supervisors.
11. No sitting in work area.
12. No sleeping during working hours.
13. No gambling of any kind within the hotel premises.
14. No gathering and chatting within working areas.
15. No arguing with your colleagues and supervisors.
16. No “**this is not my job**” attitude.
17. No dragging of shoes, sloppy or tired-looking attitude.
18. No running inside the work place.

### *Tiêu chuẩn của phục vụ tuyệt hảo:*

Our guests are never upset if we are in good service attitude.

1. When ashtrays have more than 2 butts in them.
2. When salads are room temperature.
3. When water glass not automatic refilled
4. When hot food and beverage is served in cold plates and cold cups.
5. When not food not hot and when cold food in room temperature
6. When the R/S phone rings more than 5 times before being answered.
7. When a guest gets put on hold for than 30 seconds
8. When glasses or dishes are chipped.
9. When silver on tables is spotted or tarnished.
10. When glasses are streaked. (Hold them up to light and you ‘ll be shocked)
11. When menus or placemats are ripped, stained, or smudged.
12. When there are not enough menu for the customers
13. When salad bars or buffet lines do have any “Razzed Dazzle”
14. When guest wait for 3 minutes without having a drink order taken.
15. When we run out of chinaware, silverware, glassware.
16. When silverware is set crooked on the table.
17. When sugar bowl is dirty inside.
18. When salt & peppers are greasy to touch, haft empty or when ketchup bottles are coated at the nest.
19. When we are run out of any item in any bar or restaurant at any time.
20. When service person have the “I am doing your a favor” attitude.
21. When banquets or coffee breaks start late.
22. When debris, bits of paper and food is not immediately pick up from the carpets or floors in restaurant or bars.
23. When restaurant and bars open late or close early.
24. When the guest pays top dollar for quality food and beverage and does not get it.

25. When chairs and booths are dirty, stained, or have crumbs on them.
26. When guests who come for breakfast don't get coffee if they have to wait in line for more than 3 minutes, or they don't get coffee immediately on being seated.
27. When R/S says 30 minutes and it takes 45 minutes to serve the order.
28. When a guest orders something and get wrong order.
29. When coffee is not steaming (check banquets )
30. When fruit garnish in the bars or R/S is dried out.
31. When buffet table or salad bars are not replenished quickly.
32. When orders arrive and they are incomplete, or service people ask for “who gets what?”
33. When bud vase water is murky or flowers wilted.
34. When table or meeting room linen have small holes, rips, or burns.
35. When table and chairs are wobbly.
36. When greasy, dirty rags are used to wipe down tables
37. When guests do not get recognized by a smile, a hello, or eye to eye contact when they hit the door of any restaurant.
38. When frozen dessert is served at a Banquet and it is so hard the guest cannot possibly get a spoon into it.
39. When a guest gets their food check and it is sloppy, wet, or stained.

### ***3.2.3 Các nhóm khách với nhu cầu khác nhau***

Làm việc trong ngành du lịch có nghĩa là tiếp xúc rộng rãi với lượng lớn công chúng. Với công việc của mình, bạn phải nghiên cứu nhằm xác định được những đối tượng khách hàng khác nhau và kiểu phục vụ khác nhau mà họ yêu cầu. Đáp ứng được những yêu cầu khác nhau của khách hàng chính là vấn đề “chăm sóc khách hàng”. Rõ ràng có nhiều nhóm khách hàng với những nhu cầu khác nhau như khách thương mại, khách du lịch. Với kinh nghiệm của mình, chúng ta có thể biết cách phục vụ mà họ yêu cầu. Tuy nhiên cũng có nhóm ít người mà đòi hỏi một mức độ chăm sóc và quan tâm để đảm bảo rằng nhu cầu của họ cũng được đáp ứng như người già, trẻ em và người tàn tật, du khách từ các nước khác nhau... Tất cả những nhóm này có thể có những nhu cầu khác nhau mà cần được phục vụ đúng cách. Khả năng nhạy cảm và năng lực chuyên môn là rất cần thiết khi cung cấp dịch vụ cho những khách hàng. Thái độ quan tâm đúng cách và lưu ý đến mọi thứ là một trong những bí quyết thành công trong lĩnh vực giao tiếp.

Chăm sóc khách hàng chu đáo chính là hiểu và đáp ứng tốt những yêu cầu khác nhau của khách: Khách thương mại, khách du lịch; Khách cao tuổi, trẻ em, người tàn tật; khách từ các nước, vùng miền, tôn giáo khác nhau,...



### *Đặc điểm tiêu dùng của tập khách du lịch Trung Quốc.*

Về ẩm thực, khách du lịch Trung Quốc thường thích dùng cơm gạo tám nấu bằng nồi đất nung, thích cơm thập cẩm, thích các món ăn thịt quay, thích ăn lẩu, canh trứng. Họ cầu kỳ trong chế biến và dùng nhiều gia vị trong chế biến thức ăn,... Họ đặc biệt thích ăn rắn, ba ba, dùng rượu vang Pháp, gà tần thuốc bắc,...

### *Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Pháp.*

Về ăn uống: Khách Pháp là những người ăn uống lịch sự, trong khi ăn họ thường nói chuyện về thời tiết, văn hoá, thể thao, thời sự và tránh nói đời tư hoặc những vấn đề gây căng thẳng tranh luận. Họ thích tiện nghi ăn uống phải hiện đại, sạch sẽ, bài trí đẹp và không khí bàn ăn ấm cúng. Người Pháp rất tự hào về tập quán ăn uống của mình bởi họ có tập quán ăn uống phong phú, lâu đời, các món ăn độc đáo sàng lọc những tinh hoa nhất và được phổ biến hầu hết ở các nước Âu, Á. Không những thế cách chế biến và ăn uống của họ cũng rất cầu kỳ. Pháp là nước đầu tiên có từ điển về ăn uống. Người Pháp thích ăn các loại xúp trong, các món nướng, rán còn tái từ thịt bò, thích món patê có tỏi, bánh mì trắng với bơ và pho mát, họ thích ăn rau tươi và xalát tổng hợp. Họ rất chú ý từng loại xốt phù hợp cho từng món ăn, xốt điển hình của họ là mayonnaise. Người Pháp thích uống vang đỏ và cognac.

### *Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Nhật.*

Về ăn uống: những người già thích ăn các món ăn truyền thống chế biến từ hải sản, đặc biệt là họ thích món gỏi cá, gỏi tôm uống với rượu Sakê hâm nóng và có bát trà hoa cúc để rửa tay. Món nổi tiếng của họ là Sushi ( cơm) và Shasimi ( gỏi cá). Giới trẻ thích các món ăn nhanh kiểu Mỹ và thích uống rượu vang Pháp. Người Nhật nổi tiếng với Trà Đạo, họ thích uống trà xanh nóng bông.

### *Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Hàn Quốc.*

Về ăn uống: người Hàn nổi tiếng với món kim chi dùng phương pháp lên men. Họ có tới 170 loại kim chi. Cơm của người Hàn Quốc thường được trộn lẫn 2 thứ gạo nếp và tẻ để nấu, họ không thích sữa và các món từ sữa, họ ít dùng cá, xúc xích, dăm bông. Họ coi trọng vị trí xã hội của gia đình và khách trong bữa ăn. Họ quan niệm ăn là một nghi lễ cộng đồng nên có thể ăn chung một món, uống chung một cốc rượu.

### *Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Mỹ.*

Họ có yêu cầu khắt khe trong vệ sinh an toàn thực phẩm, khách Mỹ là tập khách có sức chi trả cao. Người Mỹ không cầu kỳ trong ăn uống, thích món ăn nhanh, thích món sườn rán, bánh mì kẹp thịt gà. Họ uống nhiều và sành điệu về đồ uống, họ thích champagne, nước tinh khiết và cà phê,...

### 3.3 Nghiệp vụ phục vụ bàn

#### 3.3.1 Tiếp đón-chào hỏi-mời khách:

Đón tiếp và mời khách định vị tại nhà hàng. Công việc này có thể được thực hiện theo cách chuyên môn hóa. Tức là có thể phân công cho những nhân viên có khả năng giao tiếp tốt, có khả năng nắm bắt tâm lý tốt làm việc ở cung đoạn phục vụ, tiếp khách trực tiếp như: đón tiếp khách mới đến cửa hàng, mời thực đơn, nhận đặt ăn của khách, bung đĩa, gấp rút thức ăn đồ uống phục vụ khách trong bữa ăn,... Như vậy sẽ làm tăng sự cảm nhận tốt của khách về chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Ngoài ra nhân viên đón tiếp khách phải là người hiểu biết sâu sắc về các món ăn đồ uống của nhà hàng, thậm chí cả về cách chế biến món ăn, về phong tục tập quán trong ăn uống của các vùng miền dân tộc khác nhau nhằm có kỹ năng bán hàng tốt nhất và tối đa hóa doanh thu cho nhà hàng.

Nhiều khách sạn hay nhà hàng có quy định riêng trong việc chào hỏi khách, thông thường có một loạt công việc cần được thực hiện khi một người khách bước vào nhà hàng. Chuỗi công việc này là “ tiếp đón- chào hỏi và mời ngồi”, có nghĩa là trước tiên bạn phải đón khách; sau đó chào hỏi họ và cuối cùng đưa họ tới chỗ ngồi của mình.

Một ví dụ cho quy trình chuẩn bị chào đón khách khi người đó bước vào nhà hàng như sau:

Nhân viên đón khách trong trang phục ngay ngắn sạch sẽ, gương mặt tươi cười, đứng trước cửa nhà hàng để chào hỏi khách, tạo khách cảm giác thoải mái, tạo ấn tượng tốt đẹp về nhà hàng đối với khách hàng.

1. Khi khách tới, chủ động bước tới chào khách với vẻ mặt tươi cười. Nói “ Chào buổi sáng/ buổi tối, thưa ông/ bà Thiêm” hoặc thưa ông/ thưa bà nếu chưa biết tên khách.
2. Tìm hiểu xem khách đã đặt chỗ trước chưa và số lượng khách.
3. Dẫn khách vào chỗ ngồi, nhân viên đón khách đi bên trái phía trước khách, giữ khoảng cách khoảng 1 mét, đi theo nhịp đi của khách.
4. Tùy theo thành phần khách, số lượng khách và yêu cầu của khách mà linh động, dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất.
5. Hỏi ý kiến khách về hướng ngồi, khách đồng ý thì mời khách ngồi.
6. Giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, ưu tiên cho phụ nữ và người lớn tuổi.
7. Đẩy ghế lên trước khi khách ngồi xuống.
8. Cất áo khoác cho khách khi cần thiết.



9. Trải khăn ăn cho khách theo quy định của nhà hàng và phong cách của cơ sở kinh doanh.
10. Tự giới thiệu mình là nhân viên phục vụ sẽ chăm lo bữa ăn cho khách. Nói một cách khác, nếu bạn là nhân viên tiếp tân hãy tự giới thiệu tên.

Hành động dẫn khách tới bàn ăn được gọi là “ mời khách ngồi”, đó là một hành động quan trọng nhằm làm cho khách cảm thấy được tiếp đón ân cần và không phải chờ đợi, đó là sự phục vụ tốt đối với khách hàng.

Bạn cần tìm hiểu các quy định riêng của khách sạn và tuân thủ đúng các quy định đã đề ra. Hãy nhớ tầm quan trọng của nụ cười, ánh mắt, dáng điệu và cái bắt tay (nếu cần thiết). Việc thực hiện đón tiếp khách nhất thiết phải được thực hiện theo những nguyên tắc giao tế thích hợp.

### **3.3.2 Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu**

*Thực đơn*: là danh mục các món ăn, rượu vang và đồ uống mà khách có thể chọn cho mình. Yêu cầu cơ bản là nhân viên phục vụ nhận thực đơn của khách phải có năng lực và sự hiểu biết thông suốt về thực đơn.

*Loại thực đơn*:

- Thực đơn đặt trước (Table D`hotel): là loại thực đơn cố định số lượng các món ăn mà khách đã chọn với một mức giá cố định, các món ăn sẽ được phục vụ theo thời gian đã quy định.
- Thực đơn gọi theo món (A la carte): là loại thực đơn liệt kê đầy đủ các món ăn sẵn có, mỗi món có ghi rõ giá tách biệt, và phải đợi để món được nấu theo yêu cầu.
- Một số loại thực đơn khác: Thực đơn ăn sáng; Thực đơn các món ăn nhẹ; Thực đơn các món ăn tráng miệng; Thực đơn phục vụ tại buồng.

Một loại thực đơn cho bữa trưa và bữa tối chuẩn thường được sắp xếp theo trình tự sau: Món khai vị - Các món ăn chính – Tráng miệng – Đồ uống

#### ***Yêu cầu và nguyên tắc***

Khi khách đã ngồi xong xuôi có thể họ sẽ muốn gọi đồ uống và vì thế rất quan trọng là bạn phải biết những câu hỏi thường dùng trong việc tiếp nhận yêu cầu của khách.

