

**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC - THỰC PHẨM**

---

**GIÁO TRÌNH**  
**NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN**

**NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 761/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 17 tháng 8 năm 2017 của  
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực - Thực phẩm*

**Đà Nẵng, 2017**

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI GIỚI THIỆU

*Hiện nay, việc kinh doanh ẩm thực đóng góp đến 30% tổng doanh thu của khách sạn. Vì vậy việc tổ chức kinh doanh lĩnh vực nhà hàng cũng là một hoạt động khá phát triển tại các khách sạn, thu hút và giải quyết việc làm cho một lượng lớn lao động trong nghề nghiệp vụ nhà hàng.*

*Xuất phát từ thực tế nhu cầu lao động của nghề nói chung và nhà trường nói riêng, chúng tôi đã thực hiện cuốn giáo trình này dành cho nghề Quản trị khách sạn. Bố cục nội dung của cuốn giáo trình được sắp xếp và trình bày dễ hiểu, có thể phục vụ tốt nghiên cứu giảng dạy của giáo viên; những người làm việc thực tế và việc học tập của sinh viên. Nội dung của cuốn giáo trình được xây dựng dựa trên hệ thống tiêu chuẩn nghề nghiệp vụ nhà hàng (VOTS) – do Tổng cục du lịch Việt Nam ban hành. Bên cạnh đó, giáo trình còn quan tâm giải quyết hầu hết các phần việc kỹ năng và phần việc kiến thức cần có của nghề nghiệp vụ nhà hàng.*

*Quá trình thực hiện tài liệu này, không thể tránh những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô và các bạn sinh viên, để chúng tôi tiếp tục điều chỉnh để hoàn thiện hơn.*

*Trân trọng.*

*Đà Nẵng, ngày 5 tháng 5 năm 2017*

Tham gia biên soạn

Hồ Vũ Thủy Trang (chủ biên)

Đoàn Thị Trúc Phượng

Nguyễn Phan Minh Hiền

Nguyễn Đình Bảo Ngọc

## MỤC LỤC

	<b>Trang</b>
<b>Bài 1. Nhận biết vai trò, đặc điểm và chức năng của nhà hàng.....</b>	1
1. Trình bày khái niệm và phân loại nhà hàng	1
1.1. Khái niệm	1
1.2. Phân loại nhà hàng	1
2. Nhận thức được ý nghĩa và vai trò của kinh doanh nhà hàng trong phát triển du lịch	2
3. Chức năng hoạt động của nhà hàng	2
4. Đặc điểm của nhà hàng	3
5. Sử dụng các trang thiết bị trong các khu vực của bộ phận ẩm thực	3
<b>Bài 2. Thực hiện các công việc đảm bảo sức khỏe, vệ sinh và an toàn tại nơi làm việc</b>	6
1. Giữ vệ sinh cá nhân	6
1.1 Vệ sinh cá nhân và đồng phục	6
1.2 Tránh lây nhiễm thực phẩm và con người	9
1.3 Yếu tố vệ sinh trong công việc	10
1.4. Các nguyên tắc vệ sinh an toàn thực phẩm tại nơi làm việc	10
2. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu trữ sản phẩm	12
3. Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng	12
3.1. Vệ sinh nhà hàng	13
3.2. Vệ sinh dụng cụ	14
4. Các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải	15
4.1. Xử lý rác thải	15
4.2. Xử lý nước thải	16
5. Duy trì một môi trường làm việc an toàn và an ninh	16
5.1. An toàn trong nhà hàng	16
5.2. An ninh trong nhà hàng	18
<b>Bài 3. Chuẩn bị công việc của nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng</b>	20
1. Khái niệm và nhiệm của nhân viên phục vụ bàn	20
2. Phẩm chất của nhân viên phục vụ bàn	21
3. Chăm sóc khách hàng	22
3.1. Xử lý những yêu cầu của khách hàng	22
3.2. Công tác chuẩn bị của nhân viên phục vụ	23
3.3. Xử lý phàn nàn của khách hàng	24
<b>Bài 4. Tổ chức nhà hàng</b>	27
1. Mô hình tổ chức trong nhà hàng	27
1.1. Các yếu tố của mô hình tổ chức nhà hàng	27
1.2. Các nguyên tắc chủ đạo của mô hình tổ chức nhà hàng	27
1.3. Các căn cứ hình thành cơ cấu tổ chức nhà hàng	31
2. Mô hình tổ chức theo chức năng trong nhà hàng	31
2.1. Bộ phận bàn	31
2.2. Bộ phận bar	31
2.3. Bộ phận bếp	32
3. Tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng	32

3.1 Sự cần thiết của tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng	32
3.2. Phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng	33
<b>Bài 5. Chuẩn bị phục vụ trong nhà hàng</b>	35
1. Công việc chuẩn bị phục vụ	35
1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ	35
1.2. Chuẩn bị trong suốt quá trình phục vụ	39
1.3. Chuẩn bị sau khi phục vụ	42
2. Kỹ thuật bày bàn	43
2.1. Bày bàn ăn theo kiểu Âu theo kiểu gọi món	43
2.2. Bày bàn ăn theo kiểu Âu theo kiểu đặt trước	44
2.3. Bày bàn ăn theo kiểu Á	44
2.4. Bày bàn ăn cho bữa sáng	45
2.5. Bày bàn ăn tự chọn (buffet)	46
<b>Bài 6. Xây dựng thực đơn trong nhà hàng</b>	49
1. Khái niệm và phân loại thực đơn	49
1.1. Khái niệm	49
1.2. Phân loại thực đơn	49
2. Ý nghĩa và vai trò của thực đơn	52
3. Nguyên tắc cấu tạo thực đơn	53
3.1. Cấu tạo thực đơn	53
3.2. Trình bày thực đơn	54
4. Những căn cứ và yêu cầu khi xây dựng thực đơn	58
5. Kỹ năng xây dựng thực đơn	60
<b>Bài 7. Thực hiện các loại hình và kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng</b>	63
1. Các loại hình phục vụ	63
1.1 Phục vụ kiểu Mỹ	63
1.2 Phục vụ kiểu Anh	63
1.3. Phục vụ kiểu Nga	64
1.4. Phục vụ kiểu Pháp	64
1.5. Tự phục vụ	64
2. Kỹ thuật phục vụ	65
2.1. Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu	65
2.2. Chuyển phiếu yêu cầu cho bộ phận bếp và quầy bar	67
2.3. Sử dụng khay	68
2.4. Bưng bê	69
3. Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn	70
4. Thu dọn bàn ăn	71
5. Các quy tắc chung khi phục vụ	72
<b>Bài 8. Tổ chức phục vụ</b>	75
1. Tiếp đón khách	75
1.1. Khái quát về chào đón và mời khách ngồi	75
1.2. Quy trình chào đón và mời khách ngồi	75
2. Phục vụ một tiệc tự chọn	77
3. Phục vụ tại nhà hàng gọi món	79
4. Phục vụ tại phòng	79

5. Phục vụ tại quầy bar	80
6. Phục vụ tại tiệc và hội nghị	85
6.1. Phục vụ tiệc	85
6.2. Phục vụ hội nghị	86
7. Trình tự thanh toán	88
<b>Bài 9. Thực hiện các hoạt động khác trong nhà hàng</b>	90
1. Đặt hàng và lưu kho	90
2. Quản lý đồ vải	91
3. Dự trù ngân sách hàng năm	92
3.1. Phân tích doanh thu	92
3.2. Phân tích chi phí	93
3.3. Đánh giá hiệu quả kinh tế trong kinh doanh nhà hàng	94
4. Báo cáo về các vấn đề bảo trì	94
4.1. Các nhiệm vụ bảo trì	94
4.2. Quy trình bảo trì	95
5. Sử dụng điện thoại	96
6. Kết thúc ca làm việc tại nhà hàng	98

**GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG TRONG KHÁCH SẠN**  
**Mã mô đun: 1014018**

# **Bài 1. NHẬN BIẾT VAI TRÒ, ĐẶC ĐIỂM VÀ CHỨC NĂNG CỦA NHÀ HÀNG**

## **Giới thiệu:**

Bài 1 giới thiệu tổng quát về nhà hàng: khái niệm, phân loại, đặc điểm, chức năng, vai trò và ý nghĩa của kinh doanh nhà hàng đối với ngành du lịch và đối với nền kinh tế - xã hội.

## **Mục tiêu:**

- Trình bày được khái niệm và phân loại nhà hàng;
- Nhận biết các đặc điểm và chức năng của nhà hàng;
- Xác định được vai trò và ý nghĩa của kinh doanh nhà hàng đối với ngành và đối với nền kinh tế - xã hội.

## **A. Nội dung:**

### **1. Trình bày khái niệm và phân loại nhà hàng**

#### **1.1. Khái niệm**

Theo thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/5/1999 của Bộ Thương Mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán bình dân: “*Nhà hàng ăn uống là những cơ sở bán và chế biến các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng*”.

#### **1.2. Phân loại nhà hàng**

Có thể phân loại nhà hàng theo các tiêu chí sau:

*Phân loại nhà hàng theo cơ cấu, chức năng hoạt động:* Theo tiêu chí này, nhà hàng được chia làm hai loại:

- Nhà hàng trong khách sạn
- Nhà hàng độc lập

*Phân loại nhà hàng theo đặc điểm của món ăn, đồ uống:*

- Nhà hàng ăn Âu
- Nhà hàng ăn Á
- Nhà hàng đặc sản

*Phân loại nhà hàng theo hình thức tổ chức phục vụ:*

- Tự phục vụ, gọi món, set menu...

*Phân loại nguyên liệu sản xuất chính*

- Hải sản, heo, gà, bò...

*Phân loại theo quy mô:* Tiêu chí này được đưa ra căn cứ vào tổng số chỗ ngồi của nhà hàng:

- Nhà hàng có quy mô lớn
- Nhà hàng có quy mô trung bình
- Nhà hàng có quy mô nhỏ

*Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu:*

- Nhà hàng tư nhân

- Nhà hàng nhà nước
- Nhà hàng cổ phần
- Nhà hàng liên doanh
- Nhà hàng tập thể

*Nhà hàng phục vụ thức ăn nhanh (Fast food Restaurant):* Các nhà hàng phục vụ nhanh cung cấp thực đơn hạn chế, và ít có yêu cầu cao về chất lượng món ăn, chủ yếu là thời gian chế biến và phục vụ phải nhanh nhất có thể. Thực khách có thể thưởng thức món ăn tại chỗ theo phong cách tự phục vụ, hoặc mua mang về (Take away).

*Nhà hàng bình dân (Mild Scale Restaurant):* Cung cấp đầy đủ các món ăn với mức giá vừa phải, tại các nhà hàng này, hầu hết các thực khách cảm nhận rằng món ăn xứng đáng với đồng tiền đã bỏ ra, hình thức phục vụ cũng đa dạng: dịch vụ tại bàn, tự phục vụ hoặc gọi món tại quầy sau đó nhân viên phục vụ sẽ mang món ăn đến tận bàn cho khách.

*Nhà hàng cao cấp (Fine dining restaurant):* Cung cấp các món ăn chọn lọc, chất lượng với mức giá cao, phục vụ tại bàn đầy đủ trong một khung cảnh sang trọng và tiện nghi.

## **2. Nhận thức được ý nghĩa và vai trò của kinh doanh nhà hàng trong phát triển du lịch**

- Kinh doanh nhà hàng là một mảng hoạt động không thể thiếu của các cơ sở kinh doanh khách sạn hiện đại. Dịch vụ này nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của khách khi họ lưu trú tại khách sạn cũng như lượng khách vắng lai trong khu vực đó.

- Nếu trong hoạt động kinh doanh khách sạn thiếu dịch vụ ăn uống thì sẽ thiếu hẳn sự đồng bộ cũng như không đạt được tiêu chuẩn “sao” và làm giảm hiệu quả kinh doanh vì không khai thác triệt để khả năng thanh toán của khách. Đồng thời, do không đảm bảo tính tiện lợi trong việc thỏa mãn nhu cầu ăn uống hàng ngày của khách nên nguồn khách của khách sạn sẽ bị giảm xuống.

- Dịch vụ nhà hàng trong khách sạn đảm bảo cung cấp những món ăn có hình thức đẹp, chất lượng tốt, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách với những phong tục tập quán, độ tuổi, giới tính và sở thích khác nhau. Dịch vụ nhà hàng sẽ chính là cầu nối để thu hút khách đến với khách sạn và tiêu cùng các dịch vụ khác như dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung.

- Trong kinh doanh khách sạn, việc kinh doanh nhà hàng có thể tạo ra cho khách sạn một sản phẩm độc đáo riêng biệt mang hương vị riêng của từng khách sạn. Đó cũng là phương thức khác biệt hóa sản phẩm mà không khách sạn nào có thể bắt chước được, từ đó góp phần tích cực vào sự tăng trưởng cầu của khách tại khách sạn.

- Với chất lượng tốt và tính đa dạng, phong phú trong hoạt động kinh doanh, dịch vụ ăn uống tại nhà hàng sẽ quyết định đến uy tín và thứ hạng của khách sạn. Nói cách khác, việc kinh doanh ăn uống tại nhà hàng sẽ đóng vai trò quan trọng trong quá trình tuyên truyền, quảng cáo về thương hiệu khách sạn với người tiêu dùng, với khách du lịch.

- Việc kinh doanh dịch vụ ăn uống sẽ góp phần giải quyết vấn đề công ăn việc làm cho lực lượng lao động của khách sạn, làm tăng thêm thu nhập cho nhân viên. Kinh doanh dịch vụ ăn uống trong khách sạn còn giúp cho việc tiêu thụ các sản phẩm nông nghiệp (lương thực, thực phẩm, rau quả...) giúp cho ngành chế biến lương thực, thực phẩm của Việt Nam ngày càng phát triển.

## **3. Chức năng hoạt động của nhà hàng**

Chức năng chính của nhà hàng trong khách sạn là kinh doanh thức ăn, đồ uống và phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng tại khách sạn. Đây là hoạt động có vai trò quan trọng không

thể thiếu trong kinh doanh khách sạn, đảm bảo thỏa mãn tối ưu nhu cầu cấp thiết của khách du lịch hiện nay, đó là không chỉ “ăn no – mặc ấm” mà là “ăn ngon – mặc đẹp”

Ngoài ra, một số nhà hàng còn chịu trách nhiệm về ăn uống cho nhân viên tại khách sạn và cung cấp các dịch vụ bổ sung như: tổ chức tiệc, buffet cho hội thảo, tổ chức tiệc theo yêu cầu của khách,...

Như vậy, nhà hàng có 3 chức năng hoạt động:

- Chức năng sản xuất.
- Chức năng trao đổi.
- Chức năng phục vụ.

Ba chức năng trên có mối quan hệ biện chứng với nhau, chức năng này là điều kiện thực hiện chức năng kia và ngược lại.

#### **4. Đặc điểm của nhà hàng**

- Nhà hàng trong khách sạn là bộ phận kinh doanh phục vụ nhu cầu ăn uống tại khách sạn, phục vụ chủ yếu cho: *khách du lịch, khách dự các hội nghị, khách vắng lai nghỉ tại khách sạn, phục vụ tiệc cưới, sinh nhật, liên hoan,...*

- Sản phẩm kinh doanh của nhà hàng bao gồm 2 loại: (1) Sản phẩm tự chế: do nhà hàng tự chế biến. (2) Hàng hóa chuyển bán: rượu bia, nước khoáng, bánh kẹo,...

- Nhà hàng trong khách sạn phục vụ khách từ 6h đến 24h hàng ngày, có nơi phục vụ 24/24h

- Tại nhà hàng trong khách sạn, lao động thủ công là chủ yếu nhưng có trình độ chuyên môn và tay nghề cao, đặc biệt là bộ phận chế biến

- Doanh thu của nhà hàng trong khách sạn phụ thuộc vào nhu cầu ăn uống của khách hàng, của từng bữa ăn nên doanh thu không đồng đều mà có sự chênh lệch qua các tháng.

#### **5. Sử dụng các trang thiết bị trong các khu vực của bộ phận ẩm thực**

Tùy theo quy mô, bao gồm: nhà bếp, nhà hàng, 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.

##### ***Bếp (Kitchen)***

Tạo ý tưởng về món ăn và chịu trách nhiệm về yêu cầu, bảo quản và chế biến tất cả các món ăn.

Tiêu biểu gồm (tùy theo quy mô và loại nhà hàng): bếp món nóng, bếp món nguội, bếp làm bánh, bếp sơ chế.

##### ***Rửa dọn (Stewarding)***

Dọn dẹp, sắp xếp và cung cấp tất cả các thiết bị phục vụ ăn uống.

Tiêu biểu gồm (tùy thuộc vào quy mô và loại nhà hàng): rửa bát (bằng máy hoặc thủ công), rửa xoong nồi và các thiết bị nặng, các khu vực bảo quản, dọn đồ thải.

##### ***Nhà hàng (Restaurant)***

Cung cấp việc ăn uống cho khách, bên trong hoặc bên ngoài nhà hàng.

Nhà hàng có thể có nhiều loại: sang trọng, bình dân, đặc sản, tự chọn, phục vụ tại quầy, quán ăn nhỏ, quán cà phê, quán ăn nhanh.

### ***Quầy đồ uống (Bar)***

Cung cấp dịch vụ về đồ uống (có cồn và không có cồn) cho khách.

Tiêu chuẩn 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 thức ăn nhẹ tại quầy hoặc tại bàn họ ngồi.

### ***Quầy pha chế (Mixing Desk)***

Không mở cho khách nhìn thấy, quầy pha chế đồ uống lạnh cho khách được cung cấp cho nhân viên phục vụ theo yêu cầu của khách trong thời gian diễn ra bữa ăn.

Quầy pha chế thường chỉ tồn tại 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.

### ***Phục vụ tại phòng (Room Service)***

Cung cấp dịch vụ về đồ ăn và đồ uống đến phòng của khách.

Tùy 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 chủ một phần các món ăn và đồ uống của nhà bếp hoặc quầy đồ uống đến phòng của khách.

### ***Hội nghị và tiệc (Confrence and Banquet)***

Cung cấp việc phục vụ cho các bữa tiệc lớn cho nhiều người đến dự hội nghị.

Tùy thuộc vào quy mô của khách sạn, bộ phận này có thể chia thành các bộ phận nhỏ hơn: Tiệc lớn, tiệc cưới, tiệc liên hoan, khai trương sản phẩm, đại hội, hội nghị, đàm phán thương mại, bữa ăn trong phòng họp, đào tạo triển lãm, hội thảo cho các văn phòng tạm thời.

### ***Khu giải trí/ Đại sảnh/ Phòng chờ (Recreation Areas/ Hall/ Lounge)***

Tùy thuộc vào quy mô khách sạn, thực phẩm và đồ uống phải được cung cấp đến các khu khác trong khách sạn.

Các khu vực giải trí có thể bao gồm câu lạc bộ đêm, vũ trường, bể bơi. Dịch vụ này có thể được giao cho phục vụ tại phòng, nhưng thường có dịch vụ chuyên môn tại các khu vực này.

### ***Khu vực phục vụ bên ngoài khách sạn (Outside Catering)***

Thức ăn và đồ uống cũng như dịch vụ có thể được khách sạn cung cấp cho các đơn vị bên ngoài khách sạn.

Việc 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.

### ***Các khu vực phụ***

Khu vực phục vụ ( Food pick – up Area/ Service Area): Khu vực phục vụ là nơi nhân viên có thể xếp khăn ăn, lau bóng các dụng cụ ăn, mang thức ăn từ trong bếp ra trước khu mang ra bàn cho khách, là nơi lưu giữ các dụng cụ ăn, khăn bàn, khăn ăn... Khu vực phục vụ thường nằm trong khuôn viên nhà hàng và thường được thiết kế ở một góc khuất để dễ dàng phục vụ trực tiếp khách hàng.

### ***Kho hàng (Store)***

Tùy theo cơ cấu tổ chức của nhà hàng, một số khu vực trong bộ phận ẩm thực có kho riêng để lưu giữ các nguyên vật liệu và dụng cụ phục vụ ăn, uống để luân chuyển trong một thời

gian nhất định, nếu không có kho riêng, các khu vực này có thể lãnh hàng hóa trực tiếp từ khu chung của khách sạn.

### ***Kho vải (Linnen room)***

Là nơi lưu giữ các đồ dùng bằng vải như: khăn bàn, khăn ăn, rèm, skirting... Các đồ dùng bằng vải sau khi sử dụng sẽ được phân loại, đếm rồi mang đến khu vực phục vụ giặt ủi, qua quá trình xử lý, giặt là khăn sạch sẽ được lưu trữ ở kho, khi xuất nhập kho yêu cầu phải có sổ sách riêng lưu lại.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Khái niệm nhà hàng? Phân loại nhà hàng?
2. Chức năng của nhà hàng?
3. Kinh doanh nhà hàng có ý nghĩa và vai trò như thế nào trong phát triển du lịch?
4. Mô tả các khu vực bộ phận ẩm thực.
5. Bộ phận nào trong khách sạn đảm nhận việc giặt giữ đồ vải trong nhà hàng của khách sạn?
  - a. Bộ phận lễ tân
  - b. Bộ phận nhà hàng
  - c. Bộ phận buồng phòng
  - d. Bộ phận kế toán

## **C. Ghi nhớ**

*Nhà hàng là những cơ sở bán và chế biến các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.*

*Kinh doanh nhà hàng là một mảng hoạt động không thể thiếu của các cơ sở kinh doanh khách sạn hiện đại. Doanh thu do nhà hàng mang lại chiếm 30% tổng doanh thu của khách sạn.*

## **Bài 2. THỰC HIỆN CÁC CÔNG VIỆC ĐẢM BẢO SỨC KHỎE, VỆ SINH VÀ AN TOÀN TẠI NƠI LÀM VIỆC**

### **Giới thiệu:**

Bài 2 giúp người học thực hiện được các kỹ thuật vệ sinh cá nhân, vệ sinh an toàn thực phẩm và vệ sinh nhà hàng, duy trì được môi trường làm việc an toàn an ninh

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được tầm quan trọng của vệ sinh an toàn thực phẩm;
- Thực hiện công việc chăm sóc cá nhân trước, trong và sau khi làm việc;
- Giải thích được các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải và duy trì được môi trường làm việc an toàn an ninh.

### **A. Nội dung:**

#### **1. Giữ vệ sinh cá nhân**

##### **1.1 Vệ sinh cá nhân và đồng phục**

###### **1.1.1. Tóc**

*Đối với nhân viên nữ:*

- 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 xoăn 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,...

*Đối với nhân viên nam:*

- Luôn cắt ngắn gọn gàng, không phủ tai và lông mày;
- Tóc gáy không chạm cổ áo;
- Tóc mai ngắn được tỉa gọn.

*Lý do*

- 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.

###### **1.1.2. Mắt**

*Đối với nhân viên nữ:*

- 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.
- Nữ giới chỉ được trang điểm tối thiểu.

*Đối với nhân viên nam:*

- Nam giới phải thường xuyên cạo râu (không để mọc lởm chởm) trừ khi được nhà hàng cho phép để râu hoặc ria mép theo trang phục.

Mặt phải được cạo sạch lông thường xuyên.

*Lý do*

- Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.
- Tạo sự thoải mái và ấn tượng cho khách.

#### *1.1.3. Cơ thể*

- 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.

*Lý do*

- Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.
- Tạo sự thoải mái và ấn tượng cho khách.

#### *1.1.4. Tay*

- 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.

- Phải rửa tay bằng xà bông sau khi làm vệ sinh và lau khô.

- 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.

- Các vết xước hoặc đứt tay phải được băng bó một cách vệ sinh.

- Không sơn móng nhưng phải chăm chút thật đẹp (well-buffet).

*Lý do*

- 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.

#### *1.1.5. Trang sức*

- Chỉ mang (tối đa) nhẫn cưới, vòng cổ đơn giản, khuyên tai đơn giản, đồng hồ.

+ 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 noisyl).

+ Chỉ đeo khuyên tai đơn (for lady only)

- Không đeo trang sức kiểu, lập dị, không mang vòng đeo chân.

- Không mang vòng (đeo tay hoặc đeo cổ chân), các vật sắc, vòng và dây đeo lỏng.

*Lý do*

- 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.

### 1.1.6. Vệ sinh răng miệng

- Đánh răng thường xuyên sau mỗi bữa ăn.
- Đánh răng bằng bàn chải và kem đánh răng trước khi phục vụ.
- Có thể dùng thêm nước súc miệng.
- Không để thức ăn còn dính trên răng.
- Hơi thở phải thơm tho.

#### *Lý do*

- 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.

### 1.1.7. Đồng phục

#### *Đối với nhân viên nữ*

- Biển tên (nếu có yêu cầu)
- + Phải được đeo theo cách của đồng phục, ngay ngắn và sạch sẽ.
- 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.

#### - 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.

#### - 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).

#### - Giày

+ Luôn mang giày khi làm việc. Nên mang giày mũi liền.

+ Giày phải còn tốt, sạch bóng và không bị mòn đế.

#### - Tất (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).

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

- Giày: Mang giày màu đen và không bị mòn vệt một bên đế.

- Vớ: Vớ phải có cổ cao quá nửa ống chân (midcalf) và màu đen.

*Lý do*

- 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.

### 1.1.8. Trang điểm

- 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.

*Lý do*

- Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.
- Tạo sự thoải mái và ấn tượng cho khách



TRANG PHỤC VÀ VỆ SINH CÁ NHÂN 1



BUỘC TÓC SAU GÁY (NỮ) 2



TÓC CẮT NGẮN, CAO RÊU GỌN GÀNG (NAM) 3



TĂM HÀNG NGÀY 4



TAY SẠCH SẼ 5



MẶC ĐỒNG PHỤC THEO QUY ĐỊNH CỦA KHÁCH SẠN 6

### 1.2. Tránh lây nhiễm thực phẩm và con người

Trong một nhà hàng, mọi thứ cần thiết phải luôn luôn sạch sẽ. Vào những giờ cao điểm, khách hàng đông và nhân viên luôn phải bận rộn với những đơn đặt hàng mới và việc phục vụ khách hàng mới, nhưng cho dù bạn bận rộn đến đâu, việc dọn dẹp luôn là ưu tiên hàng đầu.

Dưới đây là một vài quy tắc chung để tuân theo:

- Thực phẩm cần được dọn sạch kịp thời. Các món ăn bẩn và lượng thực phẩm dư không bao giờ nên tiếp xúc với thực phẩm nấu chín gần đó.
- Lau sạch tất cả các quầy trong suốt cả ngày, loại bỏ các hạt thức ăn cũ hoặc chất lỏng gộp lại.
- Làm vệ sinh bát đĩa thường xuyên, đảm bảo dao, đĩa, đồ dùng bằng bạc và dụng cụ nấu ăn luôn sạch sẽ và vệ sinh.
- Tách xa khu bếp nấu ăn và khu chuẩn bị thực phẩm sống.
- Đảm bảo các dụng cụ nấu ăn được sạch sẽ nhất sau một ngày làm việc.

### **1.3. Yếu tố vệ sinh trong công việc**

Trong quá trình làm việc, người phục vụ phải thực hiện những quy định về vệ sinh cá nhân sau đây:

- Trước khi làm việc, đặc biệt trong khâu trang trí món ăn, bao gói sản phẩm thì nhân viên cần phải rửa tay sạch bằng xà phòng, sau đó làm khô tay bằng khăn khô sạch hoặc bằng máy sấy. Sau khi đi vệ sinh, sau khi ho, hắt hơi, sau khi đi giày dép, mặc quần áo hay chuyển từ khâu này sang khâu khác cũng phải rửa tay. Cần chú ý đặc biệt đến móng tay, móng chân luôn cắt gọn gàng và không được sơn móng tay vì móng tay dài là nơi bám bẩn và vi khuẩn dễ dàng lưu trú ở đó. Ngoài ra nhân viên phải thường xuyên tắm gội hàng ngày, đánh răng ít nhất 2 lần một ngày, tốt nhất sau mỗi bữa ăn.

- Trước và trong khi phục vụ khách nhân viên không được ăn các thức ăn có mùi hôi (hành, tỏi, mắm tôm,...), không hút thuốc lá, uống rượu bia vì điều này gây khó chịu cho khách.

- Khi tiếp xúc với thức ăn và phục vụ khách tránh để tay tiếp xúc với thức ăn, không ngậm tăm, ngáp, không được khạc nhổ, hắt hơi, ho, dụi mắt, gãi tai, gãi đầu, ngoáy mũi, không được chải đầu hay trang điểm, không hút thuốc và dùng tay lau miệng cốc hay đĩa đựng thức ăn vì dễ để lại dấu vân tay trên bề mặt dụng cụ.

- Nhân viên phải mặc đồng phục, trang phục gọn gàng, sạch sẽ, là phẳng, các khuy cúc đầy đủ, không có các vết bẩn, vết thức ăn hoặc chất tẩy rửa trên đồng phục để tránh truyền vi khuẩn sang người và các vật dụng khác; đồng phục này khi không dùng đến cần được treo ở nơi hợp vệ sinh. Đồng phục của nhân viên phục vụ nên chọn màu sáng, sạch sẽ và phù hợp với quy định của từng bộ phận công tác. Ở khâu chế biến và trang trí món ăn nhân viên phải đội mũ, đeo khẩu trang, tạp dề; trang phục này cần được thay giặt thường xuyên. Đối với nhân viên xếp dĩa ở kho lạnh thì phải có găng tay, ủng. Còn đối với nhân viên trực tiếp phục vụ khách ăn uống thì trang phục cần thiết phải sạch đẹp, là phẳng không vết ố, giày thường xuyên phải được đánh bóng, gót êm, dép đủ quai, tắt lạnh, sạch và không có mùi hôi. Đối với nhân viên phục vụ là nữ thì tóc phải cắt gọn, búi ở phía sau, đặc biệt nhân viên phục vụ bếp phải có mũ đội để tránh cho tóc không bị cuốn vào thức ăn. Ngoài ra không được trang điểm lò lợt, sắc sỡ, không dùng nước hoa nặng mùi, không đeo quá nhiều đồ trang sức.

- Thường xuyên đi kiểm tra sức khỏe (tối thiểu 2 lần/năm). Với những người bị bệnh thì không được tiếp xúc với thực phẩm, dụng cụ phục vụ ăn uống của khách và cũng không được trực tiếp phục vụ khách.