- Không để khách chờ đợi thực đơn lâu quá một phút
- Bắt đầu tạo cho khách cảm giác được phục vụ ân cần.



- Không hối thúc khách, để cho khách có thời gian chọn lựa thoải mái.
- Sẵn sàng cung cấp mọi thông tin một cách chính xác.
- Bảo đảm có đủ thực đơn cho mỗi khách trong bàn.

Đứng bên phải của khách để trình thực đơn theo thứ tự: Khách nữ trước – khách nam sau – cuối cùng là chủ tiệc (nếu có).

*Có 3 cách trình:*

- Xếp kín thực đơn, khách chỉ thấy trang đầu tiên.
- Mở đúng phần nội dung khách yêu cầu.
- Giữ cạnh trên thực đơn, chứa cạnh dưới cho khách cầm

*Ghi nhận yêu cầu của khách* Trưởng nhóm nhà hàng hoặc nhân viên phục vụ có kinh nghiệm làm công việc này:

- Trong giao tiếp phải sử dụng ngôn từ chính xác dễ hiểu, ngắn gọn, lịch sự.
- Không dùng tiếng lóng hoặc cách nói quá thân mật.
- Chữ viết trên order phải rõ ràng, chính xác.
- Giải thích mọi thắc mắc của khách về thức ăn – uống: thành phần nguyên liệu, phương pháp chế biến, v.v. tư vấn về thức uống.
- Luôn đáp ứng những yêu cầu đặc biệt ngoài chương trình của khách, trong phạm vi cho phép. Điều gì không chắc, phải kiểm tra tại bộ phận có liên quan trước khi nhận lời với khách.
- Phải cảm nhận nhu cầu của khách để khách đưa ra phương cách phục vụ thích hợp nhất như: khách muốn ăn nhanh, khách muốn dùng bữa thong thả, khách đang bị bệnh v.v.
- Phân biệt rõ phần ăn uống của từng khách trong bàn để tiện việc phục vụ và lập hóa đơn.

*Thứ tự nhận yêu cầu của khách:* Nếu có chủ tiệc thì ghi yêu cầu đầu tiên của:

- Vị khách nữ ngồi bên trái chủ tiệc.
- Những khách nữ còn lại theo chiều kim đồng hồ.
- Toàn bộ khách nam theo chiều kim đồng hồ tính từ chủ tiệc.
- Cuối cùng là chủ tiệc.

Nếu không có chủ tiệc thì nhân viên tự phỏng đoán chủ tiệc theo cảm nhận và phục vụ như trên. Nếu có trẻ em thì ưu tiên phục vụ trước.



### *Quy trình*

- Đưa danh mục rượu vang và đồ uống sau khi gọi thức ăn. Menu rượu nên đưa cùng với menu đồ ăn (vì họ muốn chọn rượu và đồ ăn cho phù hợp với nhau-đặc biệt là khách Pháp).
- Đưa menu rượu cho Chủ tiệc ngay sau khi đưa menu đồ ăn cho phụ nữ, hoặc có thể đưa menu rượu luôn cho chủ tiệc vì ông này là người sẽ quyết định loại rượu cho cả bàn. Khách có thể uống Champagne hay rượu khai vị trước khi bắt đầu.
- Đưa danh mục rượu vang cho người chủ tiệc, hãy nói: "Xin mời ngài xem danh mục rượu" hay “ thưa ông, ông có muốn xem danh mục rượu vang không?”.
- Hãy để cho khách hàng có thời gian xem xét thực đơn. Hãy chú quan sát, những không được tỏ thái độ thúc giục: suy đoán xem khách đã sẵn sàng gọi món chưa.
- Tiến lại gần bàn lần nữa và đề nghị được tiếp nhận yêu cầu, chuẩn bị sẵn bút hoặc quyển biên lại hai hoặc ba liên. (Phiếu ghi yêu cầu của khách phải có thông tin sau: Số bàn, Số khách, Ngày, Tên người phục vụ, chữ ký, Thời gian yêu cầu,... Thông tin này rất quan trọng về phương diện quản lý nhằm đảm bảo công việc có tổ chức).
- Các khách hàng có thể không biết món trong thực đơn, bạn nên giúp khách: Giải thích một số món chính trong thực đơn, Giải thích cách nấu món đó, Chỉ dẫn các thức ăn đi kèm nước sốt và các gia vị, Đưa ra các món gợi ý,... Giới thiệu các món đặc sản trong ngày, tư vấn cho khách chọn lựa khi khách yêu cầu, không quên thông báo những món ăn – đồ uống đã bán hết. 7. khéo léo đề nghị món ăn, thức uống để bán được nhiều sản phẩm.
- Mô tả các món ăn trong thực đơn và đưa ra các đề xuất nếu cần thiết hoặc được yêu cầu. Phải mô tả rất chính xác các món ăn. Để làm được điều này, bạn phải biết về sản phẩm của nhà hàng.
- Để có thể kiểm soát được trước khi nhận yêu cầu hãy viết ra bốn thông tin quan trọng sau trên số biên lai: Số bàn, Số lượng bộ đồ ăn (covers), Ngày tháng, Chữ k nhân viên phục vụ,...
- Điền vào số biên lai ghi lại số các món ăn đã được gọi, nhóm lại với nhau: tất cả các món khai vị, Tất cả các món sup, Tất cả các món chính, Tất cả các món rau,...
- Nhận đặt các món chính, sau đó bạn mới nhận đặt các món tráng miệng và cà phê. Viết thật rõ ràng và dễ đọc.
- Hỏi khách xem họ muốn món ăn được nấu như thế nào “ Ông muốn dùng món bít tết tái vừa hay chín kỹ?”.

- Nhắc lại với khách về các món đã đặt để đảm bảo chính xác.
- Nhận yêu cầu rượu vang (nếu khách yêu cầu). Phải đảm bảo rượu vang sẽ được phục vụ vào thời điểm và nhiệt độ thích hợp. Sử dụng một phiếu ghi riêng.
- Nhận yêu cầu các món tráng miệng ngọt và cà phê ghi vào một phiếu mới và đừng quên ghi đầy đủ 5 thông tin cần thiết trên phiếu.
- Kiểm tra xem số lượng món gọi đã đúng so với người trong nhóm chưa.
- Cảm ơn và mang thực đơn đi.
- Sao phiếu ghi và đưa yêu cầu vào nhà bếp. Bạn giữ lại một liên để làm phiếu thanh toán sau này. Một liên chuyển cho người thu tiền (nếu cần).
- Khi khách đã dùng xong các món chính, mang thực đơn lại lần nữa cho khách (nếu cần)

*Lưu ý:* Tiếp nhận yêu cầu của khách là một nhiệm vụ quan trọng và thông thường bữa ăn có đạt yêu cầu hay không là phụ thuộc vào sự chính xác của những chỉ dẫn hay yêu cầu của khách khi truyền đạt lại cho bộ phận bếp và quầy bar.

*Nghệ thuật bán hàng:* Trong công việc của mình, bạn sẽ là người bán hàng cho nhà hàng. Trách nhiệm của bạn là giao tiếp với khách hàng và bán hàng cho nhà hàng. Bạn có thể thực hiện điều này thông qua việc giới thiệu hay gợi ý, giới thiệu các món ăn đặc sản, đưa ra các đồ ăn phụ thêm như rượu vang hay tráng miệng... Cung cấp dịch vụ cho khách hàng đạt tiêu chuẩn cao cũng là một phần vai trò của người bán hàng. Tiêu chuẩn ngoại hình, các kỹ năng chuyên môn sẽ góp phần tạo nên sự hài lòng của khách về phong cách phục vụ của bạn - đây cũng là một kiểu nghệ thuật bán hàng.

***“People like to buy, but hate to be SOLD!”***

*Always get the cooking temperature for meats.*

- Rare - Bloody cool center, touch of rawness
- Medium Rare - Bloody red, no rawness of meat
- Medium - Pink warm center
- Medium Well to Well - Fully cooked with no redness



### 3.3.3 Chuyển phiếu yêu cầu cho bộ phận bếp và quầy bar:

Chuyển phiếu yêu cầu đúng lúc cho nhà bếp hay quầy bar là vấn đề cực kỳ quan trọng vì nó có ảnh hưởng đến chất lượng và thời gian phục vụ tính từ khi đưa yêu cầu đến nhà bếp và quầy bar trở đi. Các món ăn trong thực đơn gọi món luôn được làm và nấu theo yêu cầu nên các đầu bếp cần có nhiều chỉ dẫn để chuẩn bị món ăn. Nhân viên phục vụ trong quầy bar cũng cần có nhiều chỉ dẫn để chuẩn bị tại quầy.

Nhìn chung nếu ta sử dụng cách ghi mang tính truyền thống là: khi gọi yêu cầu ăn, thì ta lấy một bản sao và chuyển yêu cầu đồ ăn cho nhà bếp. Khi gọi yêu cầu đồ uống, thì ta lấy bản sao và chuyển yêu cầu đồ uống cho quầy bar.

**Thời gian chờ đợi:** Một trong vấn đề hay bị khách hàng phàn nàn nhất tại nhà hàng là thời gian và họ phải chờ đợi để được phục vụ cả về ăn cũng như uống. Thời gian chờ đợi phải là khoảng thời gian tối thiểu hợp lý giữa các món ăn. Tốc độ, nhịp độ và thời gian phục vụ là quan trọng đối với:

- Khách hàng: Do họ đói hoặc mệt nên không đủ kiên nhẫn để đợi món ăn hay đồ uống mình đã gọi.
- Nhân viên phục vụ đồ, ăn uống: Tránh căng thẳng về thời gian phục vụ đặc biệt trong thời gian có nhiều bàn phải phục vụ.
- Nhân viên chế biến món ăn: Cho phép họ có đủ thời gian để nấu đặc biệt đó là thực đơn gọi theo món.

Để làm tốt công việc và duy trì chất lượng cao, cần phải có sự phối hợp chặt chẽ và tương trợ giữa nhà bếp và bộ phận phục vụ ăn uống.

#### **Các nguyên tắc phục vụ chung sau đây phải được áp dụng:**

- Các món ăn lạnh phải được giữ lạnh và phải được phục vụ trên đĩa lạnh ví dụ salad, súp lạnh, kem...
- Thức ăn nóng phải được giữ nóng chứ không phải là ấm và được phục vụ trên đĩa nóng.
- Trong cả hai trường hợp, đồ ăn và đồ uống nóng hay lạnh nên được phục vụ ngay chứ không để chần chừ.

### 3.4 Sử dụng khay

Sử dụng khay là một phương pháp nhanh chóng nhất và an toàn để bung bê các món ăn. Khay có thể được sử dụng cho nhiều việc khác nhau: đem dao, đĩa, muỗng; đem ly, tách thủy tinh; phục vụ thức ăn; phục vụ đồ uống; dọn đồ trên bàn ăn; đem đến/thu dọn theo yêu cầu phục vụ tại buồng.



Đặc điểm của khay: khay có nhiều hình dáng, kích cỡ và chất liệu khác nhau. Chúng thường được làm từ: Thép không gỉ; Bạc; Nhựa; Gỗ,... Chúng được thiết kế để có khả năng chịu nhiệt, dễ rửa, nhẹ nhưng chắc chắn, không trơn và có thể xếp chồng nhiều khay với nhau.

Kích thước tiêu chuẩn của khay được sử dụng trong khách sạn hay nhà hàng là 45,7x34,3 cm. Tuy nhiên, có thể có các kích cỡ khác nữa như khay cỡ nhỏ 11x16cm dùng để đưa hóa đơn hóa nhà đến khách sạn (thường được xem là “khay nhận tiền thưởng của khách” hay khay rượu với kích lớn 59,8 x45,7cm dùng để phục vụ tiệc lớn.

Có một loại khay đặc chủng dùng phục vụ đồ uống và dọn các cốc bản đi. Loại khay này cũng được coi là công cụ hỗ trợ phục vụ. Khi sử dụng khay nên phủ khăn vải hay khăn ăn sạch, điều này sẽ giúp giảm tiếng ồn, giảm độ trơn trượt và trông đẹp, lịch sự hơn.

Chọn khay: Chọn đúng kích cỡ và loại khay cho từng công việc; Đảm bảo rằng khay sạch và không sứt mẻ. Khi dùng khay thường phủ khăn vải để tránh trơn trượt, giúp giảm tiếng ồn, trông lịch sự và thẩm mỹ hơn. Đảm bảo sử dụng đúng kích cỡ và loại khay cho từng công việc.

### ***Cách sắp xếp trên khay:***

- Kiểm tra xem khay đã sạch và khô chưa
- Phủ vải lên khay hay lót khay để tránh sự trượt đổ
- Đặt khay vào chỗ phẳng. Không để sát mép bàn.
- Sắp các thứ cùng loại với nhau ( ví dụ sắp các đĩa cùng cỡ chồng lên nhau). Điều này sẽ tránh các thứ rơi hay trượt đổ và sẽ tiết kiệm được chỗ để trên khay
- Đặt các thứ nặng vào chính giữa khay. Điều này sẽ tạo sự cân bằng. Khay sẽ được mang đi dễ hơn và sẽ khó bị lật úp.
- Quay vòi ấm trà hay bình nước vào trong khay, hướng vào giữa khay để tránh nước nóng làm bạn bị bỏng trong trường hợp các thứ bị trượt đổ. Nó cũng giúp tiết kiệm chỗ.