### **1.4. Các nguyên tắc vệ sinh an toàn thực phẩm tại nơi làm việc**

Thực phẩm là một yếu tố quan trọng để duy trì sự sống nhưng thực phẩm cũng có thể là một yếu tố truyền bệnh nguy hiểm. Nhiều loại vi sinh vật gây bệnh có thể tồn tại ở thực phẩm trong một thời gian dài, một số còn có khả năng sinh sản và phát triển mạnh ở đó. Đặc biệt, các loại thực phẩm có giá trị dinh dưỡng cao lại càng là môi trường thuận lợi cho nhiều vi sinh vật phát triển. Vì vậy, nhà hàng cần phải thực hiện tốt các yêu cầu, tiêu chuẩn vệ sinh thực phẩm trong tất cả các khâu của quá trình sản xuất chế biến: từ khâu đầu tiên khi lựa chọn nguồn hàng về nhập kho đến khâu sơ chế, chế biến và chuyển giao thực phẩm ra cho khách cũng phải đảm bảo được tiêu chuẩn vệ sinh.

- Yêu cầu chung khi lựa chọn thực phẩm: Tuyệt đối không mua thực phẩm ở nơi không đảm bảo độ tin cậy và không có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, đặc biệt là các cơ sở giết mổ không qua kiểm dịch y tế; lựa chọn dựa trên chỉ tiêu cảm quan cần chú ý những biểu hiện bên ngoài của nguyên liệu; lựa chọn nguyên liệu dựa vào các quy định quốc tế và quy định về vệ sinh an

toàn thực phẩm; đối với các hàng nhập nhất thiết phải dùng các thiết bị phân tích, đo lường kỹ càng, không dùng bằng mắt thường.

- Yêu cầu cụ thể khi lựa chọn nguyên vật liệu: Lựa chọn bề mặt nguyên liệu phải tươi mới, không bị ôi thiu và có mùi lạ; lựa chọn nguyên liệu không bị mắc bệnh, thực phẩm không bị nhiễm độc tố. Việc lựa chọn nguyên liệu cần căn cứ vào đặc điểm của từng loại nguyên liệu.

+ Đối với gia cầm: Trong những năm gần đây xảy ra đại dịch “cúm gia cầm” ảnh hưởng rất lớn đến sức khỏe, tính mạng của con người nên việc chọn gia cầm nhất thiết phải rất chú ý. Đối với gà nên chọn con vật khỏe mạnh, mào đỏ tươi, chân nhỏ thẳng, chân không đóng vảy, ức đầy, hậu môn không ướt. Đối với vịt, chú ý chọn con mọc đủ lông cánh, ức tròn, da cổ và bụng đầy.

+ Đối với gia súc (dê, thỏ, lợn, trâu, bò): Hiện nay hầu như nhiều nhà hàng, khách sạn chỉ nhập từng phần thịt của gia súc với nhu cầu về chất lượng cụ thể mà họ không bảo quản gia súc dạng tươi sống. Tuy nhiên, thực tế vẫn có số ít nhà hàng có cơ sở nuôi nhốt gia súc riêng nên vẫn nhập gia súc nguyên con và tự giết mổ. Vì vậy, quá trình lựa chọn nguyên liệu cần nắm rõ đặc điểm nguyên liệu tươi sống dạng thịt và dạng nguyên con.

+ Đối với cá: Cá nếu thấy có dị tật như nổi mụn, bụng lòi ruột, hình dạng kỳ lạ, vảy thưa, lượng nhớt ở mình nhiều, tanh thối do vi khuẩn, ôi, ươn,... thì không được đưa vào chế biến. Cá được đưa vào chế biến trong nhà hàng phải đảm bảo màng trong, mắt trong, vảy và vây nguyên dạng, mang đỏ, thịt sáng,...

+ Đối với tôm: Chọn tôm có vỏ bóng, sáng, trong, xanh, tron, láng, cứng và dai, không bị rời đầu. Tôm không chọn con có màu đỏ vàng, thân chắc, khô và dai.

+ Đối với cua, ốc, ếch, lươn, ba ba: Cua nên chọn con sống, đủ chân càng. Ốc không chọn con nổi trong nước, vẩy tụt sâu vào trong và có mùi hôi. Ếch, lươn, ba ba cũng phải chọn con còn đang sống khỏe mạnh, da vàng, nếu là ba ba chọn con mai hơi vàng là ba ba sống khỏe.

+ Đối với dầu, mỡ: Dầu và mỡ cần đảm bảo trong, sáng, đồng nhất, mùi thơm, không lẫn tạp chất và không có mùi lạ. Nếu mỡ sống thì chọn mỡ của con lợn khỏe, nhìn bề mặt mỡ sáng bóng, không dính tạp chất, không chọn mỡ mỏng có màu trắng đục, màng hơi xanh.

+ Đối với các sản phẩm chế biến sẵn (bánh kẹo, đồ hộp, đồ khô): đảm bảo chất lượng và thời gian sử dụng của những cơ sở có uy tín, về chất lượng.

+ Đối với hoa quả tươi: Các loại hoa quả dùng trong pha chế, trang trí và phục vụ khách phải là những hoa quả tự nhiên không dùng đến hóa chất bảo quản, tươi mới, chín đúng độ, không bị sâu thối hay dập nát, được rửa sạch, lau khô và phải được kiểm tra trước, đảm bảo chất lượng mới đem ra phục vụ khách.

+ Đối với bán thành phẩm (sữa): Nên chọn sữa từ cơ sở sản xuất đảm bảo chất lượng, được kiểm nghiệm qua các tiêu chuẩn chuyên môn kỹ càng, thời gian sử dụng còn dài, không chọn sữa bị đắng, bị chua, đục và có mùi lạ.

Tóm lại, yêu cầu về lựa chọn thực phẩm khi đưa vào sản xuất chế biến món ăn phải đảm bảo tinh khiết, không có vi khuẩn, không nhiễm các loại độc tố như thuốc trừ sâu, kim loại nặng, phẩm màu hay thuốc thú y, không nhiễm trứng giun sán, không bị biến đổi thành phần hóa học. Nếu phát hiện thấy thực phẩm bị nhiễm bệnh, nhiễm hóa chất thì không chọn loại thực phẩm đó.

## **2. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu trữ sản phẩm**

Bảo quản thực phẩm là việc điều khiển hoặc loại trừ các quá trình sinh hóa và các quá trình khác xảy ra do vi khuẩn, enzym, bằng cách khống chế các điều kiện phát triển của chúng đồng thời ngăn ngừa sự xâm nhập của các yếu tố gây hư hỏng từ môi trường vào thực phẩm.

Có nhiều phương pháp để bảo quản thực phẩm như: bảo quản thực phẩm bằng nhiệt độ cao, nhiệt độ thấp, muối đường, xông khói, rút nước,... Tùy theo từng loại thực phẩm mà có phương pháp bảo quản thích hợp.

+ Đối với các loại rau, củ, quả nên bảo quản ở kho mát với nhiệt độ khoảng 18°C, các loại rau, củ, quả được xếp lên giá, không xếp chồng lên nhau và cần có tủ lưới để lưu thông khí lạnh về bảo quản thực phẩm được tốt hơn.

+ Các loại thịt, trứng và chế phẩm từ chúng nên bảo quản ở tủ lạnh, kho lạnh với nhiệt độ dưới 7°C.

+ Một số thực phẩm dễ hư hỏng như thịt, cá, sữa tươi, kem, bơ,... bảo quản ở kho đông lạnh với nhiệt độ từ -10°C đến -18°C.

- Thực phẩm bảo quản trong kho lạnh, không được chất xếp quá dày để đảm bảo lưu thông không khí lạnh và sắp xếp thực phẩm sống, chín riêng biệt. Những nguyên liệu dễ bắt mùi như chè, cà phê, thuốc lá,... phải được đựng trong túi nilong hay để trong hộp, thùng có nắp đậy kín, để riêng biệt từng loại tránh làm cho thực phẩm bị mất mùi, ngoài ra cần có đèn chống ẩm với các loại hàng hóa này.

- Tủ lạnh, kho lạnh phải đảm bảo nhiệt độ, độ ẩm ổn định. Hàng hóa bảo quản trong kho cần được bao bọc một cách kỹ lưỡng.

- Kho chứa thực phẩm phải đảm bảo thoáng, sạch, kín.

- Nếu dùng các loại hóa chất bảo quản thực phẩm thì chỉ dùng những loại được cho phép với hàm lượng hợp lý.

- Các dụng cụ chứa đựng trong kho cần có đủ nắp đậy và có ký hiệu rõ ràng.

- Kho phải có nội quy và đủ các dụng cụ phòng chống chuột, ruồi, gián, kiến.

- Nhân viên phụ trách kho phải có kiến thức nghiệp vụ chuyên môn và sử dụng các thiết bị bảo hộ cần thiết như: quần áo, găng tay, ủng, khẩu trang,...

## **3. Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng**

Các loại dụng cụ trong nhà hàng nếu không vệ sinh sẽ có khả năng truyền một số bệnh đường ruột, bệnh truyền nhiễm, bệnh ngoài da, thậm chí có thể gây ngộ độc thực phẩm.

Yêu cầu vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng:

- Yêu cầu vệ sinh chung

+ Vật liệu cấu tạo phải đảm bảo tính chất và mục đích sử dụng, đồng thời không tạo ra các chất độc nhiễm vào sản phẩm chế biến và môi trường. Vật liệu nên dễ làm sạch và khử trùng. Hình dáng thiết bị, dụng cụ phải đảm bảo không tạo điều kiện cho vi khuẩn lưu trú, khó cọ rửa, lau chùi (ít kẽ hở)

+ Việc sử dụng dụng cụ phải đúng mục đích để đảm bảo vệ sinh, an toàn, năng suất, chất lượng. Mỗi loại dụng cụ cần có chế độ làm sạch cụ thể song phải đảm bảo nguyên tắc.

+ Thiết bị dụng cụ, bản cần phải làm vệ sinh ngay. Khi vệ sinh chỉ sử dụng chất tẩy rửa không độc với con người.

+ Khăn bàn, khăn ăn, khăn phục vụ các loại phải sạch sẽ, lạnh lặn, không có vết bẩn, không có mùi hôi, không bị hoen ố

### 3.1. Vệ sinh nhà hàng

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Lý do</b>
1. Đóng cửa nhà hàng.	Đóng hết các cửa chính và tắt hết các thiết bị.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi người khách cuối cùng đã rời khỏi nhà hàng.</li> <li>- Vào thời điểm thích hợp theo giờ mở cửa/ đóng cửa chung.</li> <li>- Đóng hoặc đặt thanh chắn tại cửa chính dành cho khách.</li> </ul>	Không nên dọn dẹp khi vẫn còn khách trong nhà hàng.
2. Dọn hết các đồ vật bản.	Mang hết các đồ vật bản còn lại đến khu rửa bát đĩa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dùng khay hoặc xe đẩy khi thích hợp, dồn lại và dọn hết các đồ vật bản trên bàn, khu vực phục vụ và bàn tiệc.</li> <li>- Chuyển hết thức ăn thừa còn lại trên bàn tiệc đến nhà bếp ngay tức khắc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xe đẩy và khay dọn có thể được sử dụng ngoài giờ phục vụ để tiến hành nhanh và an toàn hơn.</li> <li>- Không để thức ăn còn lại trong nhà hàng.</li> </ul>
3. Thông gió nhà hàng.	Mở các cửa sổ để cho không khí tràn vào cho thoáng.	Nếu thời tiết và khí hậu cho phép, nên để cho không khí tự nhiên bên ngoài vào trong nhà hàng. Trong điều kiện thời tiết quá nóng hoặc quá lạnh, nên để cho không khí điều hoà vừa phải.	Phòng ăn có thể có mùi ẩm mốc do thức ăn lâu ngày tạo nên.
4. Dọn hết các đồ vải bản.	Thu hồi và sắp xếp tất cả các đồ vải bản và trả lại đúng bộ phận để đổi lấy đồ vải mới.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lấy khăn trên các bàn cần phải thay khăn và thay bằng khăn trải bàn sạch.</li> <li>- Sắp xếp các đồ vải bản theo kích thước và chủng loại và xếp thành từng bó 10 chiếc. Không để đồ vải xuống mặt sàn mà để lên bàn hoặc xe đẩy sạch. Để riêng khăn bị rách hoặc hỏng để thông báo.</li> <li>- Mang đồ vải bản đã được đếm và phân loại đến bộ phận giặt là (hoặc bộ phận thích hợp) và đổi lấy đồ vải sạch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phải có đủ số lượng dự trữ cho phép cung cấp đủ đồ vải theo yêu cầu phục vụ.</li> <li>- Việc này cho phép kiểm soát tốt đồ vải (một loại hàng hóa đắt tiền).</li> </ul>

5. Chuẩn bị phòng để lau dọn.	Điều chỉnh ánh sáng nếu cần thiết và di chuyển đồ nội thất nếu cần để lau dọn.	Nếu cần thiết thì hãy bật đèn lên. Tùy thuộc vào kiểu cách và chính sách của khách sạn, có thể xếp ghế lên bên bàn để dễ dàng lau dọn.	Để dễ nhìn thấy bụi bẩn và có thể dễ dàng quét được sàn nhà và trong gầm bàn.
6. Lau bụi.	Lau cạnh, bề mặt bàn và ghế.	- Dùng khăn lau bụi sạch, lau hết các cạnh cửa, các chụp đèn và các bề mặt khác cho sạch bụi. - Dùng khăn sạch (không dùng giấy hoặc khăn ăn) hoặc chổi quét bụi, lau sạch bụi và các vụn bánh mì trên từng ghế.	- Cách làm sạch bụi nhanh chóng trong nhà hàng.  - Vì lý do vệ sinh, không được dùng khăn phục vụ để lau mặt ghế.
7. Lau dọn.	Làm sạch các bề mặt được ghi trong bảng danh mục kiểm tra tài sản.	Dùng danh mục tài sản và chất tẩy rửa thích hợp, lau sạch các đồ vật như: Gương, kính, cửa sổ, đồ đồng, cửa ra vào, chụp đèn, đồ gỗ, xe đẩy phục vụ,...	Các bề mặt trong nhà hàng cần được lau sạch định kỳ.
8. Lau dọn sàn.	Tùy thuộc vào loại bề mặt sàn mà nên quét, lau, lau ướt hoặc hút bụi sàn nhà.	Lau từ góc nhà theo thứ tự đến cuối nhà hàng hoặc quầy, thường kết thúc ở cửa. Nếu lau ướt, phải đặt biển báo an toàn “Sàn Ướt”.	Quét theo thứ tự sẽ tốt hơn. Sàn gạch hoặc gỗ khi ướt rất nguy hiểm.
9. Sắp xếp lại.	Cất hết các thiết bị dọn vệ sinh đi, sắp xếp lại đồ đạc, điều chỉnh lại ánh sáng và đóng hết các cửa sổ.	- Sắp xếp các thiết bị dọn vệ sinh và hoá chất đúng chỗ. Sắp xếp lại ghế theo đúng bàn. Giảm bớt ánh sáng nếu cần thiết. - Đóng hết cửa sổ hoặc điều chỉnh lại điều hoà không khí cho thích hợp.	

### 3.2. Vệ sinh dụng cụ

Có thể rửa đồ sành sứ, ly cốc, dao nĩa,... bằng tay hoặc bằng máy. Dù là rửa bằng tay hay bằng máy đều phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Dung dịch rửa: Dung dịch rửa phải có tính sát trùng, hoà tan với nước.
- Nước để rửa: Nhiệt độ của nước trong quá trình rửa phải nằm ở mức 500C - 600C.
- Nước để xả: Nhiệt độ nước để xả phải cao trên 800C và các đồ đang rửa phải được ngâm ít nhất 02 phút. Việc này sẽ loại bỏ tất các khuẩn và mầm bệnh còn sót lại sau khi rửa.

### 3.2.1. Rửa bằng tay

Trật tự rửa thông thường là: ly cốc, dao nĩa, đồ sành sứ, các dụng cụ đựng và các dụng cụ nhỏ. Phải thay đổi liên tục nước rửa và nước xả. Không bao giờ được úp ngược đáy lên trên. Cần tuân thủ theo quy trình sau:

1. Gột hoặc rửa sơ qua tùy thuộc vào mức độ bám bẩn.
2. Rửa bằng nước và nước rửa bát pha theo tỷ lệ 1:100 đến 1:200 với nhiệt độ khoảng 50°C. Dùng bàn chải hoặc tấm xơ nếu cần thiết để gột bỏ chất bẩn.
3. Xả và tẩy trùng bằng cách ngâm vào nước ở khoảng 80°C trong 1-2 phút hoặc trong nước nóng đã được pha chất sát trùng.
4. Phơi khô hoặc lau bằng loại giấy lau bát dùng 1 lần.

### 3.2.2. Rửa bằng máy

Các bước rửa và xả hoàn toàn tương tự như rửa bằng tay nhưng sẽ được thực hiện hoàn toàn tự động. Một số điểm quan trọng phải lưu ý khi rửa bằng máy:

- Phải đặt hơi nghiêng các đồ sứ dẹt trong khay hay ngăn máy, mặt trên phải quay lên.
- Để chén bát, ly tách, xoong nồi úp xuống.
- Để dao nĩa dựng đứng trong các giá chuyên dụng. Nếu có thể được thì rửa riêng nĩa sạch và nĩa bẩn để tránh lây nhiễm khuẩn.
- Hiệu quả của việc rửa phụ thuộc vào hiệu quả hoạt động của máy, nồng độ của nước rửa và các tấm, lưới lọc phải được định kỳ làm sạch.
- Việc sử dụng nước sôi (100°C) là rất cần thiết để khử trùng các đồ dùng.
- Tốt nhất là lau khô ngay các dụng cụ khi vừa lấy ra khỏi máy. Việc phơi khô các dụng cụ bằng kim loại sau khi rửa bằng máy có thể khiến chúng ngả màu.
- Không được cho các đồ sành sứ có hoa văn vào máy rửa.

*Lưu ý:*

- Cố gắng rửa ngay các dụng cụ (tối đa là trong vòng 30 – 40 phút) sau khi sử dụng.
- Không chất đống dụng cụ lộn xộn trong bồn rửa.
- Trong quá trình vệ sinh, nên lưu ý các vết bẩn trên các dụng cụ đã được rửa sạch chưa. Đối với ly thủy tinh, cần đổ hết đá ra trước khi rửa.
- Sử dụng đúng loại hoá chất và nồng độ các chất tẩy rửa đối với mỗi loại dụng cụ.
- Nên lau khô ngay các dụng cụ sau khi rửa.
- Khi lau khô, không nên để tay chạm vào dụng cụ.
- Bảo đảm dụng cụ đã khô ráo khi sắp xếp và phân loại, đưa lên kệ bảo quản.

## 4. Các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải

### 4.1. Xử lý rác thải

- Thu gom rác thải
  - + Phân loại rác và để riêng từng loại rác, rác thuộc loại mềm có thể phân hủy cần để trong thùng rác riêng. Rác thuộc loại rắn không thể phân hủy bỏ trong thùng rác riêng để quá trình xử lý được dễ dàng, thuận tiện.

+ Sau khi quét dọn, rác được bỏ vào thùng rác đúng quy cách. Thùng rác làm bằng chất dẻo hoặc kim loại có phủ sơn chống thấm nước, có nắp đậy kín và có túi nhựa lót trong.

+ Thùng rác nên đặt đúng nơi quy định, tốt nhất cách xa lối thoát hiểm, xa khu vực chuẩn bị hay hành lang và nên đặt ở góc có nhiệt độ thấp nhưng không ẩm ướt để phòng ngừa, hạn chế nhanh sự phát triển của vi sinh vật.

+ Khu vực bếp có thể đặt thùng rác riêng cho từng loại chất thải để tiện xử lý.

- Xử lý rác thải

+ Xử lý rác thải có thể căn cứ vào đặc điểm của từng loại rác sao cho vừa đạt vệ sinh vừa đạt hiệu quả kinh tế. Rác là chất thải rắn như: đồ hộp, chai lọ, vỏ lon, thùng hộp,... thì có thể bán phế liệu. Thức ăn thừa có thể sử dụng làm thức ăn vật nuôi (nếu có). Các loại rác thải còn lại thì vận chuyển ra bãi rác công cộng.

#### **4.2. Xử lý nước thải**

Nước thải nhà hàng có 2 nguồn:

- Nước từ các nhà vệ sinh: nước thải nhiễm bẩn do chất bài tiết của con người.

- Nước thải do hoạt động sinh hoạt tạo ra: Các chất rửa, vệ sinh sàn nhà và cặn bã từ nhà bếp.

Các thành phần ô nhiễm chính trong nước thải thường là BOD5, COD, Nitơ và Photpho. Trong hầu hết các nguồn nước thải sinh hoạt thì hàm lượng các chất N và P là rất lớn nên cần phải loại bỏ để chất lượng nước đầu ra đạt tiêu chuẩn môi trường.

Các phương pháp xử lý nước thải

*Phương pháp hóa học:* Hệ thống xử lý nước thải gồm có: trung hòa, oxy hóa khử, tạo kết tủa hoặc phản ứng phân hủy các hợp chất độc hại. Cơ sở của phương pháp này là các phản ứng hóa học diễn ra giữa chất ô nhiễm và hóa chất thêm vào, do đó, ưu điểm của phương pháp là có hiệu quả xử lý cao, thường được sử dụng trong các hệ thống xử lý nước khép kín. Tuy nhiên, phương pháp hóa học có nhược điểm là chi phí vận hành cao, không thích hợp cho các hệ thống xử lý nước thải với quy mô lớn. Bản chất của phương pháp hoá lý trong quá trình xử lý nước thải là áp dụng các quá trình vật lý và hoá học để đưa vào nước thải chất phản ứng nào đó để gây tác động với các tạp chất bẩn, biến đổi hoá học, tạo thành các chất khác dưới dạng cặn hoặc chất hoà tan nhưng không độc hại hoặc gây ô nhiễm môi trường.

*Phương pháp hoá lý:* Thường được áp dụng để xử lý nước thải là: keo tụ, tuyển nổi, đông tụ, hấp phụ, trao đổi ion, thẩm lọc ngược và siêu lọc... Giai đoạn xử lý hoá lý có thể là giai đoạn xử lý độc lập hoặc xử lý cùng với các phương pháp cơ học, hoá học, sinh học trong công nghệ xử lý nước thải hoàn chỉnh.

*Phương pháp sinh học:* Trong quá trình xử lý nước thải chung cư là sử dụng khả năng sống và hoạt động của các vi sinh vật có ích để phân hủy các chất hữu cơ và các thành phần ô nhiễm trong nước thải. Các quá trình xử lý sinh học chủ yếu có năm nhóm chính: quá trình hiếu khí, quá trình trung gian anoxic, quá trình kỵ khí, quá trình kết hợp hiếu khí – trung gian anoxic – kỵ khí các quá trình hồ. Đối với việc xử lý nước thải sinh hoạt có yêu cầu đầu ra không quá khắt khe đối với chỉ tiêu N và P, quá trình xử lý hiếu khí bằng bùn hoạt tính là quá trình xử lý sinh học thường được ứng dụng nhất.

### **5. Duy trì một môi trường làm việc an toàn và an ninh**

#### **5.1. An toàn trong nhà hàng**

Để duy trì và đảm bảo môi trường an toàn trong nhà hàng cần chú ý:

### *Thiết kế nhà hàng linh hoạt*

- Nhà hàng là nơi nhiều người ra vào, từ khách hàng đến những nhân viên làm việc trong đó. Do đó, việc thiết kế linh hoạt để thuận tiện đi lại là rất cần thiết. Cần bố trí những hành lang đủ rộng rãi cho 2 người ngược chiều có thể tránh nhau, mỗi dãy bàn lại cách một khoảng đủ cho khách hàng thuận tiện ra vào. Như vậy sẽ tránh được những va chạm, đổ vỡ không mong muốn.

- Khu bếp nhà hàng rất nhiều thiết bị, lại ở trong một không gian hẹp, do đó việc sắp xếp trang thiết bị trong bếp cần có kế hoạch chi tiết và hiệu quả để nhân viên mỗi khâu (sơ chế, nấu nướng, rửa dọn) không va chạm nhau trong quá trình làm việc.

- Cũng không được coi nhẹ việc thiết kế quầy bar. Việc bài trí quầy bar còn phụ thuộc vào việc diện tích nhà hàng và các loại thức uống, mà chủ đạo ở đây là rượu mà nhà hàng được phép kinh doanh. Đồ dung trong quầy bar thường nhỏ gọn nhưng khá nặng nên cần thiết kế giá đỡ chắc chắn, ly cốc nên được sắp xếp khoa học sao cho dễ lấy nhưng không gây vướng mỗi khi nhân viên pha chế hay lau dọn.

### *Để các thiết bị ở nơi dễ lấy*

Dụng cụ, đồ dùng trong nhà hàng nên sắp xếp hợp lý, khoa học, dễ lấy, thuận tiện cho nhân viên. Tránh trường hợp xếp đồ trên giá quá cao, hay để trong kho lộn xộn, đến lúc cần dùng sẽ rất khó lấy. Những thiết bị như bình chữa cháy, tủ thuốc y tế, dụng cụ sơ cứu cần để ở nơi dễ nhìn thấy. Đảm bảo rằng, toàn bộ nhân viên đều biết cách sơ cứu đơn giản và những biện pháp cần thực hiện khi có hỏa hoạn xảy ra.

### *Nấu nướng an toàn*

- Tuân thủ những quy tắc an toàn trong khi chế biến và nấu món ăn.
- Khi mở nắp vung khi nồi đang nóng cần cảnh giác hơi nóng bốc lên có thể gây bỏng.
- Sử dụng các miếng bắc nồi chống được lửa.
- Những vật dụng dễ cháy như tạp dề, giấy, gỗ... cần tránh xa bếp nấu và những khu vực có nhiệt độ cao.
- Sử dụng xoong, nồi, chảo có quai (tay) cầm vững chắc.
- Luôn luôn sử dụng khăn khô để cầm những đồ vật nóng.
- Hãy cảnh báo với mọi người khi đang đi sau và trong tay cầm những vật sắc nhọn, hay nóng.
- Những nhân viên rửa bát đĩa cần cẩn thận với những nồi, chảo đang còn nóng.

### *Tránh làm rơi vỡ*

- Có thể thay thế bát đĩa bằng chất liệu chịu được sức bền, mức độ hư hại khi bị va chạm sẽ giảm đi đáng kể.
- Khu vực làm việc cần đảm bảo đủ ánh sáng.
- Lau chùi sạch sẽ sàn nhà và thang để tránh trơn trượt. Khi có dấu hiệu hư hỏng cần sửa chữa cẩn thận.
- Nhặt những vật vương vãi trên sàn nhà gây vướng chân cho mọi người.

### *Đối với đồ vật sắc nhọn*

- Luôn đặt những đồ vật, dụng cụ sắc nhọn như dao kéo ở những vị trí riêng biệt, tránh để bừa bãi cùng một ngăn kéo với các dụng cụ khác.

- Không để những đồ vật sắc nhọn trong cùng bồn rửa với những đồ vật khác, tốt nhất nên rửa riêng chúng.

- Vứt bỏ những đồ vật bị sứt, mẻ hay nứt, vỡ.

- Không hướng đầu mũi nhọn đồ vật vào người khác, khi cầm đồ vật có mũi nhọn phải hướng xuống đất và quay lưỡi dao ra phía ngoài.

#### *Tránh hỏa hoạn*

- Luôn kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ các thiết bị điện để tránh tình trạng chập điện, hở điện, thiết bị quá cũ, không đảm bảo an toàn.

- Trong nhà hàng luôn có bình chữa cháy được đặt ở nơi thuận tiện, đảm bảo mọi người đều biết vị trí và cách sử dụng chúng.

- Không để nước hay những chất lỏng dẫn điện gần ổ cắm điện.

- Tuyệt đối không dập lửa do điện, dầu mỡ hay chất hóa học bằng cách đổ nước vào đám cháy. Việc này sẽ chỉ làm ngọn lửa bùng lên.

- Tránh sử dụng điện quá tải.

#### *An toàn hóa học*

- Sử dụng những hóa chất tẩy rửa không gây độc hại cho người sử dụng và ảnh hưởng đến thực phẩm, nguyên liệu chế biến.

- Sắp xếp những chất hóa học tránh xa khu vực chế biến và nấu nướng.

### **5.2. An ninh trong nhà hàng**

- Tổ chức lực lượng thường trực bảo vệ nhà hàng 24 giờ/ ngày.

- Cần phải thực hiện đúng nội quy về an ninh, cụ thể là:

+ Hệ thống báo động phải luôn sẵn sàng.

+ Kiểm tra phòng vệ sinh ít nhất hai lần/ca làm việc.

+ Xuất trình giấy tờ với tất cả những người cung ứng dịch vụ...

+ Quản lý chặt chẽ lối ra vào, nhà kho, chìa khóa, hộp đựng tiền, két và các dụng cụ đáng ngờ khác,...

+ Đóng chặt cửa sổ tầng trên và khóa các lối đi sau (nhà bếp).

+ Không nên đánh đổi tính mạng để bảo vệ tài sản và tiền mặt.

- Cần có biện pháp bảo quản cụ thể tài sản khách để quên tại nhà hàng. Khi khách bỏ quên tài sản cần ghi lại nơi bỏ quên tài sản ở nhà hàng, ghi ngày và thời gian tìm thấy, tên người tìm thấy, ghi sổ theo quy định của nhà hàng (sổ ghi chép tài sản khách bỏ quên), khi có người xin hỏi lại cần yêu cầu mô tả lại đặc điểm của tài sản đó, luôn kiểm tra cùng người giám sát.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Trình bày các yêu cầu về vệ sinh cá nhân và đồng phục của nhân viên nhà hàng?
2. Mô tả các đặc điểm nhận dạng để lựa chọn các nguyên vật liệu thực phẩm đảm bảo tươi mới, an toàn thực phẩm?
3. Thảo luận: Các tai nạn thường gặp trong nhà hàng và cách phòng tránh?
4. Thực hành: thắt caravat.
5. Thực hành: rửa tay đúng quy trình.