Chọn khay thích hợp và sắp xếp đúng trình tự là những điểm khởi đầu quan trọng. Sau đó xếp lên khay các món theo yêu cầu của khách hàng. Sau đây là một ví dụ về trình bày một khay phục vụ đồ ăn sáng:

- Kiểm tra số buồng, thời gian và yêu cầu trước khi sắp khay.
- Kiểm tra xem mặt khay, mặt dưới và mép khay có sạch không



- Phủ vải lên khay. Sử dụng khăn vải hoặc khăn giấy. ( Chỉ sử dụng một khăn giấy và kiểm tra xem nó có sạch và trải đúng mặt phải hay chưa)
- Trình bày khay như hình dưới đây (cho một bữa ăn sáng hoàn chỉnh). Gạt tàn thuốc lá đặt riêng ra một chỗ để tránh rơi đổ và tránh tai nạn.
- Kiểm tra xem lọ muối và tiêu có đầy và sạch không.
- Đặt các món ăn vào chỗ thích hợp cho khách để dùng ví dụ các lọ, ấm đặt bên phải, bánh mì đặt bên trái.
- Quay vòì ấm nước tránh chỗ có thức ăn và phía bạn. Đùng để ấm nước quá đầy. Điều này sẽ bảo vệ bạn nếu nước nóng tràn ra ngoài.



**Cách mang khay** Có nhiều cách mang khay khác nhau:

- Mang thấp (thường phục vụ đồ ăn)
- Mang cao (thường phục vụ đồ uống)
- Mang khay bằng tay và cánh tay (thường dùng để dọn bàn)

### *Vị trí cánh tay và bàn tay*

- Giữ cạnh khay bằng một tay
- Đặt khay kia vào giữa mặt dưới khay và nâng lên. Cách mang khay này sẽ giúp bạn có một tay để mở cửa và bảo vệ khay và bạn.

Cách mang khay bằng bàn tay và cánh tay là phù hợp nhất để dọn bàn, còn hai cách kia thường dùng để phục vụ đồ ăn và đồ uống.

Khi bung một khay đầy đồ lên khỏi nền nhà (ví dụ khay phục vụ tại buồng), bạn hãy quỳ đầu gối và giữ lưng thẳng. Điều này không làm bạn đau lưng.

Bung một chồng đĩa bằng cả hai tay chứ không đặt lên khay vì chúng quá nặng để có thể bung một cách an toàn.

### *Lấy đồ ra khỏi khay*

- Đặt khay vào chỗ an toàn
- Lấy đồ ra khỏi khay một cách cẩn thận. đừng làm mất thăng bằng.
- Khi xếp các thứ đi rửa, đặt các thứ vào đúng chỗ để hạn chế sự đổ vỡ (ví dụ: đặt cốc vào với nhau, đặt đĩa vào một chỗ, phân loại dao đĩa)
- Chồng lạng phí bằng cách: Phân loại chính xác, Đồ thức ăn thừa vào thùng, Lưu ý để dao đĩa vào cốc không bị đổ vào thùng, Để riêng những món có thể tái sử dụng ( như bơ, bánh mỳ và sữa).

### **3.5 Bung bê và thu dọn**

Bung bê và thu dọn là toàn bộ phần công việc của bất cứ người phục vụ ăn uống nào. Bạn sẽ phải bung các đĩa thức ăn cả nóng và lạnh đến bàn cũng như đem đi các vật dụng khác như cốc, ly tách, dao đĩa, thìa... Thực hiện đúng các bước rửa sạch và bung bê sẽ giúp công việc của bạn đơn giản và có thể phục vụ khách tốt hơn.

**Khăn phục vụ:** Một khăn phục vụ sạch hay khăn cho người phục vụ luôn được sử dụng khi cầm hay bung các đĩa thức ăn nóng hay lạnh. Mục đích chính của khăn phục vụ là bảo vệ tay khỏi bỏng khi bung đĩa, bát thức ăn nóng. Tuy nhiên, cho dù vì lý do vệ sinh hay an toàn, sử dụng khăn phục vụ vẫn là một thói quen tốt.

- Sử dụng khăn phục vụ để tránh bị bỏng:
  - Khi bung các đĩa thức ăn nóng đến bàn
  - Khi bung một chồng đĩa nóng
  - Khi bung một đĩa phục vụ lớn, nóng.



- Giữ khăn phục vụ gọn gàng và sạch sẽ bằng cách:
  - Vắt khăn trên cánh tay trái nếu không sử dụng
  - Không kẹp dưới nách, nhét vào túi quần, vào thắt lưng hay vắt ngang vai.
- Khăn phục vụ còn có thể dùng để:
  - Để phủi những mảnh vụn thức ăn
  - Để lau lần cuối cốc, tách, dao thìa đĩa trước khi dùng.
- Khăn phục vụ phải luôn được giữ sạch, không có mùi, không thủng hay rách và luôn mang theo bên mình. Thay ngay khăn bưng nếu bị bẩn.

**Đĩa phục vụ:** Một đĩa phục vụ là một đĩa có kèm theo giấy ăn đặt trên nó. Nó được dùng trong suốt bữa ăn:

- Chuyển các dao đĩa thìa và đũa sứ sạch từ bàn chờ.
- Để thu dọn đĩa và dao dĩa phòng
- Đặt các dao đĩa thìa và đũa sứ sạch lên bàn
- Để dọn các mảnh vụn thức ăn sau món ăn chính hay sau bất kỳ món ăn nào.
- Để thu dọn các vật dụng khác trên bàn khi cần.

**Cách bưng đĩa:** cách bưng bê và thu dọn cơ bản tất cả các loại và kích cỡ đĩa.

- Cầm đĩa lên bằng một tay và chuyển sang tay kia
- Cầm đĩa, đặt các ngón tay vào các vị trí như trong hình dưới đây
- Cầm đĩa thứ hai và sử dụng ba điểm trên tay (2 ngón tay, ngón tay cái và cổ tay)
- Di chuyển đĩa và điều chỉnh vị trí các ngón tay cho đến khi bạn cảm thấy đĩa đã ở vị trí an toàn. Và Cầm đĩa thứ 3 bằng tay kia.

**Thu dọn bàn ăn:** Phải để khách ăn xong mới thu dọn các thứ. Thông thường khách sẽ cho biết là họ đã ăn xong bằng cách đặt dao đĩa theo cách riêng.

*Thu dọn các đĩa ăn chính*

- Khi dọn đĩa, thường bắt đầu từ phía tay phải khách.
- Người phục vụ nên đứng đúng vị trí, qua một bên bàn
- Bất kỳ mảnh thức ăn vỡ vụn nên được dọn về một góc trên đĩa cạnh cán dao, đĩa và cạnh của đĩa gần tay bưng đĩa.
- Đĩa thức ăn chính bản nên được cầm chắc, nhắc lên bằng ngón tay cái, ngón trỏ và ngón giữa.



*Lưu ý:* vị trí của bộ đồ ăn: đĩa được cầm chắc ngón cái đặt trên đoạn cuối của cán đĩa và lưỡi dao đặt dưới phần cong của cái đĩa.

*Thu dọn đĩa súp:*

- Các đồ dung bản thường được dọn từ phía bên phải của khách.
- Người phục vụ nên đứng ngay với bàn
- Sau đó, cầm đĩa súp bản đầu tiên ở trên đĩa kê lên, động tác này cho phép người phục vụ chuyển đĩa súp bản từ tay thu dọn sang tay bưng bê.
- Quy trình này đảm bảo rằng các đĩa bản được đem đi khỏi bàn ăn của khách, giảm sẩy ra tai nạn
- Đĩa súp bản có thể được để chắc trên đĩa khác và cái sau được đưa lên chắc chắn bằng ngón cái, ngón trỏ và ngón giữa.
- Một điều quan trọng là đĩa bản đầu tiên được cầm chắc khi cái tiếp theo được để lên trên, nghĩa là phải lưu ý độ nặng của chồng đĩa khi bưng lên.

*Thu dọn các đĩa phụ:* Các đĩa phụ được dọn đi bằng khay. Mục đích là để có bề mặt rộng hơn để thu dọn các dao bản và các mảnh vụn còn sót lại.

*Thu dọn cốc:* Một khay luôn được dùng để thu dọn các cốc ra khỏi bàn.

*Lưu ý:* Khi thu dọn, luôn phải lưu ý rằng: Vị trí đứng của bạn, Cách tiếp cận bàn ăn, Vị trí đĩa phục vụ, Không gây phiền hà cho khách, ...

*Dọn sơ bàn ăn:* Dọn sơ bàn ăn được thực hiện sau khi bữa ăn chính được dọn đi và trước khi phục vụ món tráng miệng. Mục đích của việc làm này là dọn các mảnh thức ăn vụn trên bàn.

- Dọn sơ bàn ăn bắt đầu từ bên trái của người khách đầu tiên. Đĩa thu dọn được đặt ngay dưới mép bàn. Các mảnh vụn được quét vào đĩa này bằng khăn ăn.
- Khi hoàn thành xong việc này, đĩa dùng cho món tráng miệng được chuyển từ nơi đặt trước đó về phía bên tay trái của khách.
- Lúc này người phục vụ di chuyển sang phía phải của người khách đó và dọn những mảnh vụn ở phía bên này.
- Thìa để ăn món tráng miệng được dịch chuyển từ phía trên bộ đồ ăn xuống phía bên phải bộ đồ ăn.
- Trong khi dao và đĩa dùng cho món tráng miệng được đặt vào đúng vị trí thì khăn ăn cũng phải được đặt xuống dưới đĩa phục vụ.
- Sau khi hoàn thành việc thu dọn cho một khách, người phục vụ sẽ tiếp tục công việc cho khách tiếp theo, tức là bên trái của người khách tiếp theo đó.



Một nguyên tắc thu dọn bàn ăn cần phải ghi nhớ là người phục vụ không bao giờ được đi ngang qua trước mặt khách.

*Thay đổi và đặt lại gạt tàn:* Việc này có thể được thực hiện bất kỳ vào thời điểm nào của bữa ăn và nên được thực hiện thường xuyên.

- Một gạt tàn sạch được đẩy lên gạt tàn bẩn
- Gạt tàn sạch được đặt úp lên đúng trên miệng gạt tàn bẩn
- Gạt tàn bẩn được đẩy bằng gạt tàn sạch và được đem đi khỏi bàn ăn của khách. Việc che đẩy này là cần thiết để tàn thuốc lá hay xỉ gà khỏi bay ra khăn trải bàn.
- Gạt tàn bẩn đã được đẩy lại, được chuyển đi khỏi bàn
- Sau đó, gạt tàn sạch được đặt lên bàn.

### 3.6 Phục vụ theo món, theo suất và phục vụ kiểu gia đình

Tổ chức phục vụ trực tiếp trong thời gian khách ăn uống tại nhà hàng: Trong giai đoạn này nhân viên phục vụ phải tiếp xúc trực tiếp với khách một khoảng thời gian tương đối dài và phải thực hiện nhiều động tác kỹ thuật. Yêu cầu đặt ra trong giai đoạn này đối với nhân viên phục vụ bàn là:

- Luôn tỏ thái độ tốt với mọi khách hàng trong suốt quá trình phục vụ
- Tốc độ phục vụ phải nhanh và đặc biệt chú ý đến đảm bảo thời điểm phục vụ món ăn phải kịp thời.
- Phải thuần thục trong các thao tác kỹ thuật phục vụ trực tiếp để chứng minh tính chuyên nghiệp của nhân viên nhà hàng – điều đó giúp phân biệt thứ hạng của các nhà hàng sang trọng hay không. Điều đó sẽ có quyết định đối với mức phí phục vụ nhà hàng.

Trải qua nhiều năm, số phương pháp phục vụ đã phát triển từ đơn giản cho đến ngày càng phức tạp hơn, đòi hỏi một mức độ kỹ năng cao hơn. Giáo trình này tập trung vào 3 cách phục vụ: phục vụ theo món, phục vụ theo suất và phục vụ kiểu gia đình.

- **Phục vụ theo món:** Nhân viên phục vụ đứng đợi để bày và phục vụ thức ăn cho khách lên các đĩa của họ, đĩa dẹt hoặc sâu, sử dụng thìa và đĩa.
- **Phục vụ kiểu gia đình:** Thức ăn được đặt trên bàn trong nhiều đĩa khác nhau để khách hàng tự phục vụ. Ví dụ: trong các nhà hàng truyền thống.
- **Phục vụ theo suất:** Món ăn chính được đầu bếp đặt và bày biện vào đĩa. Nhân viên phục vụ đặt đĩa thức ăn trước mặt khách.