6. Thực hành: vệ sinh nhà hàng, vệ sinh dụng cụ nhà hàng bằng tay và bằng máy.

### **C. Ghi nhớ**

*Nhân viên nhà hàng trước khi vào ca làm việc phải đảm bảo vệ sinh cá nhân và đồng phục đúng quy định.*

*Cần coi trọng các vấn đề an ninh, an toàn trong nhà hàng: môi trường, vệ sinh thực phẩm, rác thải, nước thải, tai nạn, hoả hoạn,...*

### **Bài 3. CHUẨN BỊ CÔNG VIỆC**

#### **CỦA NHÂN VIÊN PHỤC VỤ BÀN TRONG NHÀ HÀNG**

#### **Giới thiệu:**

Bài 3 giúp người học trình bày được cơ bản các kỹ thuật, công việc của nhân viên phục vụ bàn.

#### **Mục tiêu:**

- Giải thích được nhiều thuật ngữ liên quan đến nhân viên phục vụ bàn;
- Phát biểu được công việc của nhân viên phục vụ bàn;
- Liệt kê và lĩnh hội được các phẩm chất của nhân viên phục vụ bàn;
- Thực hiện được quy trình giải quyết phàn nàn của khách hàng.

#### **A. Nội dung:**

##### **1. Khái niệm và nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn**

Nhân viên phục vụ nhà hàng đảm nhận việc trực tiếp phục vụ các thực khách đến dùng bữa tại nhà hàng. Vị trí công việc này yêu cầu nhân viên phải có những hiểu biết về nghiệp vụ nghề nghiệp cũng như tính chất công việc.

##### *\* Nhiệm vụ chung*

- Chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp của tổ trưởng
- Thực hiện vệ sinh cá nhân, trang phục đúng quy định, làm việc đúng giờ với năng suất cao nhất.
- Bày trí bàn ăn và phục vụ bữa ăn theo đúng quy cách.
- Phục vụ khách tận tình, chu đáo, phong thái nhanh gọn, lịch sự.
- Thanh toán với khách công khai, rõ ràng, chính xác. Kịp thời giải quyết những khiếu nại mà khách đặt ra.
- Luôn túc trực tại vị trí công tác khi làm việc.
- Đảm bảo vệ sinh và an toàn cho thực khách trong suốt thời gian họ lưu lại tại nhà hàng.
- Kết thúc ca làm việc phải nhanh chóng thu dọn, làm vệ sinh và bàn giao ca cho người nhận theo đúng quy định.

##### *\* Nhiệm vụ cụ thể hàng ngày*

- Đầu giờ gặp tổ trưởng nhận bàn giao công việc, mặc đồng phục.
- Dọn phòng ăn, sắp xếp bàn ghế.
- Chuẩn bị và làm vệ sinh dụng cụ.
- Đặt bàn.
- Đón khách.
- Ghi nhận yêu cầu ăn, uống của khách (đối với thực đơn chọn món).
- Phục vụ khách ăn, uống theo thực đơn đã đặt.
- Trình hóa đơn thu tiền và gửi tiền thừa lại cho khách.
- Tiễn khách.
- Thu dọn, làm vệ sinh, bàn giao ca...trước khi về.

## 2. Phẩm chất của nhân viên phục vụ bàn

### \* Khả năng giao tiếp

- Ngôn ngữ: nói năng lưu loát
- Ứng xử: Tình tình cởi mở và có khả năng xử lý tốt trong mọi tình huống.
- Ngoại ngữ: Có khả năng giao tiếp tốt bằng ngoại ngữ, tùy theo yêu cầu cụ thể của từng nhà hàng.

### \* Trình độ chuyên môn

- Được đào tạo về kỹ thuật phục vụ nhà hàng.
- Nắm vững và thực hiện thành thạo các quy trình, thao tác kỹ thuật, nguyên tắc phục vụ các món ăn đồ uống phù hợp với từng đối tượng khách.

### \* Phong thái phục vụ

- Khi đón tiếp: Ân cần, niềm nở, nhẹ nhàng. Đối với người nước ngoài phải theo đúng nghi thức xã giao, cần làm cho thực khách thấy được sự hân hạnh của nhà hàng khi được đón tiếp họ.

- Khi phục vụ: Ghi nhận rõ ràng, rành mạch yêu cầu của thực khách. Nếu khách phân vân do dự người phục vụ cần chủ động giới thiệu và gợi ý để khách tự lựa chọn,

- Thao tác nhanh nhẹn, chuẩn xác.

- Ân cần, chu đáo với trẻ em, người già, người tàn tật.

- Bình tĩnh, dè dặt khi xử lý những tình huống bất thường xảy ra.

- Khi tiễn khách: Thể hiện không khí trang trọng, lưu luyến, hỏi thăm cảm tưởng, ý kiến của khách về bữa ăn.

### \* Đạo đức nghề nghiệp

- Thật thà, trung thực

- Nhiệt tình trong công việc.

- Siêng năng, tỉ mỉ có phong cách làm việc theo tuần tự.

- Trong mọi trường hợp phải tuân theo nguyên tắc “khách hàng không bao giờ sai”

- Có tính đồng đội trong công việc.

### \* Hình thức và thể chất

- Sức khỏe tốt.

- Ngoại hình cân đối (không dị hình, dị tật, không mắc bệnh truyền nhiễm).

- Hình thức ưa nhìn, có duyên.

### \* Vệ sinh cá nhân

- Trang phục gọn gàng, đúng quy định, thường xuyên sạch sẽ.

- Tóc, móng tay phải cắt ngắn.

- Phải tắm rửa sạch sẽ trước khi làm việc, không dùng nước hoa mùi gắt, không đeo nhiều đồ trang sức khi phục vụ.

- Không được khạc nhổ bừa bãi.

### \* 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 ngay 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...

### **3. Chăm sóc khách hàng**

#### **3.1. Xử lý những yêu cầu của khách hàng**

##### *\* Sự kiên nhẫn*

Kinh doanh nhà hàng là một ngành phức tạp và nhà hàng chính là một xã hội thu nhỏ. Ở đây, bạn sẽ tiếp xúc với đa dạng kiểu người khác nhau, sẽ có những người lịch thiệp, nhưng cũng có những người cao ngạo, nóng nảy, sẽ có trẻ em la hét, chạy, khóc và dây bẩn khắp nơi. Hay bạn sẽ gặp những vị khách khó tính, luôn chê bai, bắt bẻ mọi thứ. Chính vì thế, yếu tố kiên nhẫn được xếp hàng đầu trong danh sách những kỹ năng mà một nhân viên nhà hàng cần có.

Sự kiên nhẫn sẽ giúp bạn định hình rõ ràng hơn những gì mình đang và sẽ làm hoặc thậm chí cũng để người đối diện cảm thấy họ thực sự được tôn trọng, được lắng nghe. Từ đó, chất lượng dịch vụ sẽ ngày càng được xem trọng.

Ngoài ra, trong một môi trường mà các bộ phận tương tác qua lại với nhau, khó tránh xảy ra mâu thuẫn nội bộ. Lúc này, kiên nhẫn thật sự là một đức tính cần thiết để duy trì tốt mối quan hệ đồng nghiệp, quan hệ cấp trên – cấp dưới.

##### *\* Sự chú tâm – Nghiệp vụ nhà hàng cần thiết*

Nếu bạn là khách hàng, đến dùng bữa tại nhà hàng nhưng không một nhân viên phục vụ nào chú tâm đến lời bạn nói, bạn sẽ cảm thấy thế nào? Khó chịu, chắc chắn rồi. Nhưng hậu quả sau đó nhà hàng sẽ mất một vị khách, thậm chí trong tương lai còn mất đi nhiều khách hàng nữa, khi vị khách này phàn nàn với người thân, bạn bè, đồng nghiệp của họ về dịch vụ tồi của nhà hàng bạn.

Không có một vị khách nào cảm thấy hài lòng khi đến một nhà hàng mà không ai chú ý đến lời nói của mình. Và cũng không ai đủ kiên nhẫn trước một nhân viên xao nhãng đến mức phải nhắc đi nhắc lại nhiều lần thứ mà mình cần.

Khả năng lắng nghe và chú tâm vào lời nói của khách hàng là một kỹ năng cần thiết để phát triển dịch vụ nhà hàng tốt hơn nữa. Sự chú tâm không chỉ thể hiện ở mức độ nghe khách gọi món và mang ra chính xác những món đó, hay chỉ đơn giản là đưa cho khách những thứ họ yêu cầu. Sự chú tâm còn cần phục vụ cho những phản hồi của khách hàng. Nghe phản hồi của khách hàng là điều cần thiết cho doanh nghiệp trong quá trình đổi mới, bởi có như thế bạn mới hiểu nhà hàng của mình trong mắt thực khách có điểm gì đạt, điểm gì còn yếu kém, để tìm cách khắc phục nhanh nhất có thể.

##### *\* Kiến thức về sản phẩm của nhà hàng*

Thử nghĩ xem, bạn là một nhân viên phục vụ nhưng khi khách hỏi món ăn này gồm những nguyên liệu nào, giá bao nhiêu nhưng bạn lại không nắm được và trả lời ấp úng, thậm chí phải quay vào hỏi bếp trưởng hay quản lý nhà hàng, thì có tạo được sự an tâm nơi khách hàng không?

Đừng quên, bạn chính là bộ mặt của nhà hàng, và là đối tượng tương tác với khách hàng đầu tiên khi bước chân vào nhà hàng. Do đó, hiểu rõ kiến thức về sản phẩm nơi mình làm là nghiệp vụ nhà hàng tối thiểu bạn cần nắm vững.

Một nhân viên phục vụ giỏi là người hiểu sâu sắc về các loại đồ ăn, thức uống của nhà hàng, và sẵn sàng tư vấn cho khách hàng khi cần thiết.

#### *\* Kỹ năng quản lý thời gian*

Quản lý thời gian trong công việc cũng như phân bổ thời gian cho những khách hàng khác nhau trong nhà hàng là kỹ năng một nhân viên nhà hàng nên có. Hãy biết điểm dừng trong việc chăm sóc khách hàng, bởi không phải tất cả khách hàng đều muốn vậy. Bạn cần tinh ý để mắt đến nhu cầu của khách hàng để phân bổ thời gian hợp lý, bởi bạn còn rất nhiều khách hàng khác đang đợi để được phục vụ.

#### *\* Khả năng thuyết phục khách hàng*

Trong nghiệp vụ nhà hàng, khả năng thuyết phục là một trong những kỹ năng khó mà nhiều người không có được và cần trau dồi hàng ngày. Nhiều khách hàng dựa vào lời tư vấn khéo léo của nhân viên để đưa ra quyết định chọn món, thay vì ngồi nghiên cứu quyển thực đơn cả tiếng đồng hồ.

Thỏa mãn nhu cầu thực khách là bí quyết điều hành một nhà hàng thành công. Nhưng làm sao để thỏa mãn muôn vàn khẩu vị khác nhau của khách hàng? Nó đến từ việc cập nhật những trào lưu mới nhất hoặc hiểu nhu cầu của thực khách và cách họ chọn lựa món ăn. Nhưng việc khéo léo đưa ra những câu trả lời đáp ứng nhu cầu của khách hàng lại dựa vào kỹ năng thuyết phục của bạn.

### **3.2. Công tác chuẩn bị của nhân viên phục vụ**

#### *\* Phần việc 1: Thu dọn nhà hàng*

- Đóng cửa chính, tắt hết các thiết bị và mở cửa sổ để không khí tràn vào nhà hàng cho thoáng.

- Mang hết những đồ dùng còn bẩn đến khu vực rửa bát đĩa.

- Thu dọn tất cả các đồ vải bẩn, mang đến cho nhân viên phụ trách và đổi đồ vải mới.

- Di chuyển các đồ nội thất (nếu cần thiết) để thực hiện việc lau dọn.

- Tiến hành làm sạch các bề mặt bàn, ghế, sàn, xe đẩy phục vụ,...

- Sắp xếp lại các vật dụng, đóng cửa sổ, điều chỉnh ánh sáng, điều hòa không khí cho phù hợp.

#### *\* Phần việc 2: Lau bóng dao dĩa, ly cốc, bát đĩa*

- Lấy dao dĩa, ly cốc, bát đĩa từ khu vực rửa hoặc bảo quản đến khu vực quy định để tiến hành lau bóng.

- Chuẩn bị nước nóng, khăn sạch.

- Dùng khăn lau cho sạch các vết nước còn đọng trên các đồ dùng cho đến khi sáng bóng, nếu vết nước vẫn còn thì nhúng vào nước nóng và lau lại. Lưu ý bạn phải để khăn phủ kín tay để dầu vân tay không in trên đồ dùng. Với những vật vẫn vào dính vết dầu mỡ thì đặt ra riêng để trả lại cho nhân viên rửa phụ trách.

- Mang tất cả đồ dùng đã lau bóng đến khu vực phục vụ.

#### *\* Phần việc 3: Gấp khăn ăn*

- Mang khăn ăn đến khu vực quy định để thực hiện việc gấp khăn.

- Gấp khăn ăn theo kích thước, mẫu quy định của nhà hàng.
- Mang khăn đến khu phục vụ.
- \* *Phần việc 4: Chuẩn bị đồ gia vị*
- Kiểm tra các lọ gia vị, nước chấm có đủ định lượng theo quy định.
- Với những lọ gia vị bị biến màu, ôi thiu, khô... thì phải đổ hết đi, rửa sạch bằng nước nóng và thay vào lượng gia vị mới.
- Dùng khăn lau sạch phần bên ngoài của các lọ đựng gia vị.
- \* *Phần việc 5: Trải khăn bàn sạch*
- Thực hiện việc trải khăn bàn sạch cho tất cả các bàn đã được lau sạch sẽ.
- Đảm bảo khăn trải phải phẳng, không có nếp gấp, góc khăn phủ kín các chân bàn, gấp các góc thừa của khăn bàn.
- \* *Phần việc 6: Bày bàn ăn*
- Thực hiện bày bàn ăn theo các kiểu phục vụ của nhà hàng: kiểu gọi món, kiểu đặt trước, kiểu tự chọn...
- Đảm bảo các đồ dùng, khăn ăn, gia vị được sắp xếp đúng vị trí chuẩn.
- \* *Phần việc 7: Chuẩn bị bàn tiệc Buffet*
- Khi nhà hàng phục vụ tiệc Buffet thì các nhân viên cần phải chuẩn bị bàn tiệc Buffet:
- Trải khăn bàn và đính diềm khăn thật gọn gàng.
- Đặt các lò hâm nóng thức ăn lên bàn theo vị trí quy định.
- Đặt các đồ dùng phục vụ (dao, đĩa, ly, tách...), nước chấm, gia vị, nước hoa quả, khay bánh mì, bảng chỉ dẫn món ăn... lên bàn phục vụ.
- Mang các món ăn khô, lạnh đặt lên bàn phục vụ trước, sau đó là các món ăn nóng.
- \* *Phần việc 8: Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng*
- Đảm bảo khu vực phục vụ sẵn sàng luôn sạch sẽ.
- Đảm bảo có đủ dao đĩa, bát đĩa, ly cốc, đồ vải có đủ số lượng cần thiết, sáng bóng, sạch sẽ.
- Kiểm tra các lọ gia vị, nước chấm, các món ăn kèm có đủ để phục vụ khách không.

### **3.3. Xử lý phần nà của khách hàng**

Nhà hàng vận hành phần lớn bởi con người. Chuyện sai sót là khó tránh khỏi. Vì vậy cần dự trù và xây dựng quy trình xử lý nhất quán khi khách hàng không hài lòng, từ đó giảm thiểu hoặc đảo ngược các tổn thất về hình ảnh thương hiệu, khủng hoảng truyền thông.

Dưới đây là quy trình khá chi tiết, có thể tham khảo:

#### **\* Xin lỗi**

Về mặt nguyên tắc, dù nhà hàng đúng hay sai, thì nhân viên cũng phải xin lỗi khách hàng trước. Đơn giản vì khách chi tiền đến nhà hàng, nhưng lại không nhận được dịch vụ như kỳ vọng, họ sẽ thấy không hài lòng.

Kỳ vọng của mỗi người dĩ nhiên rất khác nhau. Đôi khi nhà hàng không làm gì sai, nhưng cảm nhận của khách là như vậy, thì các bạn cũng khó đổ lỗi cho khách được.

### \* *Lắng nghe*

Tiếp đó, nhân viên cần lắng nghe xem là khách không hài lòng điểm nào, tại sao họ thấy như vậy,... Bạn cũng có thể yêu cầu nhân viên ghi chú lại những vấn đề, đánh giá của khách, để có thể làm việc nội bộ, rút kinh nghiệm cho những lần khác.

### \* *Xác nhận*

Lắng nghe xong, nhân viên nên xác nhận lại vấn đề đã xảy ra, đảm bảo là họ đã hiểu đúng ý của khách.

### \* *Đề xuất*

Sau đó, nhà hàng cần đưa ra một offer, một đề xuất gì đó để khắc phục vấn đề. Tùy thuộc vào vấn đề mà khách phàn nàn và kênh tiếp nhận mà các bạn cần chuẩn bị sẵn các offer phù hợp. Ví dụ: nếu khách phàn nàn qua fanpage, bạn có thể comment / inbox tặng voucher cho những lần tới. Nếu khách than phiền ngay tại quán, bạn có thể tặng khách một món đồ ăn, một món nước thích hợp.

### \* *Báo cáo*

Nếu nhân viên là người xử lý vấn đề, sau đó họ phải báo cáo lại cho người quản lý về việc đã xảy ra và cách xử lý.

### \* *Cam kết*

Cuối cùng, đại diện nhà hàng nên thông tin đến khách hàng, trong đó chia sẻ nguyên nhân và giải pháp cho tình huống, cũng như cam kết về việc giám sát để đảm bảo chất lượng dịch vụ trong tương lai.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Nhiệm vụ chung và cụ thể của nhân viên phục vụ bàn là gì?
2. Trình bày các phẩm chất cần có của nhân viên phục vụ bàn.
3. Hãy trình bày cách giải quyết của anh/ chị trong các tình huống sau:
  - a. Khách phàn nàn về món ăn.
  - b. Khách phàn nàn về giá cả.
  - c. Khách phàn nàn vì phục vụ chậm.
  - d. Phục vụ thức ăn nhầm bàn, nhầm tên món ăn, làm đổ thức ăn lên người khách.
  - e. Khách bỏ đi vì phục vụ chậm hoặc thiếu bàn.
  - f. Khách cố gây ấn tượng với người khác bằng cách đưa ra các yêu cầu vô lý.
  - g. Khách không hài lòng dù sản phẩm/ dịch vụ đúng tiêu chuẩn.
  - h. Khách cố ý làm ồn/ quậy phá trong nhà hàng.
  - i. Khách mệt mỏi.
  - k. Khách hoảng sợ

## **C. Ghi nhớ**

*Nhân viên phục vụ nhà hàng đảm nhận việc trực tiếp phục vụ các thực khách đến dùng bữa tại nhà hàng.*

*Do đó, vị trí công việc này yêu cầu:*

- Nhân viên phục vụ phải có những hiểu biết về nghiệp vụ nghề nghiệp cũng như tính chất công việc.

- Nhân viên phục vụ phải có hiểu biết về sản phẩm của nhà hàng, các quy trình của nhà hàng,...

- Nhân viên phục vụ phải có khả năng giao tiếp, có nghiệp vụ, có phong thái phục vụ nhanh nhẹn và chuẩn xác, có đạo đức nghề nghiệp, có ngoại hình và thể chất,...

## **Bài 4. TỔ CHỨC NHÀ HÀNG**

### **Giới thiệu:**

Bài 4 sẽ giới thiệu về các mô hình tổ chức trong nhà hàng, các bộ phận cụ thể trong nhà hàng.

### **Mục tiêu:**

- Hiểu được các căn cứ và nguyên tắc chủ đạo hình thành mô hình tổ chức của nhà hàng;
- Xây dựng được cơ cấu tổ chức của một nhà hàng.
- Xác định được cách thức phối hợp hoạt động của các bộ phận chức năng trong nhà hàng.

### **A. Nội dung:**

#### **1. Mô hình tổ chức trong nhà hàng**

##### ***1.1. Các yếu tố của mô hình tổ chức nhà hàng***

- Về mặt tổng quát, tổ chức nhà hàng là việc thiết lập một cơ cấu tổ chức thích hợp và xác định mối liên hệ giữa các bộ phận khác nhau trong cơ cấu đó sao cho hoạt động của nhà hàng đạt hiệu quả cao theo mục tiêu đã định.

- Về thực chất, tổ chức nhà hàng là thực hiện việc phân quyền và phối hợp giữa các bộ phận hướng tới thực hiện mục tiêu chung của nhà hàng.

Các yếu tố của mô hình tổ chức nhà hàng:

- + Chuyên môn hóa
- + Bộ phận hóa
- + Quyền hạn
- + Phạm vi kiểm soát
- + Điều phối hoạt động

##### ***1.2. Các nguyên tắc chủ đạo của mô hình tổ chức nhà hàng***

###### ***1.2.1. Các nguyên tắc cần chú ý khi xây dựng và hoàn thiện cơ cấu tổ chức***

- Phải bảo đảm được tính bậc thang
- Tính thống nhất
- Tính uỷ quyền
- Tính hiệu quả khi phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

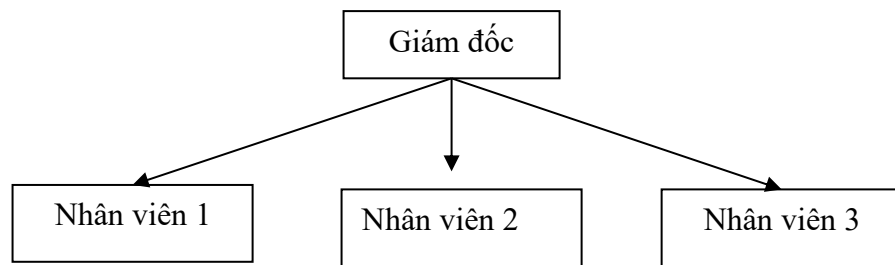
###### ***1.2.2. Một số mô hình tổ chức trong nhà hàng***

###### ***\* Mô hình trực tuyến***

Nguyên tắc chủ yếu của mô hình này là mỗi bộ phận hay người thừa chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, đó là người hiểu hết và làm được công việc của nhân viên thuộc quyền. Thường mỗi người lãnh đạo có một số nhân viên nhất định.

Ưu điểm: mỗi nhân viên đều biết rõ người lãnh đạo trực tiếp và duy nhất của mình, đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng từ trên xuống dưới cũng như nắm chắc tình hình thực tế từ dưới lên trên, trách nhiệm, quyền hạn được xác định rõ ràng.

Nhược điểm: khó thực hiện trong điều kiện các hoạt động kinh doanh quy mô lớn, quy trình công nghệ phức tạp. Người lãnh đạo phải am hiểu và thông thạo chuyên môn của bộ phận mình phụ trách

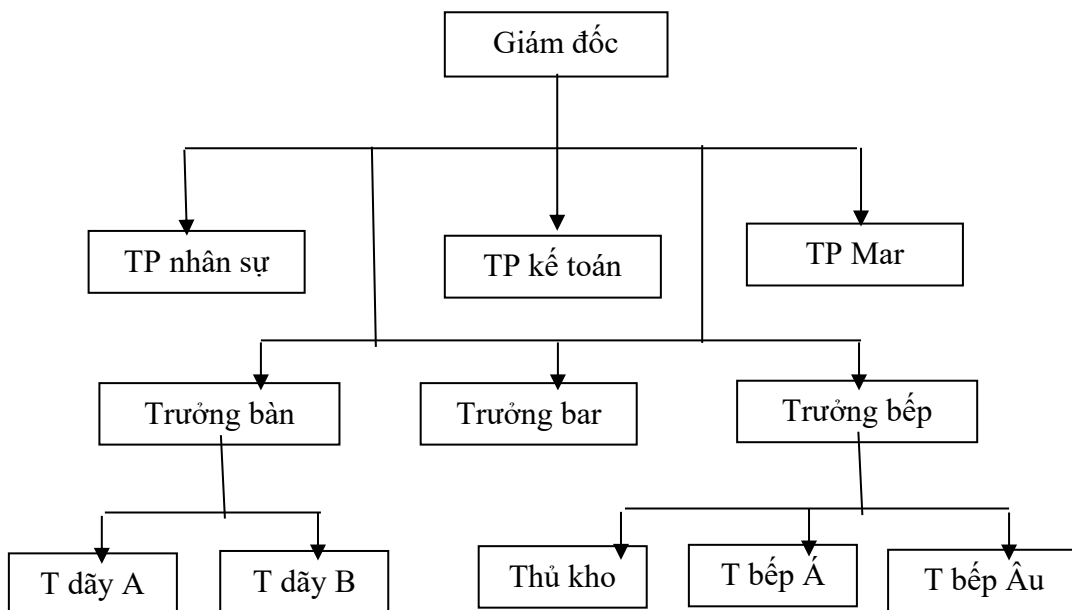


*\* Mô hình cơ cấu trực tuyến chức năng*

Nguyên tắc: các bộ phận cấp dưới hoặc những người thừa hành chỉ có một người lãnh đạo trực tiếp, còn các bộ phận trung gian (các cấp khác) có một số người lãnh đạo là chuyên gia về từng lĩnh vực nhất định.

Ưu điểm: là chuyên môn hóa các lãnh đạo cấp trung gian và đảm bảo nguyên tắc thủ trưởng (một người lãnh đạo) đối với những người trực tiếp thực hiện; cho phép sử dụng đúng đắn quyền hạn của cán bộ lãnh đạo, phân định rõ ràng nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận trong đơn vị.

Được sử dụng rộng rãi trong công tác quản lý các nhà hàng có quy mô lớn.



*Chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh*

*Giám đốc nhà hàng*

Giám đốc nhà hàng là người lãnh đạo cao nhất trong nhà hàng, điều hành mọi hoạt động của nhà hàng, chịu trách nhiệm chuyên môn, quản lý nhân sự và các hoạt động kinh doanh. Cụ thể là:

- Xây dựng kế hoạch hoạt động kinh doanh tài chính.
- Ban hành các quy chế, điều lệ, quy định của nhà hàng.
- Phụ trách công tác tuyển dụng, định kỳ sát hạch công việc của nhân viên và căn cứ hiệu quả công việc của họ để nâng bậc, thưởng phạt.

- Tổ chức hoạt động marketing.

#### *Quản lý nhà hàng (hoặc phó giám đốc nhà hàng)*

Là người giúp giám đốc điều hành mọi hoạt động của nhà hàng, tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của nhà hàng. Nếu nhà hàng quy mô lớn thì cần nhiều phó giám đốc phụ trách từng mảng công việc theo sự phân công của giám đốc. Các công việc cụ thể của người quản lý bao gồm:

- Giám sát mọi hoạt động của nhà hàng theo kế hoạch đề ra.
- Đề xuất với giám đốc tuyển dụng nhân viên theo từng chức danh để bộ máy tổ chức nhà hàng hoạt động tốt.
- Theo dõi hoạt động thi đua trong nhà hàng.
- Đảm bảo các điều kiện thực hiện an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, an ninh...
- Thực hiện các chế độ cho người lao động như: bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế...
- Đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ, thực thi trình tự phục vụ và đánh giá việc thực hiện của các nhân viên.
- Kiểm soát các khoản chi phí phục vụ, dự trữ vật tư, hàng hóa, đảm bảo phục vụ khách có chất lượng.
- Hàng ngày người quản lý nhà hàng luôn có mặt trong giờ ăn chính để quan sát, nắm bắt thông tin từ khách, xử lý những tình huống phức tạp, đồng thời giám sát quá trình phục vụ, phong cách giao tiếp của nhân viên nhằm uốn nắn kịp thời các sai sót.
- Khi có khách đặc biệt, người quản lý đích thân ra chào đón khách, giới thiệu món ăn ngon và rượu quý, đồng thời hướng dẫn các nhân viên phục vụ chu đáo, tiễn khách khi khách ra về.
- Khi có tiệc long trọng, phải kiểm tra bàn tiệc trước khi khách đến: vấn đề vệ sinh, quy cách bày biện trên bàn, giúp chủ tiệc điều hành bữa tiệc được tốt, kiểm tra hóa đơn trước khi đưa thanh toán.
- Chủ trì các cuộc họp chung để rút kinh nghiệm phục vụ nhằm nâng cao hiệu quả.

#### *Giám sát nhà hàng*

Giám sát nhà hàng là người phối hợp với quản lý nhà hàng thực hiện các chế quản lý (quản lý về lao động, kỹ thuật, tài sản, vật tư hàng hóa, vệ sinh...) và quan hệ với khách, nhằm điều khiển toàn bộ hoạt động phục vụ khách tại nhà hàng. Giám sát nhà hàng có nhiệm vụ:

- Quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động phục vụ của các nhân viên.
- Dự trữ bổ sung các loại vật tư tài sản như các loại đồ uống, hoa quả, chất tẩy rửa... theo định kỳ để đảm bảo yêu cầu phục vụ khách.
- Có kế hoạch hướng dẫn kỹ thuật, đề xuất tuyển dụng.
- Thống kê tình hình tiêu thụ và báo cáo lãnh đạo nghiên cứu đề xuất biện pháp thực hiện tiếp theo.
- Tìm hiểu ý kiến của khách về chất lượng phục vụ và phản ánh với giám đốc, bếp trưởng, quầy bar để cải tiến thực đơn và cách chế biến cho phù hợp với khẩu vị của khách.

#### *Trưởng bộ phận*

Trưởng bộ phận là người chịu trách nhiệm chung trước cấp trên của mình như giám sát nhà hàng, quản lý nhà hàng hoặc giám đốc nhà hàng về những công việc được giao như đón

tiếp khách, chế biến món ăn, phục vụ khách trong khi ăn uống... Đồng thời, trưởng bộ phận còn có nhiệm vụ điều hành nhân viên dưới quyền như tổ trưởng, hoặc nhân viên để hoàn thành công việc được giao, đảm bảo chất lượng chế biến món ăn, đồ uống cũng như quá trình phục vụ khách.

#### *Tổ trưởng*

Tổ trưởng là người chịu sự điều hành của trưởng bộ phận theo công việc được phân công, quản lý các nhân viên dưới quyền thực hiện nhiệm vụ được giao, kiểm tra, đôn đốc nhân viên.