### **3.6.1 Chuẩn bị cho kiểu phục vụ theo món:**

**Yêu cầu:** Đưa đồ ăn, thức uống lên bàn khách có thể dùng khay để tránh những món nóng, khi đưa đĩa đồ ăn lên bàn thì phải dùng tay, không được đặt khay lên bàn.

**Chú ý:** tránh những ngón tay chạm vào đồ ăn của khách vì như vậy sẽ mất vệ sinh. Có thể hướng dẫn cách dùng món ăn cho khách và giới thiệu các loại nước sốt dùng kèm. Bạn không được đi giữa hai người khách khi họ đang trò chuyện.

#### **Điều chỉnh dao, thìa và đĩa:**

- Khay phục vụ đồ ăn hoặc đồ uống cần phải được phủ khăn. Dao đĩa phải đặt trên khay khi bung khay đi, làm như thế sẽ an toàn và dễ dàng để phân biệt các loại dao đĩa khác nhau hơn và hợp vệ sinh hơn là cầm chúng trong tay hay để trong túi. Luôn gài mũi dao dưới đĩa vì lý do an toàn.
- Bạn nên đứng phục vụ quanh bàn ăn, di chuyển và đặt dao đĩa vào phía tay trái của một người khách sau đó di chuyển và đặt dao đĩa vào phía tay phải cho người khách tiếp theo.

**Đặt đĩa lên bàn:** Cách phục vụ theo món đòi hỏi bạn phải đặt các đĩa ăn nóng hay lạnh lên bàn trước khi phục vụ thức ăn. Phương pháp này thực hiện như sau:

- Luôn kiểm tra xem nhiệt độ của đĩa trước khi đem đến bàn.
- Phủ lên bàn tay một khăn phục vụ.
- Đặt đĩa lên bàn tay có phủ khăn và bọc phần vải còn lại quanh đĩa.
- Khi đem đến bàn, lau sạch lòng đĩa và sau đó cầm lên bằng cách đặt ngón cái và các ngón tay khác trên vành đĩa. Đặt đĩa cẩn thận xuống trước mặt khách, hơi trùng gối và nghiêng nhẹ về phía trước.
- Đặt xuống bàn theo những quy định của nhà hàng. Ví dụ, nếu đĩa được trưng trí các biểu tượng của nhà hàng thì thông thường đĩa đó sẽ được đặt vào vị trí quan trọng và dễ thấy nhất trên mặt bàn.

### **3.6.2 Kỹ thuật phục vụ theo món:**

#### **Sử dụng bộ thìa và đĩa:**

- Đặt úp thìa và đĩa, nắm cả hai cán thìa và đĩa trong lòng bàn tay.
- Đặt ngón tay trỏ vào giữa cán thìa và đĩa, kẹp đĩa giữa ngón tay trỏ và ngón cái.
- Bằng cách điều chỉnh nhẹ nhàng vị trí cầm thìa và đĩa, bạn có thể cầm thìa giữ thức ăn trong khi dùng đĩa lật lên hay lật xuống kẹp giữ món ăn đó.



Nếu đĩa được đặt úp, nó sẽ dễ sử dụng với nhưng món ăn có dạng tròn như khoai tây, trong khi món đậu thì nên dùng thìa. Đối với các món ăn hình dẹt như cá phi lê, trứng ốp lết, sử dụng hai đĩa hay dao cắt cá sẽ dễ hơn. Một số món lại phải có một số vật dụng riêng như kẹp gấp, muôi múc canh,...

### ***Món khai vị (tiếng Pháp: Hors d'œuvre)***

Là các món ăn được phục vụ trước hoặc ngoài (tiếng Pháp: hors d') các món chính (œuvre). Mục đích của các món khai vị là kích thích sự ngon miệng; nếu như người ta phải đợi hơi lâu kể từ lúc đến ăn cho đến khi các món chính được dọn ra (ví dụ, trong khi thưởng thức cocktail, chúng cũng có thể được phục vụ cho mục đích giữ khách trong khi phải chờ đợi lâu. Các món ăn khai vị có thể được phục vụ ngay tại bàn ăn; ví dụ như là một phần của bữa ăn ngồi hoặc trước khi khách ngồi vào bàn ăn.

Các món ăn khai vị được chuẩn bị trước và bày sẵn trên đĩa. Món khai vị thông thường là sandwich tức là bánh mì cắt nhỏ hình tròn, hình vuông... kẹp với thịt nướng hoặc xúc xích, pate, cá mực hoặc tôm, cua, trứng cá, ôliu muối, cà chua, dưa chuột.... Đó là các món khai vị nói chung. Khách không nhất thiết phải dùng tất cả.

Tại tiệc ngồi, thường ít dùng sandwich, người phục vụ bày sẵn dụng cụ ăn trên bàn. Bên tay trái của khách đặt sẵn đĩa bánh mì. Lúc khách an tọa, người phục vụ đưa đĩa thức ăn khai vị mời khách. Món khai vị thường được dùng ở mức vừa phải, vì sau đó còn nhiều món khác.

### ***Món xúp***

Ở châu Âu, món xúp thường ăn sau món khai vị, nhưng người châu Á lại coi xúp là món cuối cùng của bữa tiệc. Có nước ăn xúp vào giữa bữa tiệc, có nước lại ăn hai loại xúp khác nhau trong bữa tiệc.

Sau món khai vị, người phục vụ đặt trước mặt khách một đĩa sâu lòng kèm theo thìa đặt trước đĩa, sau đó mời khách, khi được khách đồng ý thì múc xúp đổ đầy lòng đĩa. Ở châu Âu, nếu ăn nước xáo hoặc canh thì dùng đĩa đặt xuống dưới, bát đặt lên trên đĩa dùng đựng nước xáo hoặc canh. Ở châu Á sử dụng bát và thìa để ăn xúp, chứ không dùng đĩa.

Khi phục vụ khách không để thìa va chạm thành tiếng; không vét hết tô xúp.

### ***Phục vụ món ăn chính:***

- Một bộ đồ ăn phải được đặt trước khi món ăn yêu cầu được phục vụ.
- Khăn phục vụ được gấp, xếp gọn để chống nóng khi bưng thức ăn.
- Món ăn được bày ra trên bàn, khách có thể thấy đĩa thức ăn được bày biện đầy đủ đẹp mắt như khi đem từ bếp ra. Từ đó cho thấy mắt thẩm mỹ của đầu bếp.



- Đĩa thức ăn được đặt lên đĩa kê vành đĩa thức ăn gần chông lên vành đĩa kê.
- Phần thức ăn được đặt vào vị trí giữa của đĩa.
- Khi di chuyển để phục vụ khách phần thứ hai, đĩa nên được quay vòng để món thịt tiếp theo sẽ được phục vụ gần khách nhất.
- Lưu ý rằng khẩu phần thức ăn được bày trên đĩa gần khách nhất còn có thể bày thêm khoai tây hay các loại rau khác cho hấp dẫn.
- Nếu rau được bày trên một đĩa riêng, thì thức ăn được đặt ngay chính giữa đĩa.

### ***Phục vụ khoai tây và rau:***

- Nguyên tắc chung là phục vụ khoai tây trước khi phục vụ rau.
- Khi phục vụ khoai tây hay rau, luôn đặt đĩa rau trên một các đĩa dẹt với khăn ăn phủ lên trên. Điều này chỉ và mục đích thẩm mỹ.
- Mục đích của khăn ăn là không để đĩa rau trượt khỏi đĩa kê trong khi phục vụ.
- Một bộ dao đĩa riêng nên được dùng cho mỗi loại khoai tây khác nhau và mỗi đĩa rau được phục vụ.
- Đặt đĩa đúng vị trí tức là đĩa khoai tây sẽ được đặt gần món ăn chính.
- Món khoai tây đầu tiên được đưa ra đặt trên món đĩa ăn chính trên góc bàn sau đó người phục vụ tiếp tục đặt các món khác theo yêu cầu và bày biện cho đĩa thức ăn trở nên hấp dẫn.
- Súp khoai tây được phục vụ bằng cách đặt đĩa vào lòng thìa rồi múc khoai. Sau đó thìa khoai được chuyển nhẹ nhàng đến đĩa của khách và đổ vào đĩa cho khách.

### ***Phục vụ nước sốt đi kèm:***

- Nước sốt nên được để trong bát sốt trên một đĩa lót với một muôi múc.
- Một muôi múc đầy nước sốt nên được nâng lên rút khoát từ bát nước sốt.
- Gọt nhẹ để muôi qua miệng âu xúp để tránh để nước sốt nhỏ xuống khăn trải bàn hay dính trên vành đĩa ăn chính.
- Nước sốt phải được rưới lên khẩu phần thịt phục vụ cho khách.

### ***Phục vụ đồ tráng miệng trên xe đẩy:***

- Khi khách chọn món, nên đặt đĩa gần món được phục vụ.
- Sau đó, một tay cầm thìa và tay kia cầm đĩa, món ăn (hay lát bánh ga tô) được chia phần và chuyển cẩn thận lên đĩa.
- Sau đó đĩa được đặt trước mặt khách từ phía bên phải.



- Đối với nhóm khách đông hơn hai người, thì phải: một người ghi các yêu cầu và đặt đĩa món ăn trước mặt khác trong khi người khác đứng lại xe đẩy để đặt món ăn vào đĩa.

**Nguyên tắc phục vụ:** Không phân biệt giữa các loại phục vụ trong nhà hàng, nhưng có một nguyên tắc phục vụ chung cho tất cả là phục vụ theo yêu cầu. Điều này đề cập đến trình tự hay quy trình mà theo đó chúng ta phục vụ mọi người. Ví dụ:

- Luôn lưu ý phục vụ phụ nữ trước.
- Sau đó là nam giới
- Cuối cùng là chủ tiệc
- Nhưng khi một gia đình vào ăn thì phục vụ trẻ em trước, rồi đến phụ nữ, sau đó là nam giới và cuối cùng là chủ tiệc.

### 3.7 Quy trình phục vụ Alacarte:

Nhân viên phục vụ bàn có trách nhiệm phục vụ ăn, uống cho khách một cách hiệu quả, chính xác tại khu vực được phân công trong nhà hàng.

- Khi khách vào phòng ăn, phòng tiệc thì phải đón chào khách, hướng dẫn khách ngồi vào bàn, kéo ghế mời khách ngồi.
- Trình thực đơn, Khách sẽ được phục vụ nước uống trước.
- Khi khách đã ổn định chỗ ngồi, nhân viên đến lấy order trên phiếu order pad bằng hai liên (một liên giao cho nhà bếp hoặc bộ phận pha chế, một liên giao cho người thu ngân). Phục vụ ngay cho khách sau khi đã chuẩn bị xong.
- Khi thức ăn sẵn sàng nhà bếp gọi nhà hàng. Nhân viên tiếp thực sẽ mang lên phục vụ khách.
- Kiểm tra lại xem đồ ăn, thức uống mang ra có đúng với order hay không.
- Trong lúc khách dùng bữa, nhân viên lưu ý tiếp thêm nước vào ly cho khách.
- Phục vụ khách phải nhanh chóng, chu đáo. Trong khi khách ăn uống, thường xuyên theo dõi để thay bát, gạt tàn thuốc... chú ý lắng nghe và giải quyết các yêu cầu của khách.
- Thu dọn dao, nĩa, thìa, đĩa hoặc ly tách khách đã dùng xong
- Khi khách dùng bữa xong, nếu có món tráng miệng thì nhân viên dọn hết những dụng cụ dơ thay dụng cụ mới vào để khách ăn tráng miệng.
- Trình thực đơn tráng miệng, Lấy yêu cầu của khách.
- Đưa hóa đơn tính tiền cho khách và giải thích nếu khách có thắc mắc.

- giao lại tiền thừa cho khách cùng hóa đơn.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách.
- Set up lại bàn khách vừa đi - chuẩn bị đón khách mới.

### *Trình hóa đơn tính tiền*

- Không được trình hóa đơn cho khách khi chưa có yêu cầu.
- Không để khách chờ đợi hóa đơn hoặc tiền thối. Nhân viên phục vụ bằng sự nhạy cảm, kinh nghiệm nghề nghiệp biết bàn khách nào sắp yêu cầu tính tiền để báo trước cho thu ngân nhằm hạn chế thời gian khách chờ đợi hóa đơn.
- Hòa đơn phải được trình bày rõ ràng, tính toán chính xác.

### *Nhân viên phục vụ tuân thủ thao tác:*

- Báo cho người thu ngân lập hóa đơn khi khách yêu cầu tính tiền.
- Đến bên phải khách, hóa đơn kẹp trong tập gấp.
- Sau đó, rời bàn một khoảng cách ngắn để khách kiểm tra hóa đơn, đếm tiền.
- Khách trả bằng tiền mặt thì kiểm tra túi chỗ. Nếu khách tra thiếu thì nói cho khách biết ngay để bổ sung. Giao tiền cho người thu ngân sau đó trả tiền thừa cho khách (nếu có). Nếu khách yêu cầu hóa đơn thì đưa hóa đơn phụ.

### *Chào tiễn khách*

- Tạo cho khách ấn tượng cuối cùng thật tốt đẹp bằng ánh mắt thân thiện, nụ cười và câu chào lễ phép.
- Tranh thủ hỏi ý kiến khách về những điều hài lòng và chưa hài lòng ở nhà hàng để có những biện pháp khắc phục và cải tiến chất lượng phục vụ.
- Sau đó: kéo ghế ra để khách thoải mái rời bàn. Tránh gây tiếng ồn khi kéo ghế.
- Giúp khách lấy túi xách, hành lý, v.v.
- Kiểm tra nhanh xem khách có bỏ quên vật gì không.
- Cảm ơn và chào tạm biệt, tiễn khách.

### Tham khảo tiêu chuẩn phục vụ ăn sáng 5 sao

Dining outlet should be completed set-up with a minimum standard before operation period.

#### ***Breakfast set-up:***

A standard table set-up for breakfast should be maintained for every breakfast time. After diner 22:00, staffs could set up for breakfast with a basic:

- Salt, pepper and astray (for smoking section) and flower in middle of table.
- Placemat.
- Appetizer Knife & Appetizer Fork
- Desert spoon for cereal
- Saucer and coffee cup (tea cup) with coffee spoon (the position coffee cup and teaspoon handles facing at 3: 00 o'clock.
- Neatly folded napkin
- When morning staffs come, sugar and milk are added. Hot milk or cold milk will be asked when serving tea or coffee

#### CONTINENTAL BREAKFAST

1. Fresh squeeze fruit juice
2. Pastry
3. Fresh fruit
4. Tea or Coffee

#### AMERICAN BREAKFAST

1. Fresh squeeze fruit juice
2. Pastry
3. Cereal
4. Eggs
5. Cheese & Sausage
6. Fresh fruit
7. Hot tea or coffee

#### ENGLISH BREAKFAST

1. Fresh squeeze fruit juice
2. Pastry
3. Cereal
4. Eggs
5. Fresh fruit
6. Tea or Coffee.

#### BUFFET

1. Fresh fruit juice
2. Salad bar
3. Pastry
4. Hot counter

#### ***Standard***

Breakfast is included in room charge. Whenever guest comes for breakfast, hostess nicely asks for his/room number and check on in house checklist. The in-house checklist will be delivered every early morning by F.O department. Hostess will always stand by at the entrance, responsibility for greeting guests.



### *Procedures*

1. Greet the guest: **good morning mr.david and ms linda**
  - Warmly greeting guest, try to call her/his name (if applicable)
  - Ask for guest's room number "**may I get your room number please?**" and check on the in-house checklist for guest's name and mark on if there's his/her name. If there's not, take note and inform waiter/ess for checking bill later.
  - Lead the guest to his/her desired table.(procedure of guiding guest to table)
  - Seat the guest (same with seating guest procedure)
  - For Hostess, before you leave, saying "Enjoy your breakfast sir/madam"
2. Serve coffee/tea: Guest, after seated by hostess. Waiter/waitress automatically approach to him/her to offer coffee or tea
  - Pick up the coffee decanter with right, and tea decanter with left hand and approach to guest.
  - Approach to right hand side of guest with coffee and tea (make sure that coffee and tea are hot), ask him/her, would he/her prefer coffee or tea ?
  - Lightly pouring coffee/tea to the cup, do not touch the rim of the cup.
  - Then saying enjoy coffee/tea to them
3. Clearing: Guests will serve the food by themselves. We just observe to clearing and arrange the table, napkin. and refill tea/coffee.
  - For clearing (check buffet clearing procedure )
  - When clearing, take a note that the guests continue and getting food on buffet, leave or arrange cutlery for them.
  - When there a mess napkin on table, pick up then place the napkin on the right arm (if applicable) of the chair, or if there is no arm on the chair neatly fold the napkin again and place it on the guest's right hand side of the table
4. Refill tea/coffee:
  - Coffee and tea are always refilled automatically
  - Same procedure when serving coffee or tea, approach to guest's right hand side and ask would he/she care for some more coffee/tea ?
5. When the guests finish:
  - Clear everything: Plate, BB plate, cutlery....Do not clear coffee cup/ tea cup.
  - Inform cashier to prepare the bill (if breakfast's not included or walk-in guest).
  - When guest calls for bill, present the bill to him/her (bill presentation procedure)
6. Farewell
  - Thank the guest " Thanks for your breakfast, we hope seeing you on lunch time and have a nice day.



## Chương 4: NHỮNG KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG

### 4.1 Phục vụ rượu và những đồ uống có cồn:

Mỗi loại rượu có một hương vị, màu sắc, nồng độ riêng, tuy rất phong phú về chủng loại nhưng nhìn chung được chia làm các nhóm cơ bản như: sâm banh, vang, rượu mạnh và cocktail... Do đó, việc chọn lựa cho tiệc rượu sao cho phù hợp là việc cần thiết và người uống rượu cũng cần tìm hiểu cách thưởng thức từng loại rượu để đảm bảo giá trị văn hoá trong ẩm thực, hiểu được sự hấp dẫn, độc đáo của từng loại rượu.

#### 4.1.1 Rượu khai vị

Rượu khai vị thường được phục vụ trước khi bước vào bữa tiệc dùng với các món nhắm phổ biến là sandwich (bánh mì cắt nhỏ có thịt, cá, bơ, trứng, v.v... ).

Rượu mạnh khai vị phổ biến nhất là Uytxki và thường được uống như sau:

- Uống nguyên chất, không pha thêm loại nước gì, có thể rót 3/4 cốc nhỏ hoặc 1/8 cốc lớn.
- Uống có pha thêm ít nước xôđa cho đỡ nặng, cả rượu và nước xôđa khoảng 1/4 cốc lớn.

Ngoài uytxki, một số khách còn thích dùng một loại rượu mạnh nữa thường dùng cho phái nữ là "GIN", sản xuất bằng hạt ngũ cốc tại Anh hoặc tại Hà Lan, màu trắng, có vị hơi đắng, rót vào cốc nhỏ hoặc cốc lớn theo cỡ cốc của uytxki, liều lượng như rượu nguyên chất uytxki, không pha lẫn thêm nước gì, bỏ vào cốc vài lát chanh.

Ngoài hai thứ rượu mạnh nói trên, khách có thể yêu cầu người phục vụ cho uống khai vị một loại rượu mạnh hoặc rượu nhẹ nào đó (nếu có). Cá biệt có nước không dùng rượu ngoại khai vị, mà thường dùng những loại rượu mạnh của nước mình sản xuất để mời khách.

Ngoài ra, khi khai vị, khách có thể uống bia, các loại nước quả, thậm chí nước suối, tất cả đều phải rót ra cốc to. Các loại rượu và nước nói trên khi khai vị, khách có thể yêu cầu bỏ một vài viên nước đá vào cốc.

#### 4.1.2 Rượu mạnh và rượu mùi

Diễn hình là: rượu votca. rượu gin. rượu whiskey và rượu rum. Rượu mạnh có nồng độ cồn cao hơn nhiều so với bia chai và bia tươi và do đó được phục vụ với một lượng ít hơn nhiều.

Rượu mùi là một loại rượu có mùi thơm và vị ngọt thường được phục vụ nhiều nhất với cà phê vào cuối bữa ăn.

### ***Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi***

**Thiết bị** Thiết bị bar thường được trang trí một loạt các thiết bị, dụng cụ ly, cốc cho nhiều loại đồ uống, bao gồm:

- Ly các loại - rượu mùi/ rượu mạnh/ rượu vang đỏ
- Dụng cụ đông và chắt rượu
- khay đựng
- Dụng cụ mở nút chai
- Mở nút chai hình xoắn
- Thùng đựng đá và kẹp đá
- Lót cốc đặt ở bàn
- Dụng cụ chộn và khuấy.
- Khay phục vụ

**Dụng cụ đo lường:** Đối với loại rượu mạnh như whiskey, gin, vót ca hay rum được bán theo dụng cụ đo định lượng nhất định và rót nhiều lần. Lượng rượu này ở các nước khác nhau. Tại Việt Nam, một định lượng chuẩn là 20ml đối với một định lượng đơn và 40 ml đối với một định lượng kép. Cần phải lưu ý chỉ ra định lượng được sử dụng tại cơ sở. Sự hạn chế này không áp dụng đối với sự pha trộn của 3 hay nhiều loại chất lỏng, cocktails.

**Các loại ly cốc** Có nhiều loại ly, cốc phục vụ uống rượu mạnh, rượu mùi, cocktails và các loại đồ uống khác.

**Phục vụ rượu mạnh:** Vì nồng độ cồn cao nên rượu mạnh thường được dùng pha lẫn với các loại rượu khác như Ginger Ale, nước khoáng có pha hương vị, nước chanh, coca cola, nước hoa quả.. Sự kết hợp thông thường gồm có: rượu gin và nước Tonic, rượu vodka và nước cam, rượu rum và coca, rượu whiskey và soda.. Khi phục vụ bất kỳ đồ uống nào trong những đồ uống này, cần:

- Chọn loại ly thích hợp
- Kiểm tra xem chanh và đá có được yêu cầu không nếu có thì bỏ vào ly
- Rót đủ lượng rượu mạnh vào ly
- Chọn và mở loại rượu để pha chế
- Đặt ly và đồ pha chế lên khay
- Đặt đồ uống đã pha lên bàn cùng với lót cốc
- Rót loại rượu để pha chế cho khách hàng
- Cát chai đựng rượu pha chế đã hết ở trên bàn
- Phục vụ thêm đá nếu khách yêu cầu.



*Đồ uống đã pha:* đồ uống đã pha chế là những đồ uống có nhiều hơn một thành phần. Hầu hết đồ uống pha chế là:

- Khuấy: Dùng loại cốc cao, thìa bar, que khuấy và dụng cụ lọc, chẳng hạn như rượu Brandy và Ginger Ale.
- Lắc: Bình chộn cocktails hay bình chộn Boston với dụng cụ lọc, máy xay sinh tố, chẳng hạn như cocktails.
- Trộn: Dùng máy xay sinh tố để chế những đồ uống hoa quả.

### *Ly uống rượu mạnh*

Thường là loại nhỏ, có chân hoặc không chân hình trụ dày. mỗi lần rót chỉ khoảng 30cc, tránh cho người uống cảm giác bị sốc. Rượu trắng thường là loại rượu dùng để chúc khi bắt đầu tiệc đứng, tiệc ngồi, tiệc lớn cũng như tiệc nhỏ. Cá biệt có nước dùng rượu màu mạnh trên 40 độ do nước mình sản xuất để chúc mở đầu buổi tiệc.

- Phổ biến ở nhiều nước là dùng cốc hoặc ly thủy tinh nhỏ, màu trắng có chân đứng, thắt ở giữa. Cá biệt có nước dùng chén nhỏ bằng sứ hoặc gốm; chén nhỏ bằng sứ thường màu trắng hoặc có thêm hoa văn màu tím nhạt; chén nhỏ bằng gốm màu da lươn; các loại chén này không có chân đứng.
- Cá biệt có xứ như ở vùng Xibêri của Nga, ngay tại các cuộc chiêu đãi chính thức, các cốc to bằng thủy tinh màu trắng dùng để rót rượu trắng mạnh chúc khách; vì ở vùng này khí hậu lạnh âm 50 độ, người dân bình thường vẫn uống rượu trắng mạnh bằng cốc to để chống rét. - Rượu Cognac và Armagnac: thường dùng những loại ly chân lùn.
- Rượu Vodka: sử dụng loại ly có miệng loe (hình ống khói). Rượu Vodka thường được uống lạnh.
- Rượu Rum: sử dụng loại ly có thân và miệng rộng hay ly chân dài, miệng loe. Điều này sẽ giúp làm nổi bật hương vị của Rumh.
- Rượu Tequila: sử dụng loại ly có dạng hình hoa tulip, ly có miệng loe hay một chiếc ly nhỏ và thường được dùng với một lát chanh tươi và muối.
- Rượu Whisky: sử dụng loại ly có dạng thân rộng, miệng hẹp để hương vị của rượu dễ dàng tỏa ra và lưu đọng khi xoay nhẹ ly.