#### *Trưởng ca*

Là người chịu sự điều hành của tổ trưởng bộ phận hoặc tổ trưởng, nếu nhà hàng áp dụng thời gian biểu làm việc theo ca kíp (ngày chia làm 3 ca) thì trưởng ca có trách nhiệm quản lý, phân công công việc cho nhân viên làm việc trong ca do mình phụ trách.

#### *Trưởng dãy*

Trưởng dãy là người chịu trách nhiệm phục vụ nhiều bàn kê trong một dãy (5 – 10 bàn, theo khả năng phục vụ). Trưởng dãy cũng phải lo trải khăn bàn, bày biện những vật dụng cần thiết trước bữa ăn như một nhân viên bình thường, nhưng có trách nhiệm quán xuyến những dãy bàn được phân công. Chức danh trưởng dãy được áp dụng đối với nhà hàng có phòng ăn rộng, trong một phòng có nhiều dãy bàn ăn, quy mô nhà hàng lớn.

#### *Nhân viên đón tiếp*

Nhân viên đón tiếp là người chào đón và xếp chỗ thích hợp cho từng khách lẻ hay đoàn khách, khi đông khách có thể tham gia phục vụ cùng nhân viên phục vụ bàn.

#### *Nhân viên phục vụ bàn*

Nhân viên phục vụ bàn là người trực tiếp phục vụ khách ăn uống tại bàn. Nhiều nhà hàng có nhân viên chuyên phục vụ món ăn, nhân viên chuyên phục vụ đồ uống, nhân viên phục vụ bàn ( hoặc nhân viên thu dọn).

#### *Nhân viên phụ bàn (hoặc nhân viên thu dọn)*

Nhân viên phụ bàn là người trợ giúp trực tiếp cho nhân viên phục vụ tại bàn, có nhiệm vụ:

+ Đảm bảo sự liên lạc giữa nhà bàn và nhà bếp, chuyển yêu cầu của khách xuống bộ phận bếp và chuyển món ăn từ bếp lên phòng ăn.

+ Thu dọn các bàn khách đã ăn xong, dọn vệ sinh, kê xếp bàn ghế và vệ sinh dụng cụ.

+ Phục vụ món ăn cho khách khi được nhân viên phục vụ bàn yêu cầu.

Đây thường là công việc của những người mới vào nghề hoặc nhân viên thực tập.

#### *Nhân viên phục vụ rượu, bia, nước ngọt ...theo yêu cầu của khách.*

Nhân viên này có trách nhiệm giới thiệu cho khách biết các loại đồ uống dùng cho đúng với khẩu vị của từng món ăn.

#### *Nhân viên thu ngân*

Nhân viên thu ngân là người lên hóa đơn và thu tiền của khách, nhập dữ liệu vào máy tính và chuyển hóa đơn cho khách, nộp tiền và báo cáo doanh thu ăn uống.

Ngày nay, việc phân công nhiệm vụ theo kiểu chuyên môn hóa như trên đã mất dần, hầu như chỉ áp dụng đối với nhà hàng có quy mô lớn. Đối với nhà hàng có quy mô vừa và nhỏ, tính kiêm nhiệm nhiều hơn, cường độ làm việc cao hơn, nhiều chức danh khác nhau trong nhà hàng được gộp lại.

### **1.3. Các căn cứ hình thành cơ cấu tổ chức nhà hàng**

- Quy mô của Nhà Hàng – Bar
- Đối tượng khách của Nhà Hàng – Bar
- Khả năng kiểm soát của chủ đầu tư hay bộ phận quản lý.
- Phụ thuộc vào trình độ tay nghề nhân viên và trang thiết bị vật chất của nhà hàng bar

## **2. Mô hình tổ chức theo chức năng trong nhà hàng**

### **2.1. Bộ phận bàn**

#### *\* Khái niệm*

Bộ phận phục vụ bàn là người trực tiếp phục vụ khách ăn uống tại bàn.

Để công tác phục vụ kinh doanh ăn uống được tốt, bộ phận phục vụ bàn phải nắm bắt được tâm lý, sở thích, khẩu vị của khách để qua đó xây dựng thực đơn, bố trí bày biện món ăn sao cho hợp lý, hài hòa, bắt mắt, gây cảm giác thích thú cho khách khi ngồi vào bàn ăn. Ngoài ra, bộ phận bàn còn tham gia tuyên truyền, giới thiệu, quảng cáo về các món ăn dân tộc Việt Nam nói chung và các món ăn đặc sản của nhà hàng mình nói riêng (đó là các món ăn mà chỉ đến nhà hàng mình, khách mới được thưởng thức).

#### *\* Chức năng*

Bộ phận phục vụ bàn là bộ phận phục vụ quan hệ trực tiếp với khách trong nhà hàng nhằm đáp ứng những yêu cầu của khách.

#### *\* Nhiệm vụ*

- Kiểm tra sổ báo ăn để biết số lượng và đối tượng khách ăn, từ đó chuẩn bị phục vụ cho tốt.
- Chuẩn bị phòng ăn bao gồm công việc: quét dọn vệ sinh, sắp xếp bàn ghế, trải khăn bàn, kiểm tra trang thiết bị trong phòng ăn như tivi, quạt, máy điều hòa.v.v...
- Chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống về số lượng, chất lượng chủng loại và đảm bảo vệ sinh.
- Trải khăn bàn, đặt dụng cụ ăn uống theo quy định, đặt hoa, thực đơn.
- Phải nắm bắt được giá cả các mặt hàng ăn uống và thực đơn trong ngày để giới thiệu với khách.
- Phục vụ khách tận tình, chu đáo khi ăn uống.
- Thường xuyên quan tâm đến khách, luôn luôn có mặt tại bàn đã được phân công để kịp thời giải quyết các nhu cầu phát sinh của khách.
- Phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp để đáp ứng nhu cầu của khách.
- Liệt kê đầy đủ các món ăn, đồ uống, các hoạt động dịch vụ mà khách đã sử dụng để báo cho bộ phận tài vụ kế toán lên hóa đơn thanh toán cho khách.

Ngoài ra, bộ phận phục vụ bàn còn phải thường xuyên bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, đoàn kết giúp đỡ nhau cùng cải tiến cách thức làm việc, làm tăng năng suất lao động và chất lượng phục vụ.

### **2.2. Bộ phận bar**

#### *\* Khái niệm*

Bộ phận phục vụ bar là bộ phận phục vụ các loại đồ uống có cồn, đồ uống không cồn và một số món ăn nhẹ cho khách.

*\* Chức năng của bộ phận bar*

Thỏa mãn nhu cầu của khách hàng về các loại đồ uống. Là bộ phận quan trọng trong nhà hàng, tạo nên sự đa dạng, hấp dẫn cùng với các dịch vụ khác trong nhà hàng.

Góp phần tăng doanh thu cho nhà hàng.

*\* Nhiệm vụ của bộ phận bar*

- Hàng ngày phải chuẩn bị đầy đủ dụng cụ, nguyên liệu để kịp thời pha chế đồ uống theo yêu cầu của khách.

- Hiểu rõ các nguyên liệu khi pha chế đồ uống như tên gọi, nhãn mác, nồng độ, mùi vị,...

- Khi pha chế đồ uống phải đảm bảo vệ sinh, đúng công thức, đúng thao tác, đúng quy trình kỹ thuật, đạt yêu cầu chất lượng của từng loại đồ uống.

- Phục vụ nhanh đồ uống cho khách. Quan sát tìm hiểu diễn biến tâm lý của khách để kịp thời giải quyết những tình huống xấu có thể xảy ra. Ví dụ như khách say rượu, cãi nhau với người xung quanh, to tiếng quát nạt nhân viên, hất đồ ly tách v.v...

- Thường xuyên quét dọn vệ sinh nơi pha chế, cọ rửa dụng cụ trước và sau khi pha chế, để dụng cụ đúng nơi quy định.

- Giới thiệu cho khách về các loại đồ uống mới nhằm đẩy mạnh lượng hàng bán ra.

- Hoạch toán đồ uống, đảm bảo kinh doanh có lãi.

### **2.3. Bộ phận bếp**

*\* Khái niệm*

Bộ phận bếp là bộ phận trực tiếp chế biến ra các món ăn phục vụ theo nhu cầu của khách.

Ăn uống là nhu cầu không thể thiếu được của con người nói chung và khách du lịch nói riêng. Hoạt động kinh doanh ăn uống đã trở thành một hoạt động kinh doanh đáng kể trong ngành du lịch, chính vì thế mà các nhà kinh doanh luôn phải chú trọng đến hoạt động của bếp. Muốn thu hút được khách đến với nhà hàng, không chỉ dựa vào phong cảnh, môi trường xung quanh hay cơ sở vật chất của mình có, mà điều quan trọng là chế biến những món ăn ngon, những đặc sản của vùng, miền để đáp ứng mọi nhu cầu của khách.

*\* Chức năng của bộ phận bếp*

- Kinh doanh phục vụ và chế biến món ăn

- Giới thiệu, tuyên truyền các món ăn

- Góp phần tăng doanh thu của nhà hàng

*\* Nhiệm vụ của bộ phận bếp*

- Hàng ngày phải chuẩn bị đầy đủ nguyên liệu, dụng cụ để chế biến món ăn theo yêu cầu của khách.

- Khi chế biến món ăn phải đảm bảo yêu cầu về vệ sinh ăn toàn thực phẩm, đảm bảo số lượng, chất lượng món ăn.

- Thường xuyên quét dọn vệ sinh nơi chế biến, cọ rửa dụng cụ.

- Luôn luôn tìm hiểu và đưa ra các món ăn lạ, ngon để thu hút khách.

### **3. Tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng.**

#### **3.1. Sự cần thiết của tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng**

Việc tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng trở thành yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả kinh doanh của nhà hàng. Cụ thể:

- Tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng nhằm thống nhất mọi hoạt động trong cơ cấu tổ chức cùng hướng tới thực hiện mục tiêu chung của tổ chức.

- Tổ chức phối hợp tốt, chặt chẽ hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng sẽ góp phần tích cực cho mỗi bộ phận hoàn thành chức năng, nhiệm vụ của mình.

- Tổ chức tốt mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng góp phần tích cực trong việc tạo ra chất lượng phục vụ của nhà hàng.

- Nếu không tổ chức tốt mối quan hệ giữa 3 bộ phận trong nhà hàng sẽ gây ra thất thoát, không thể quy trách nhiệm, gây ra những bất đồng, mất đoàn kết ảnh hưởng đến hòa khí của doanh nghiệp.

- Tổ chức tốt mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng góp phần quyết định đến tính hiệu quả trong việc sử dụng và quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật, hàng hóa thực phẩm. Tạo điều kiện cho việc quản lý tốt hoạt động thu chi của nhà hàng, quyết định đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.

### **3.2. Phối hợp giữa các bộ phận trong nhà hàng**

#### *\* Mối quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận bếp*

Bộ phận bàn là bộ phận trực tiếp quan hệ với khách và phục vụ khách, có mối quan hệ song song, cùng nhau hướng tới mục tiêu phục vụ khách tốt nhất. Bộ phận bàn tiếp nhận trực tiếp thực đơn của khách chuyển cho bộ phận bếp. Khi bộ phận bếp chế biến xong, bộ phận bàn kế tiếp sau đó mang ra phục vụ khách kịp thời. Thông qua bộ phận bàn, bộ phận bàn biết được khẩu vị và đặc điểm ăn uống của khách: chua, cay, mặn hay nhạt, chín hay loãng, đặc hay loãng, nhiều hay ít... Bộ phận bàn nắm bắt được tâm lý của khách sẽ truyền đạt lại cho bộ phận bếp để biết cách chế biến ra các món ăn hợp khẩu vị với khách

Bên cạnh đó bộ phận bếp còn cung cấp cho bộ phận bàn danh sách món ăn mới và cách phục vụ để bộ phận bàn giới thiệu với khách khi khách lựa chọn thực đơn đồng thời biết cách phục vụ tốt món ăn đấy.

Ngoài ra, bộ phận bàn còn cung cấp thông tin cho bộ phận bếp các đối tượng khách thường xuyên đến nhà hàng để bộ phận bếp chế biến cho phù hợp với nhu cầu, khẩu vị khách.

#### *\* Mối quan hệ giữa bộ phận bàn với bộ phận bar*

Bộ phận bàn với bộ phận bar có mối quan hệ giống như bộ phận bàn với bộ phận bếp. Thông qua bộ phận bàn, bộ phận bar hiểu được tâm lý, khẩu vị uống của khách để từ đó pha chế đồ uống hợp “gu” của khách, đồng thời phối hợp với bộ phận bàn phục vụ khách tốt hơn.

#### *\* Mối quan hệ giữa bộ phận bar, bộ phận bếp với bộ phận kho*

Đối với những nhà hàng có quy mô lớn đều có kho chuyên dùng để dự trữ hàng hóa, đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng. Toàn bộ trang thiết bị, hàng hóa nguyên vật liệu để chế biến thức ăn đồ uống đều được sản xuất từ kho ra. Những yêu cầu hàng hóa được tổng hợp hàng ngày, hàng tuần, hoặc hàng tháng. Chính vì vậy, kho luôn luôn được bổ sung hàng hóa do bộ phận bar, bộ phận bếp báo. Không bao giờ được để tình trạng thiếu hàng hoặc lưu kho quá lâu, dẫn đến hàng hóa, nguyên vật liệu kém phẩm chất.

Khi có yêu cầu phục vụ tiệc, căn cứ vào hợp đồng đã được ký kết giữa nhà hàng với khách hàng, bộ phận bàn phải lập dự trữ rồi đến kho nhận đồ uống, đảm bảo số lượng, chất lượng mang ra phục vụ khách.

*\* Mối quan hệ giữa bộ phận bàn, bar, bếp với bộ phận kế toán*

Các bộ phận phối hợp cùng nhau để lên kế hoạch chế biến món ăn, đồ uống, hoạch toán giá thành, đảm bảo kinh doanh có lãi, thanh toán cho khách nhanh, chính xác, làm tốt công tác kiểm kê.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Trong nhà hàng có những mô hình cơ cấu tổ chức nào?
2. Cơ cấu tổ chức nhà hàng hình thành dựa trên những căn cứ nào?
3. Mô tả bộ phận bàn trong nhà hàng.
4. Các bộ phận trong nhà hàng phối hợp với nhau như thế nào?
5. Vì sao các bộ phận trong nhà hàng cần phải phối hợp với nhau?
6. Thực hành: Tìm hiểu và mô tả cơ cấu tổ chức của một nhà hàng cụ thể mà anh/ chị biết. Nêu ưu, nhược điểm của mô hình cơ cấu tổ chức này.