### **4.1.3 Champagne - rượu quý**

Rượu sâm banh thường được dùng khai vị hoặc khi đi ngủ tạo sự hưng phấn. Đây là loại rượu nhẹ, mùi dịu, có vị ngọt nên thường rót nhiều. Với các bữa tiệc đông người, tiệc đứng, người ta thường xếp ly theo hình tháp để rót nhiều ly cùng lúc, do

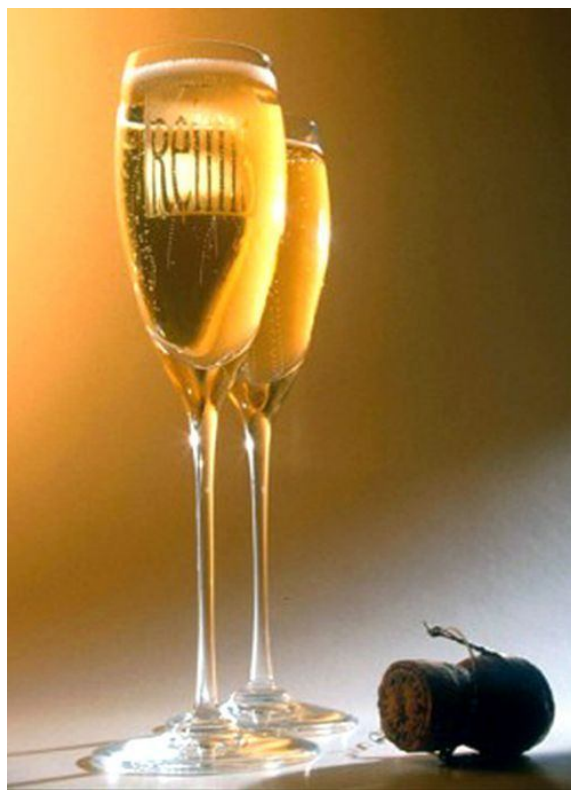
đó ly thường sử dụng là loại ngắn, miệng rộng. Còn ở các bàn tiệc ít người, nên dùng ly có hình dạng thuôn dài, đường kính nhỏ. Loại ly này thường giữ cho rượu sủi tăm lâu hơn, tạo cảm giác thú vị hơn. Dù ly dài hay ngắn chúng đều có chân đế cao, người uống thường cầm ly tại phần chân đế để nhiệt độ bàn tay không làm mất độ lạnh cần thiết của rượu trong ly.

### *Ly uống Champagne:*

Có hình giống như bông hoa tulip kéo dài, có chân đế cao. Dạng ly này tạo bọt cho champagne khiến bạn có thể thưởng thức hương vị và tạo cảm giác vui mừng đang trào dâng.

Vì là loại rượu ngon nhất, quý nhất trong các loại rượu cất bằng nho, nên sambanh thường được dùng trong các dịp lễ nghi, tiệc tùng vui vẻ, v.v...

Tại các buổi chiêu đãi ngoại giao, các quốc yến, các bữa tiệc trang trọng, người ta dùng nhiều loại rượu, nhưng đến giờ phút chúc rượu trang trọng nhất của bữa tiệc (thường là trước khi ăn tráng miệng, gần tàn bữa tiệc) thì chủ nhà trân trọng nâng cốc sambanh chúc các quý khách.



Khi mở chai sambanh, người ta thường muốn để nó nổ thành tiếng to. Đây là trong các tiệc thân mật, còn trong các tiệc trang trọng thì không nên làm như vậy. Người châu Âu có hai cách lý giải về điều trên: chai sambanh được cất lâu năm, lúc mở ra cần nổ thành tiếng to để nói lên sự vui mừng của những người được uống loại rượu quý; ngược lại, một cách lý giải khác: sambanh là rượu quý, nó cần được giữ yên lặng để càng đi sâu vào lòng người.

### **4.1.4 Rượu vang**

Rượu vang là thứ đồ uống có chứa cồn, chủ yếu làm từ nho được ép ra và lên men. Trên thế giới, chỉ có một vài khu vực khá nhỏ có thể sản xuất vang. Điều đó là do những điều kiện khí hậu nhất định cần thiết để nước nho có thể chuyển thành một thứ rượu vang uống được.

*Các loại ly uống rượu vang:* một ly rượu vang ngon phải trong suốt do đó màu sắc và độ sáng của rượu vang có thể nhìn thấy một cách rõ ràng; ly rượu phải có chân đế cầm sao cho hơi nóng của tay không làm ảnh hưởng đến chất lượng rượu khi uống;

trên miệng ly phải có một đường cong mỏng để góp phần giữ được hương vị rượu. Ly phải đủ lớn để đựng rượu khi uống. Trên miệng ly phải có đường cong mỏng để góp phần giữ được hương vị rượu. Ly phải đủ lớn để đựng rượu khi uống.

*Kích cỡ ly rượu vang* Ly rượu vang có nhiều kích cỡ khác nhau, thường là dựa trên các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất. Sử dụng bảng chỉ dẫn dưới đây:

- Rượu sâm banh và các loại rượu vang nổi khác: Ly mỏng cao (flute) Ly mỏng cao ( dùng để uống sâm banh) Xấp xỉ 175- 200 ml
- Rượu vang trắng: Ly có kích cỡ trung bình có chân loại 145 ml
- Rượu vang hồng: Ly mỏng cao
- Rượu vang đỏ: Ly cỡ to loại 205 ml

### ***Phục vụ rượu vang***

1. Cách cầm chai rượu vang: Ở nơi chứa rượu vang, người ta thường đặt chai rượu trên giá rượu và luôn giữ trong điều kiện đảm bảo.

- Khi lấy chai rượu từ giá đựng, không được lắc, vì điều đó có thể làm “ mất cạn” hay là nguyên nhân làm rượu “đóng nút”.
- Trong khi rót phải cầm chắc chai theo cách sao cho có thể nhìn thấy nhãn.

2. Mở chai rượu vang:

- Kiểm tra sự sạch sẽ và khô ráo.
- Cầm chai chắc chắn.
- Khi cắt nút chai, phải đảm bảo sự gọn gàng.
- Lau miệng chai rượu bằng khăn mtj.
- Đặt dụng cụ mở nút chai vào đúng chỗ.
- Vận dụng dụng cụ mở nút chai từ từ.
- Cần thận lau bên trong và bên ngoài cổ chai.

3. Nhiệt độ phục vụ:

Vang đỏ: Theo nguyên tắc chung, rượu vang đỏ phục vụ ở nhiệt độ của phòng

- Rượu vang đỏ; 18 – 210C.
- Một số loại rượu vang đỏ ít năm có lẽ cũng được uống lạnh ở nhiệt độ 10-130C

Vang trắng: Vang trắng luôn được phục vụ ở nhiệt độ lạnh.

- Rượu vang trắng: 10-120C.
- Rượu vang trắng miệng, sâm banh và các loại rượu vang nổi khác: 6-90C

Nếu không có sẵn rượu vang lạnh thì một thùng chứa nước đá sẽ làm nhiệt độ của rượu vang trắng giảm xuống nhanh chóng tới khi thành nhiệt độ lạnh.

#### 4. Rót rượu vang.

- Cầm chai rượu sao cho nhãn của chai hướng lên trên và có thể nhìn thấy được.
- Giữ đúng khoảng cách giữa chai và miệng ly rượu
- Mời chủ tiệc một chút để nếm thử.
- Phục vụ cho phụ nữ trước, sau đó đến nam giới và sau cùng là chủ bữa tiệc.
- Rót 2/3 ly rượu, quay cổ chai để tránh nhỏ giọt.
- Đặt chai vào giỏ rượu hoặc thùng rượu nếu thích hợp.
- Rót tiếp rượu vào ly



#### ***Danh mục/ thực đơn rượu vang***

Danh mục rượu vang có thể khác nhau đáng kể giữa nhà hàng này với nhà hàng khác. Một số điểm chung là:

- Độ dài của danh mục rượu vang thường được xác định bởi quy mô và loại hình hoạt động, ví dụ một nhà hàng sang trọng tại một khách sạn tiêu chuẩn quốc tế năm sao có thể đưa ra một danh mục rượu vang lớn.
- Trong hầu hết các trường hợp tên và loại rượu vang thông dụng được lựa chọn để lên danh mục.
- Danh mục rượu vang có thể xếp theo giá cả từ các loại rượu vang nội 9 không đắt tiền) đến những loại rượu vang ngon đã được lựa chọn (đắt tiền) để phù hợp với sở thích với tất cả khách hàng.
- Thông thường danh mục rượu trong những bữa tiệc lớn cũng giống như danh mục rượu của nhà hàng.

Rượu vang thường dùng trong bữa ăn khi ăn món ăn chế biến từ thịt màu trắng (cá, tôm, cua...). Vang đỏ dùng ly lớn hơn dùng khi ăn món ăn chế biến từ thịt màu đỏ (thịt bò, trâu, nai...).

Khi rót vang đỏ không rót đầy như vang trắng, chỉ rót 2/3 ly. Loại ly này cần trong suốt để lộ rõ màu nguyên chất của rượu. Khi uống vang cũng như sâm banh phải có độ lạnh cần thiết, nên cầm ly ở phần đế, chỉ dùng ngón tay nâng nhẹ ly rượu, đừng bao giờ nắm chặt để tránh làm tăng nhiệt độ của rượu ảnh hưởng đến hương vị.

*Vang trắng và vang đỏ dùng vào lúc nào?*

Thông thường, sau khi cả chủ nhà và khách uống rượu trắng mạnh, ăn các món ăn khai vị như jambông, xúc xích, món được đưa lên tiếp theo là món cá. Vang trắng dùng khi ăn cá hoặc thủy, hải sản. Vang đỏ dùng khi ăn thịt.

### **Quy trình phục vụ rượu vang:**

- Lấy rượu từ quầy bar
- Mang đến bàn để trong một xô đá ( chỉ rượu vang trắng)
- Đưa chai rượu cho chủ bàn tiệc xem nhãn.
- Đảm bảo rằng ly được đặt trên bàn là đúng với loại rượu phục vụ.
- Nhìn xem khăn ăn sạch được quấn chặt lấy tay cầm của khay đá chưa.
- Cắt nút chai và bỏ đi, lau sạch miệng chai bằng khăn phục vụ.
- Từ từ nhấc nút ra. Người nút rượu có còn nguyên chất hay không. Điều này xảy ra khi rượu bị ảnh hưởng qua nút chai hỏng và nó không đủ điều kiện phục vụ cho khách. Đặt nút chai vào xô đá.
- Lau sạch bên trong cổ chai bằng khăn ăn.
- Lau khô cổ chai
- Cầm chai rượu để rót theo cách sao cho nhãn mác vẫn có thể nhìn thấy được. Dùng khăn của người phục vụ, gấp và hứng những giọt rượu chảy ra.
- Rót vào mỗi ly 2/3. điều đó làm tăng giá trị của bữa tiệc.
- Rượu vang trắng phải thường xuyên được phục vụ lạnh còn rượu vang đỏ thì trong điều kiện nhiệt độ của phòng.

Những tiệc ngồi trang trọng thì dù đông hay ít khách, không bao giờ để các đồ uống (các chai rượu, bia, nước ngọt, v.v...) trên bàn mà để ở bàn nhỏ cạnh bàn tiệc, hoặc ở phòng nhỏ khuất bên trong, hoặc ở trên xe đẩy lịch sự, êm, nhẹ, không gây tiếng động mạnh quanh bàn tiệc.

Trường hợp bữa tiệc ngồi mà ít người, nhưng thân mật, thì có thể để trên bàn tiệc các chai rượu, bia, v.v... nhưng nên để sao cho không vướng tay khách; nên có dụng cụ mở chai để bên cạnh để nếu khách muốn, có thể mở và tự động rót lấy.



Những bữa tiệc ngồi đông khách, nên có người phục vụ chuyên nghiệp về đồ uống. Trường hợp thân mật ít khách, người phục vụ bàn tiệc hoặc tổ trưởng tiếp đồ uống nhưng cần chú ý mấy điểm sau:

- Lúc rót cho khách nên có khăn màu trắng sạch, cầm lót tay ở chai, để rượu có chảy ra vỏ chai ít nhiều thì có thể lau được ngay vỏ chai và tay luôn luôn sạch.
- Khi rót thì tay cầm ở giữa thân chai, không nên cầm ở cổ chai.
- Nếu rót từ một bình to không có quai thì nên cầm ở cổ bình.
- Nếu rót từ một lon bia hoặc từ một cốc to sang cốc nhỏ thì nên cầm ở giữa thân lon hoặc giữa thân cốc to.
- Chỉ nên rót 3/4 cốc, hoặc chỉ rót để cách miệng cốc hai hoặc ba centimet.
- Rót xong thì nhẹ tay quay khoảng 1/2 vòng miệng chai trên cốc để tránh nước rót xuống bàn.

### **4.1.5 Bia**

**Cốc uống bia** Bia có thể được phục vụ bằng các loại cốc khác nhau:

- Cốc vai có quai dung dịch 250ml (“ nửa pint”) dùng cho bia tươi
- Cốc vai không có quai dung tích 500 ml dùng cho các loại bia tươi
- Cốc vai không có quai dùng cho bia chai
- Cốc bia có chân ngắn dung tích 330 ml, ví dụ loại cốc Export 33 Halida
- Cốc pilsner ( cốc cao hình nón có chân) dùng cho bia nhẹ
- Các loại 330 ml, 375 ml và 500 ml.

Tất cả các loại cốc được sử dụng phải hoàn toàn sạch, không có dấu tay, vết dầu mỡ hay vết môi trên miệng cốc. Khi rót bia vào một cốc nước lạnh, bia sẽ nhanh chóng tan hết bọt.

Các bữa tiệc đều dùng bia như một thứ giải khát (trừ những bữa tiệc do người theo đạo Hindu và đạo Hồi tổ chức), nhưng cách dùng bia ở từng loại tiệc lại khác nhau. Tại tiệc ngồi, cốc uống bia có hình thức giống như các loại cốc giải khát khác, được đặt bên cạnh ly rượu mạnh.

Khi rót bia vào cốc, cần khéo tay để bọt bia không tràn ra mặt bàn. Lượng bia cách miệng cốc khoảng 1 đến 2cm và cốc bia phải luôn đầy.

**Phục vụ bia** những điểm cần chú ý khi phục vụ:

- Kiểm tra bia chai và lon bia về ngày bán, vết xây sát, mùi vị.



- Rót, trang trí và bày đúng cách
- Đồ dùng phải được rửa sạch

*Bia tươi* Bia được rót từ một vòi và được giữ trong những thùng lớn và được đậy thật kín và thường xuyên “bơm” thêm CO<sub>2</sub> (cacbondioxit) khi rót bia. Các loại bia thường được giữ trong thùng chứa đã được tiệt trùng. Sau đó chúng được xếp lên giá để dễ lấy. Bia tươi lý tưởng nhất là được dùng trong vòng 3 đến 5 tuần.

- Rót bia tươi: Bia phải được phục vụ ở nhiệt độ 13- 15°C ( 55-58 F). Các loại bia tươi phải có ngọn hay bọt tăm sủi ở trên và người phục vụ phải đảm bảo rằng họ phục vụ đủ lượng bia với ngọn bọt nhỏ và đương nhiên không phải vì ngọn bọt đầy để làm tăng lượng bia yêu cầu. Khi rót bia, điều quan trọng phải theo những chỉ dẫn sau:
- Cầm cốc đúng cách, nghĩa là cầm vào chân cốc hoặc thân cốc không bao giờ được cầm vào miệng. Chiếc cốc phải được cầm nghiêng một góc 45°
- Miệng ống rót phải gần sát nhưng không chạm vào bên trong cốc.
- Giữ cho miệng cốc bia trong để tránh tình trạng quá nhiều “ngọn” hoặc bọt nổi lên mặt cốc bia.

*Bia chai và bia lon:* Bia chai và bia lon cũng khá phổ biến. Loại bia này có một thuận lợi chủ yếu so với bia tươi vì thời gian lưu giữ từ 6 đến 12 tháng khi chưa được mở.

- Rót bia chai và bia lon:
- Khi rót bia chai phải rót vào trong lòng cốc, cốc được cầm theo một góc hơi nghiêng. Cổ chai không được nhúng vào bia trong khi rót. Khi rót bia, chú ý quá trình tạo bọt và điều chỉnh tăng hay giảm lượng bia một cách tương ứng. Rót chậm để tránh tình trạng bọt nhiều quá.

#### **4.2 Phục vụ những loại đồ uống không cồn:**

Phục vụ khách đồ uống không cồn cũng là một hoạt động quan trọng đối với bất kỳ người phục vụ nào trong một cơ sở phục vụ ăn uống. nguyên tắc phục vụ chu đáo va an x không đổi. bất kỳ là phục vụ cái gì. Tuy nhiên, một vài thủ tục và kỹ thuật có điểm khác nhau trong quá trình phục vụ các loại đồ uống khác nhau.

Các loại đồ uống không cồn được phân loại như sau:

1/ Trà

2/ Cà phê

3/ Nước khoáng các loại như Perrier, la vie.



4/ Nước uống có hương vị và có ga như Coke, Sprite, Orangina v.v

5/ Nước hoa quả như nước cam, nước mía, nước nho, nước dừa, nước cà chua.

6/ Bia, rượu vang không cồn.

7/ Nước hoa quả ép và nước ngọt (Syrups).

Phương pháp chuẩn bị và phục vụ đồ uống không cồn sẽ khác nhau tùy thuộc vào bản thân từng loại đồ uống, ví dụ phục vụ trà sẽ khác với phục vụ cà phê. Mỗi nhà hàng phải có “chuẩn mực riêng” của mình đối với quy trình phục vụ những đồ uống này.

#### 4.2.1 Trà

Hầu hết trà được dùng là trà pha và các loại trà phổ biến nhất ở Việt Nam là: Lipton; Trà Earl grey; Trà Darjeeling; Trà nhài; Trà Asam; Trà cam Pekoe; Trà bạc hà;...

*Pha trà:*

1. Đảm bảo tất cả các đồ dùng sử dụng sạch sẽ hoàn toàn.
2. Bình pha trà được làm nóng trước khi bỏ trà vào sao cho nước sôi giữ được độ nóng tối đa khi đổ vào bình trà.
3. Ước lượng trà khô để pha chế
4. Dùng nước mới đun sôi. Rót nước vào ấm. lên trên những cánh trà khô
5. Ủ trong 3-4 phút để đạt được độ đặc tối đa.

*Đồ dùng cần thiết cho việc phục vụ trà:*

Bao gồm: Khay đựng; Khăn trải bàn; Ấm trà; Bình nước nóng; Bình sữa lạnh; Chanh thái lát mỏng; Xô đựng nước thừa; Bộ lọc trà; Giá đựng ấm trà và bình nước nóng hộp đường và cái kẹp; Tách trà và đĩa; Thìa uống trà.

*Phục vụ:*

Tại các buổi tiệc chiêu đãi, hầu hết các nước trên thế giới đều theo tập quán giống nhau như sau:

- Uống chè vào cuối bữa tiệc. Uống bằng cốc sứ loại vừa có quai (cá biệt có nơi dùng cốc gốm tráng men, cốc thủy tinh). Cốc uống chè có thể lớn hơn hoặc nhỏ hơn một chút so với cốc uống cà phê. Cốc uống chè phải có tách đi kèm.
- Vào cuối bữa tiệc, khi các món ăn trên bàn tiệc đã dọn hết, người phục vụ lần lượt bày sẵn cốc tách kèm thìa nhỏ trên mặt bàn để uống cà phê hoặc chè.



- Nếu uống chè xanh, người phục vụ rót chè xanh được để sẵn trên khay và không thêm một thứ gì vào để khỏi làm mất hương vị của chè. Ở nhiều nước, nhất là châu Á, thường uống chè xanh có ướp hương vị hoa nhài hoặc hoa sen. Cá biệt có khách nào muốn uống chè xanh với đường thì người phục vụ sẵn sàng thực hiện.
- Nếu uống chè đen, thông thường, mỗi cốc chè đen đều có kèm một lát chanh và một ít đường. Có khách thích uống chè đen với sữa. Người phục vụ phải có những thứ này trên khay và sẵn sàng phục vụ tùy theo sở thích của khách.

#### 4.2.2 Cà phê:

*Pha cà phê:*

- 1/ Dùng cà phê mới rang và xay cà phê.
- 2/ Mua loại thiết bị xay đúng với loại máy đang dùng.
- 3/ Đảm bảo rằng tất cả đồ dùng sạch sẽ trước khi dùng.
- 4/ Đổ một lượng cà phê nhất định vào nước.
- 5/ Chế thêm nước sôi và cà phê và để ngấm.
- 6/ Kiểm soát nhiệt độ đun sôi.
- 7/ Lọc và phục vụ.
- 8/ Lần lượt cho thêm sữa hay kem
- 9/ Cà phê phải được phục vụ thật nóng và không bao giờ được để nguội.

*Dụng cụ yêu cầu đối với quá trình phục vụ cà phê:*

Bao gồm: Khay đựng; Khăn lót khay/ khăn ăn; Cốc và tách trà; Ấu đựng đường và cái kẹp hay một thìa uống cà trà tùy theo loại đường; Ấm cà phê; Bình đựng sữa nóng hoặc kem; Giá đựng ấm cà phê và dụng sữa.

*Phục vụ:*

Mỗi cá nhân đều có thể có một thói quen dùng cà phê riêng. Nhưng trong bữa tiệc thì người dự cũng như chủ nhà đều dùng cà phê theo một số nguyên tắc chung:

Cà phê thường được dùng vào giai đoạn cuối của bữa tiệc. Trong bữa tiệc thân mật, ít người, chủ nhà có thể hỏi khách muốn dùng chè hay cà phê, sau đó thông báo cho người phục vụ đem chè và cà phê theo đúng yêu cầu của từng người. Nhưng tại các bữa tiệc trọng thể, do chủ nhà không thể hỏi tất cả khách được nên người phục vụ sẽ đến tận nơi khách ngồi và nhẹ nhàng hỏi từng người khách muốn dùng chè hay cà phê để phục vụ từng người.

Khi dùng cà phê, người phục vụ chuẩn bị sẵn các cốc cà phê con đặt trên các tách và một thìa nhỏ. Cà phê luôn luôn được giữ nóng. Khi phục vụ, chỉ rót cà phê



đến 2/3 cốc. Thông thường, trên mặt bàn, ngoài âu nhỏ đựng đường, còn có một bình sữa để khách có thể uống cà phê sữa nếu họ muốn. Nhưng trong bữa tiệc trang trọng, bình sữa nhỏ được đặt trên khay của người phục vụ.

Thông thường tại các bữa tiệc, người ta tuy dùng cà phê lọc nhưng phải giữ được độ nóng. Tại bữa tiệc thân mật, ít người, nếu khách muốn uống cà phê lọc ngay tại chỗ, thì người phục vụ để dụng cụ lọc trên cốc cà phê, trong đó có sẵn cà phê xay nhỏ. Người phục vụ lần lượt rót nước sôi vào mỗi cái lọc cà phê ngay tại chỗ và đập nắp lại. Sau khi lọc, khách lấy nắp lọc cà phê để ngửa trên bàn và đặt cái lọc cà phê lên đó để tránh cà phê rót ra bàn. Trường hợp khách thấy cà phê đặc, muốn uống loãng thì ra hiệu cho người phục vụ rót thêm nước sôi vào cốc.

Cà phê cũng là một loại đồ uống rất phổ biến với du khách nước ngoài đến Việt Nam và được dùng trong bữa sáng, bữa trưa và tối, cũng như trà, cà phê thường được khuấy đều để đạt những hương vị khác nhau. Trước khi xay, hạt cà phê được rang để có hương vị riêng biệt. Đặc điểm của cà phê ngon là có vị thơm, ngon và màu sắc đẹp khi pha thêm sữa.

### **4.2.3 Phục vụ trà và cà phê:**

- Một cốc, một tách và một thìa được đặt trước mặt khách hàng quay cốc được đặt về phía trước bên tay phải của khách hàng và thìa đặt theo chéo góc.
- Đặt ấm trà/ cà phê, ấm nước nóng, sữa/ kem hay chanh thái lát. Đường trắng hoặc nâu lên một khay đựng. và được đặt bên tay trái của người phục vụ.
- Trà hay cà phê sau đó được rót từ bên phải của khách và cách miệng cốc 1cm.
- Nếu khách yêu cầu thì sữa cũng được rót vào cốc bằng cách tương tự.
- Đường được đặt lên bàn để khách dùng.
- Ấm trà và cà phê đặt trên bàn, về phía bên phải của chủ bữa tiệc.

*Những điểm quan trọng liên quan đến cà phê và trà.*

- Ấm trà phải luôn luôn nóng
- Nhiệt độ của nước (phải sôi).
- Ước lượng đúng lượng trà/cà phê
- Đủ thời gian để trà ngấm
- Thực hiện đúng các thủ tục pha trà/ cà phê.



#### 4.2.4 Phục vụ nước uống có ga và có hương vị

Tất cả các loại nước uống có ga được phục vụ theo cách của riêng nó, có đá hoặc lạnh. Chúng có thể được phục vụ bằng nhiều loại cốc, ví dụ cốc loại dài chẳng hạn như Slimjim, Zombie hay là cốc vai tùy thuộc vào quy định của nhà hàng. Chúng cũng được dùng để pha lẫn với các loại đồ uống khác như whiskey và Ginger le, rượu gin và nước khoáng (tonic), rượu Vodka và các Bitter lemon, rượu rum và coca-cola. Phục vụ các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng:

Các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng thường được phục vụ lạnh, xấp xỉ 7-100C (42-480F) không được dùng với đá trừ khi có yêu cầu.

**Nước lạnh:** Ở những nơi nước máy uống được thì nước lạnh cũng có thể được phục vụ. nước máy đựng trong bình được làm lạnh. Những yêu cầu cơ bản khi phục vụ là:

- Bình sạch sẽ
- Nước làm sạch
- Đá sạch
- Đĩa thường.

#### **Phục vụ nước quả ép:**

**Phục vụ từ quầy bar:** Một lượng nước quả ép được rót từ vào một cốc cao hay một cốc bia có chân ngắn dung tích 34,08 centilit, có cả đá. Cốc này có thể được pha đầy bằng nước đá hay sô đa. Vành cốc phải được trang trí bằng một vài lát quả và có ống hút để uống.

**Phục vụ từ phòng khách:** Người giữ hầm rượu hay người phục vụ phải đặt tất cả những thứ cần thiết lên một khay phục vụ để phục vụ có hiệu quả. Những thứ đó bao gồm:

- 1) Cốc cao hay cốc bia có chân ngắn có dung tích 34,08 centilit
- 2) Bình nước đá
- 3) Nước sô đa có ga
- 4) Một âu đá và cái kẹp nhỏ
- 5) Ống hút
- 6) Lót cốc: đặt dưới cốc.

**Nước cà chua:** Phải được phục vụ lạnh trong một ly nhỏ có dung tích 14.20 centilit (5fl.oz) đặt trên đĩa có khăn lót một cái thìa trà. Nước sốt Worcester phải được khuấy đều, hớt bỏ ngọn, đặt lên một chiếc đĩa kê ( Underplate) và mời khách. Ly nước cần có một lát chanh mỏng đặt trên miệng cốc để trang trí thêm.



***Nước quả tươi:***

Nếu nước quả tươi được phục vụ trong phòng khách thì quá trình phục vụ cũng tương tự như phục vụ nước quả ép tại phòng khách. Trên bàn phải được đặt một bát nhỏ có chiếc đĩa lót và thìa. Những loại nước hoa quả thông dụng tại Việt Nam bao gồm nước chanh, nước dứa, nước xoài và nước đu đủ. Những loại nước uống này được chuẩn bị bằng máy xay sinh tố trong nhà bếp của khách sạn hay được chuẩn bị trực tiếp sau quầy bar.

***Các loại rượu và bia không cồn:***

Các loại rượu và bia không cồn sẵn có cho những khách không dùng cồn vì lý do sức khỏe hoặc tôn giáo. Phục vụ các loại rượu vang không cồn tương tự như phục vụ các loại rượu khác.

Phục vụ bia không cồn cũng giống như các loại bia thông thường, có nhãn hiệu thường dùng để phân biệt bia không cồn với bia thông thường. Bia không cồn được phục vụ lạnh là tốt nhất trừ khi có chỉ dẫn khác.

***Cách dùng nước khoáng***

Nước khoáng có thể chữa được nhiều thứ bệnh nội khoa và bệnh ngoài da, như các bệnh về đường hô hấp, đường tiêu hóa; có thể dùng để giải khát, v.v... Khi dùng nước khoáng có thể dùng nguyên chất, hoặc cho thêm gaz. Loại nước khoáng ngọt do pha chế thêm đường và một số lượng hương liệu khác sẽ làm mất nhiều công dụng có ích của nước khoáng.

Tại hầu hết các quán ăn, tiệm ăn, khách sạn trên thế giới đều có nước khoáng. Nước khoáng chỉ có thể giữ được chất lượng của nó trong một thời gian không dài. Do đó, nước khoáng thường không đóng vào lon kim loại, mà được đóng vào các chai, bình thủy tinh, hoặc bằng nhựa. Thời hạn sử dụng thường được ghi rõ bên ngoài.

Tại các bữa tiệc đều có dùng nước khoáng làm đồ uống. Trong khi sử dụng, cần chú ý không dùng nước khoáng đã quá hạn. Sau khi rót rượu mạnh vào ly, người phục vụ tùy theo ý của khách, sẽ rót nước khoáng hoặc nước giải khát vào cốc.

Việt Nam có tập quán uống nước khoáng ngọt (có đường), nhưng khách nước ngoài chỉ uống loại nước khoáng mặn hoặc nước khoáng không mùi vị.

Tại bữa tiệc, khách có thể uống một cốc nước khoáng ngay sau khi uống ly rượu mạnh, để giảm nồng độ rượu và cũng tránh bị say rượu.

Người theo đạo Hồi và đạo Hindu (Ấn Độ) kiêng uống rượu, bia, chỉ uống nước khoáng và một số loại nước giải khát. Do đó, chủ tiệc cần lưu ý người phục vụ thực hiện tốt yêu cầu của khách.



### ***Cách dùng nước hoa quả trong tiệc***

Ngoài rượu, chè, cà phê, nước khoáng... tại các bữa tiệc, người ta còn sử dụng nước hoa quả: chanh, cam, dứa, xoài, dứa, v.v...

Đặc biệt, tại các nước xứ lạnh, trong các bữa tiệc, các loại nước quả nhiệt đới là loại đồ uống rất quý và được khách ưa thích.

Trong khi rượu mạnh, rượu vang, nước chè, cà phê... được uống theo thời điểm hoặc tùy thuộc theo các món ăn thích ứng, các loại nước hoa quả được uống vào bất kỳ lúc nào trong bữa tiệc. Sau khi rót rượu, người phục vụ nhẹ nhàng hỏi khách dùng thứ nước quả gì thì rót đúng thứ nước đó.

Nước hoa quả còn được sử dụng sau khi khách uống rượu mạnh để tránh say rượu. Không bao giờ dùng nước ngọt để chúc rượu, nếu khách không biết uống rượu mà muốn cùng chúc rượu thì nên kín đáo dùng ly nước khoáng, hoặc có thể thay thế rượu mạnh bằng rượu vang.

### **4.3. Phục vụ tại quầy Bar**

Tốc độ phục vụ của quầy bar trong quá trình chuẩn bị các loại cocktail cơ bản chủ yếu dựa trên kinh nghiệm và kiến thức của người phục vụ bar. Sự sắp đặt chu đáo (Mise-en-place) tại quầy bar nghĩa là một yếu tố ảnh hưởng đến tốc độ và chất lượng phục vụ.

Phục vụ tại quầy bar là trực tiếp phục vụ các loại đồ uống có cồn hay không có cồn cho khách hoặc thông qua người phục vụ đồ uống hoặc cocktail. Có 3 loại:

- Hoạt động của các quầy bar thường xuyên cố định, thường gọi là quầy bar chính.
- Loại Bar chuyên dụng nhỏ hơn, cũng có vị trí cố định, có thể gần nhà hàng.
- Loại Bar tạm thời (phục vụ tiệc) Loại quầy bar được hình thành tạm thời vì một mục đích cụ thể, chẳng hạn như trong một phòng tiệc.

Khu vực phân phối là nơi chỉ phân phát đồ uống cho nhân viên phục vụ, ví dụ được đặt tại nhà hàng nhưng không cho khách ra vào.

#### ***Ly uống Cocktail cơ bản***

Chúng thường được dùng theo tên gọi của loại cocktail hoặc phù hợp với cách trình bày tương ứng. Ly dành cho những đồ uống pha trộn và cocktail có rất nhiều kiểu dáng, màu sắc từ những chất liệu như thủy tinh hay pha lê. Tuy nhiên mỗi loại ly có những tên gọi và công dụng rất khác nhau.

Ly có nhiều kiểu dáng để thích hợp với từng loại đồ uống. Sau đây là những loại ly quen thuộc trong bar rượu:



- **Cocktail:** Thường giống như ly uống rượu martini. Ly loại này có dáng hình tam giác với chân đế kéo dài từ đáy cốc.
- **Highball:** Dạng ly thẳng, phình ở phía dưới (23cl – 28cl), dùng uống nước trái cây hoặc cocktail loại giải khát ( Long drink). Ly loại này thường dùng để uống với những loại có pha 2 loại rượu cùng nhau như: whiskey và soda, gin và tonic.
- **Old-fashioned:** Hay thường gọi là ly “đá”. Đây là dạng ly ngắn, tròn, có dạng nhỏ và lớn. Thường dùng cho một vài đồ uống pha trộn hay những loại rượu có thêm đá.
- **Margarita:** Ly Cocktail còn gọi là ly Martini (12cl – 14cl) dùng đựng cocktail loại Short Drinks. (Khi pha Cocktail Martini phải dùng loại ly này và trang trí quả ô-liu). Loại ly đặc biệt dành cho các loại rượu như: rượu tequila với lát chanh; rượu pha chế theo kiểu phía nam; hỗn hợp rượu rom, nước chanh và đường ướp lạnh và một số loại nước quả.
- **Collins:** Dành cho loại đồ uống như nước chanh, rượu có vị chát hay chua. Loại ly này có dạng như highball nhưng cao hơn.



*Một số loại ly hữu dụng khác:*

- **Shot:** Một chiếc ly shot tinh tế sẽ rất hoàn hảo để thưởng thức những loại rượu trứ danh như vodka, whiskey. Loại ly này chỉ cao tầm 5cm.
- **Brandy snifter:** Có dạng nhỏ và lớn Ly Brandy còn gọi là Brandy Ballon hoặc Brandy Snifter, Dégustation (20cl – 30cl) chỉ dùng để uống Brandy. Dạng ly thon nhỏ được thiết kế tinh vi khiến cho hơi ấm từ tay của bạn có thể làm ấm đồ uống giúp tỏa hương vị đặc trưng của rượu. Loại ly này có thể dùng cho những loại rượu dùng sau bữa tối.



### Cách bố trí, sắp đặt quầy bar

Trong kế hoạch vận hành ban đầu của bất kể quầy bar nào, cách trình bày quầy bar phải được xem xét cẩn thận. quầy bar có đủ khoảng trống, dưới hình thức giá để, tủ ly và chứa tất cả hàng hóa và thiết bị. tất cả mọi thứ đều phải dễ lấy sao cho nhân viên quầy bar không phải di chuyển quá nhiều một cách không cần thiết, do đó cho phép họ phục vụ nhanh và có hiệu quả

Một dụng cụ không thể thiếu để chế biến cocktail là shaker (xem ảnh). Ngoài ra, ly cocktail còn có thể được trang trí bằng những lát chanh, lát dâu, cà chua, cà rốt, v.v... được tĩa thành những hình dạng vui mắt và những chiếc ô con con đủ màu sắc ngộ nghĩnh. Đôi khi, những thứ đồ chơi xinh xinh như những chiếc kiềm nhựa, hay vòng xoắn nhựa cũng tô điểm thêm cho ly cocktail thật bắt mắt.

- A. Cặp gấp hoa quả (nhỏ)
- B. Cặp gấp đá.
- C. Đầu rót rượu
- D. Mở vang
- E. Dao
- F. Mở bia
- G. Thìa bar thân xoắn
- H. Thìa pha chế
- I. Đo rượu
- J. Chặn đá 4 ngạnh
- K. Xô đá
- L. Chặn đá 2 ngạnh
- M. Ly pha chế (mixing)
- N. Bình lắc



### Các mặt hàng

Quả ô-liu, Anh đào ngâm rượu, Nước sốt wrocester, Nước xốt tabasco, Muối và hạt tiêu, Quế, hạt nhục đậu khấu, cây đinh hương, rượu có vị của cây augostura đường cánh to, gà, Trứng, Kem, Bạc hà, Dưa chuột, Cam, Chanh, Kem dừa.

### *Cocktails*

Cocktails là sự kết hợp giữa nhiều loại rượu khác nhau, pha với nước khoáng, nước quả tươi.v.v... theo một công thức nhất định. Cocktail có tác động trực tiếp tới thị giác và sự pha trộn của nhiều thành phần tạo ra một sức hấp dẫn đặc biệt. Vì quá trình pha cocktail tạo cơ hội để “thể hiện tài năng của mình” nên điều quan trọng là phải thu thập tất cả các thiết bị để pha cocktail và trong tầm tay để khách hàng có thể thấy chúng và bản thân của bạn sử dụng đúng trình tự danh mục các đồ uống được liệt kê ở phần trước trong bài giảng này.

*Pha cocktail* Có 3 phương pháp pha cocktail

1. Lắc đều trong bình pha cocktail: Mục đích của việc pha cocktail là để trộn lẫn và làm mát các thành phần tại cùng một thời điểm. Lắc đều cũng là một biện pháp tốt nhất để sử dụng với nguyên liệu nặng như kem và nước cam.
2. Pha trong cốc: Mục đích của việc pha cocktail là trộn lẫn các thành phần và làm mát các thành phần chậm. Phương pháp này thường được sử dụng khi các thành phần nguyên liệu không nặng.
3. Rót vào ly cocktail: Với phương pháp pha cocktail này thành phần nguyên liệu không được trộn trước. Thay vào đó, chúng được rót vào ly, cái này sau cái kia. Cocktail này thường được rót lên trên đá.

*Yêu cầu cơ bản:*

- Đá phải luôn sạch và trong. Không được rót quá đầy vào bình lắc.
- Các đồ uống sủi bọt không bao giờ được lắc.
- Để tránh tràn ra ngoài, không được rót đầy lên tận miệng ly.
- Phục vụ cocktail trong ly lạnh.
- Khi lắc, động tác phải nhanh và dứt khoát.
- Phải luôn cho đá vào trong bình lắc hay trong cốc trước rồi mới rót đồ uống vào
- Khuấy và khuấy nhanh cho đến khi hỗn hợp lạnh.
- Bình lắc để pha cocktail - loại cocktail có thể bao gồm cả nước quả tươi, kem, đường và những nguyên liệu tương tự.
- Cần trang trí sau khi pha xong cocktail.
- Cần ước lượng được các thành phần nguyên liệu.
- Không bao giờ được dùng lại đá.

**GO BEYOND THE EXPECTATIONS OF YOUR GUESTS**