## **C. Ghi nhớ:**

*Về mặt tổng quát, tổ chức nhà hàng là việc thiết lập một cơ cấu tổ chức thích hợp và xác định mối liên hệ giữa các bộ phận khác nhau trong cơ cấu đó sao cho hoạt động của nhà hàng đạt hiệu quả cao theo mục tiêu đã định.*

*Về thực chất, tổ chức nhà hàng là thực hiện việc phân quyền và phối hợp giữa các bộ phận hướng tới thực hiện mục tiêu chung của nhà hàng.*

*Có nhiều mô hình cơ cấu tổ chức và mỗi mô hình sẽ có những ưu, nhược điểm khác nhau. Việc lựa chọn mô hình nào phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau.*

*Việc tổ chức phối hợp hoạt động giữa các bộ phận trong nhà hàng trở thành yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả kinh doanh của nhà hàng*

## **Bài 5. CHUẨN BỊ PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG**

### **Giới thiệu:**

Bài 5 giúp người học thực hiện được các công việc chuẩn bị cho công việc phục vụ khách hàng như: lau bóng dụng cụ, chuẩn bị đồ gia vị, bày bàn ăn theo các kiểu khác nhau.

### **Mục tiêu:**

- Thực hiện được công việc chuẩn bị trước, trong và sau khi phục vụ;
- Liệt kê được một số điểm cần ghi nhớ khi bày bàn

### **A. Nội dung:**

#### **1. Công việc chuẩn bị phục vụ**

##### **1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ**

###### **1.1.1. Lau bóng dụng cụ**

*\* Lau bóng các dụng cụ kim loại*

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Lý do</b>
1. Lấy dao đĩa để lau bóng.	Lấy dao đĩa từ khu vực rửa và để vào trong/lên trên khay thích hợp.	- Dao đĩa phải được sắp xếp theo chủng loại và để vào khay phẳng riêng biệt hoặc thích hợp hơn là để vào máng nhựa đựng dao đĩa chuyên dụng. - Có thể lấy dao đĩa trực tiếp từ các giỏ đựng trong máy rửa bát trong khu vực rửa.	Dao đĩa được sắp xếp gọn gàng sẽ dễ dàng hơn cho việc lau bóng và tiết kiệm thời gian
2. Chuẩn bị khu vực lau và dụng cụ lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng dao đĩa và lấy các dụng cụ cần thiết.	- Khu vực lau bóng phải hoặc là ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng. - Không được làm công việc lau bóng dao đĩa trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa. - Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ) và một xô (có thể dùng xô thép đựng đá) nước sôi.	Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn.
3. Lau bóng dao đĩa.	Lấy một hoặc một vài cái dao đĩa và dùng khăn lau bóng.	- Không được chạm tay vào dao đĩa. Dùng khăn lau phủ kín tay, lau bề mặt dao đĩa để xóa hết các dấu vết nước đọng. Nếu	- Ngay cả tay sạch cũng để lại dấu vân tay. Máy rửa bát tại các khu vực có nước cứng thường

		vết nước đọng vẫn còn, nhúng vào trong nước nóng và lau lại. - Nếu dao đĩa vẫn còn bẩn (dầu mỡ hoặc thức ăn vẫn còn), trả lại chúng vào khu rửa. - Dao đĩa phải sáng, không có đốm vết trên các mặt.	để lại vết nước đọng. - Sẽ không vệ sinh nếu cố gắng loại bỏ vết bẩn.
4. Đặt lên khay.	Đặt dao đĩa đã lau bóng vào khay.	Sau khi đã kiểm tra kỹ bằng mắt thường, bỏ dao đĩa đã lau bóng lên khay thích hợp, sẵn sàng để mang đến bàn ăn hoặc bàn phục vụ.	



CHUẨN BỊ SẴN SÀNG NƯỚC NÓNG TRONG MỘT CHIẾC XÔ THÉP ❶



NHÚNG DAO ĐĨA VÀO NƯỚC ❷



DÙNG KHĂN LAU BÓNG DAO ĐĨA ❸  
\* Lau bóng dụng cụ sành sứ



ĐẶT DAO ĐĨA ĐÃ LAU BÓNG VÀO KHAY ❹

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
1. Lấy bát đĩa để lau bóng.	Lấy bát đĩa từ khu vực rửa.	Phải xếp chồng bát đĩa lên nhau theo từng loại.	Bát đĩa được xếp ngăn nắp sẽ dễ dàng hơn cho việc lau bóng và tiết kiệm thời gian.
2. Chuẩn bị dụng cụ và khu vực để lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng và lấy các dụng cụ cần thiết.	- Khu vực lau bóng phải ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng.	- Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không được làm công việc lau rửa bát đĩa trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa.</li> <li>- Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ).</li> </ul>	- Nhà hàng sẵn sàng phục vụ khách
3. Lau bóng bát đĩa.	Lấy một hoặc một vài bát đĩa và lau bằng khăn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không được để tay chạm vào bát đĩa khi cầm lên.</li> <li>- Dùng khăn phủ kín tay, lau bề mặt bát đĩa để loại hết các vết nước đọng.</li> <li>- Nếu bát đĩa vẫn còn bản (vẫn còn dầu mỡ hoặc thức ăn), hãy trả lại bộ phận rửa.</li> <li>- Bát đĩa phải sáng bóng và không có đốm, vết trên cả hai mặt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tay sạch cũng có thể để lại dấu vân tay. Máy rửa bát trong các vùng nước cứng thường để lại vết nước.</li> <li>- Sẽ không vệ sinh nếu cố gắng loại bỏ vết bản.</li> </ul>
4. Kiểm tra và xếp bát đĩa.	Đặt bát đĩa đã được lau bóng lên khay hoặc xe đẩy.	Sau khi đã kiểm tra kỹ bằng mắt thường, xếp bát đĩa đã được lau bóng lên bề mặt thích hợp hoặc xe đẩy, sẵn sàng mang đến khu phục vụ hoặc bàn ăn.	

*\* Lau bóng dụng cụ thủy tinh*

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Lý do</b>
1. Lấy ly cốc để lau bóng.	Lấy ly cốc từ khu vực bảo quản hoặc khu vực rửa dọn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng đúng giá đỡ ly cốc.</li> <li>- Đặt trên xe đẩy hoặc giá đỡ có lõi cốc nếu có sẵn.</li> <li>- Vận chuyển cẩn thận đến khu vực lau dọn.</li> </ul>	Giá đỡ ly cốc rất dễ đổ, va chạm hoặc lung lay, gây ra đổ vỡ hàng loạt và những thiệt hại lớn.
2. Chuẩn bị khu vực và dụng cụ lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng ly cốc và lấy các dụng cụ cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khu vực lau bóng phải hoặc là ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng.</li> <li>- Không được làm công việc lau bóng ly cốc trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa.</li> <li>- Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ)</li> </ul>	Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn.

		và một xô (có thể dùng xô thép đựng đá) nước sôi.	
3. Lau bóng ly cốc.	Cầm ly cốc trên tay và khăn lau giữa ngón cái và ngón trỏ, lau bóng bên trong và bên ngoài thân ly cốc. Nếu vẫn còn vết nước đọng, hơ ly trên hơi nước sôi và lau lại.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trước hết kiểm tra từng chiếc xem các vết rạn hoặc vỡ, vết sơn môi trả lại khu vực rửa nếu không đạt yêu cầu.</li> <li>- Khăn phải luôn phủ kín tay và không được chạm tay vào ly cốc.</li> <li>- Không thổi vào ly cốc.</li> <li>- Tránh dùng lực quá mạnh hoặc xoắn ly cốc.</li> <li>- Ly cốc phải sáng bóng, không có đốm, vết.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không dùng các ly cốc bị rạn hoặc nứt.</li> <li>- Tay sạch cũng để lại vết vân tay.</li> <li>- Thổi vào ly cốc là không vệ sinh.</li> <li>- Lực mạnh có thể làm vỡ ly cốc và/hoặc là đứt tay.</li> </ul>
4. Kiểm tra.	Kiểm tra ly cốc xem việc lau bóng đã hoàn hảo chưa.	Đưa ly cốc ra trước ánh sáng và nhìn kỹ xem có còn vết bẩn nào không.	
5. Để lên khay hoặc giá đỡ.	Để ly cốc sạch lên khay.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khay phải sạch, không trơn trượt hoặc được phủ khăn phục vụ.</li> <li>- Nếu cất đi để dùng sau, có thể cất ly cốc trong giá chuyên dụng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tránh cho ly cốc bị trượt khi mang đi.</li> <li>- Giá đựng ly cốc bảo đảm an toàn và dễ dàng khi vận chuyển.</li> </ul>

### 1.1.2. Gấp khăn ăn

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.

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn	Lý do
1. Lấy khăn ăn sạch	Lấy khăn ăn sạch từ kho hoặc khu phục vụ.	Khăn ăn phải được mang trên khăn hoặc xe đẩy	Tiết kiệm thời gian, tránh làm rơi và làm hỏng khăn.
2. Chuẩn bị chỗ để gấp.	Chuẩn bị khăn ăn và chỗ gấp thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nơi gấp khăn phải cách xa khách, trên bề mặt sạch.</li> <li>- Không được gấp khăn ăn trên khăn trải trên bàn ăn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách không thích xem việc chuẩn bị.</li> <li>- Có ít không gian và các đồ vật khác cản trở việc gấp khăn.</li> </ul>

		- Tay phải sạch.	- Vì tay sẽ chạm vào khăn nên cần lưu ý về vệ sinh.
3. Gấp khăn ăn.	Gấp khăn ăn theo cách đã được hướng dẫn trước của nhà hàng, điểm dịch vụ hoặc khu vực làm việc.	- Phải kiểm tra từng khăn ăn xem có sạch sẽ và nguyên vẹn không. - Khi gấp khăn càng ít chạm tay vào khăn càng tốt.  - Phải vuốt các nếp gấp bằng mu bàn tay. - Kết quả cuối cùng phải thoả mãn về hình thức và đúng mẫu.	- Sự tiếp xúc của tay làm gia tăng việc truyền nhiễm vi khuẩn. - Mu bàn tay sạch hơn và khô hơn lòng bàn tay. - Tất cả các khăn ăn trông phải giống nhau.
4. Xếp hoặc cất đi.	Xếp các khăn đã gấp về một bên.	Một số kiểu gấp có thể được xếp chồng trên khay. Các kiểu gấp khăn khác phải xếp riêng trên khay để mang đi.	

### 1.1.3. Trải khăn bàn sạch

- Thực hiện việc trải khăn bàn sạch cho tất cả các bàn đã được lau sạch sẽ.
- Đảm bảo khăn trải phải phẳng, không có nếp gấp, góc khăn phủ kín các chân bàn, gấp các góc thừa của khăn bàn.

Quan sát mép của khăn bàn để khi bung khăn ra phải đều, cho một đầu của khăn xuống hẳn mép bàn rồi kéo nhẹ khăn lên, vừa kéo phải vừa chỉnh sao cho khăn phải cân đối với bàn, các mép của 4 góc khăn phải bằng nhau.

#### *Ghi chú:*

- Trải khăn trắng trước mới đến khăn trang trí
- Khăn trang trí phải được trải chính giữa của bàn.
- Kiểm tra kỹ khăn trước khi sử dụng, loại bỏ khăn thủng, bẩn (khăn không đủ tiêu chuẩn phục vụ phải loại ngay khi nhận khăn).

### 1.1.4. Bày bàn ăn

- Thực hiện bày bàn ăn theo các kiểu phục vụ của nhà hàng: kiểu gọi món, kiểu đặt trước, kiểu tự chọn...
- Đảm bảo các đồ dùng, khăn ăn, gia vị được sắp xếp đúng vị trí chuẩn.

## 1.2. Chuẩn bị trong suốt quá trình phục vụ

### 1.2.1. Chuẩn bị đồ gia vị

- Kiểm tra các lọ gia vị, nước chấm có đủ định lượng theo quy định.
- Với những lọ gia vị bị biến màu, ôi thiu, khô... thì phải đổ hết đi, rửa sạch bằng nước nóng và thay vào lượng gia vị mới.
- Dùng khăn lau sạch phần bên ngoài của các lọ đựng gia vị.

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Lý do</b>
1. Sắp xếp dụng cụ.	Lấy tất cả các lọ gia vị và nước sốt (nước chấm) trong khu vực thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mang trên khay đến một chỗ như khu chuẩn bị hoặc bàn phục vụ.</li> <li>- Xếp trên khay lớn hoặc có phủ khăn trên mặt khay.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Để có thể sắp xếp theo một quy trình làm việc thích hợp.</li> <li>- Để có thể dọn sạch nhanh chóng và hiệu quả các hạt bị rơi sau đó.</li> </ul>
2. Kiểm tra đồ đựng bên trong.	Kiểm tra lần lượt các đồ đựng bên trong từng lọ gia vị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lọ đựng muối phải đầy 3/4 và khô rời ở miệng lọ.</li> <li>- Lọ đựng tiêu phải đầy 3/4 và dễ rắc từ các lỗ trên miệng lọ. Dụng cụ xay hạt tiêu phải có tối thiểu một nửa lọ hạt tiêu.</li> <li>- Bình đựng mù tạt phải đầy 3/4, còn mới và không bị khô.</li> <li>- Chai đựng dầu giấm phải đầy 3/4 và dầu giấm phải trong.</li> <li>- Các loại nước sốt và gia vị khác phải mới về hình thức và có đủ cho ca phục vụ tiếp theo.</li> </ul>	Các lọ đựng gia vị luôn phải mới và không bị hết trong khi phục vụ hoặc khiến khách phải phàn nàn vì không rắc được hoặc bị hết.
3. Lau rửa bên trong.	Kiểm tra phía bên trong các lọ đựng gia vị.	Đổ hết muối bị phản ứng biến màu. Mù tạt hoặc các gia vị khác bị khô hoặc bị ôi thiu, phải đổ hết đi, rửa lọ đựng bằng nước nóng và đổ lại.	Muối đôi khi có thể phản ứng với các nguyên tố đồng của các lọ đựng muối tiêu.
4. Đổ đầy lọ gia vị.	Đổ đầy lại các chai lọ đựng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mỗi lọ đựng muối phải bỏ thêm 4-5 hạt gạo. Trong một số nhà hàng, chai đựng mù tạt có thể để rỗng (nhưng không để trên bàn) và chỉ mang ra khi có yêu cầu.</li> <li>- Dùng giấy gấp cứng lại hoặc phễu chuyên dụng để đổ muối, tiêu bột hoặc tiêu hạt vào lọ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gạo hút ẩm trong muối và giữ cho muối khô rời.</li> <li>- Trong một số nhà hàng, mù tạt ít khi được khách gọi.</li> <li>- Dùng phễu để tránh đổ ra ngoài.</li> </ul>
5. Lau rửa bên ngoài.	Kiểm tra vẻ bề ngoài của các giá đỡ đồ đựng gia vị bằng thủy tinh, sành sứ hoặc đồ bạc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lau bóng bên ngoài các đồ đựng gia vị bằng khăn khô (không phải khăn giấy).</li> <li>- Các bình hoặc ấm đựng nước chấm có thể lau bằng khăn ẩm hoặc lau khô.</li> </ul>	Chắc chắn rằng các bình đựng gia vị và dầu giấm đều sạch.

### 1.2.2. Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

- Đảm bảo khu vực phục vụ sẵn sàng luôn sạch sẽ.
- Đảm bảo có đủ dao đĩa, bát đĩa, ly cốc, đồ vải có đủ số lượng cần thiết, sáng bóng, sạch sẽ.
- Kiểm tra các lọ gia vị, nước chấm, các món ăn kèm có đủ để phục vụ khách không.

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>	<b>Lý do</b>
1. Dọn bàn phục vụ.	Dọn sạch các chất bẩn trên bàn và lau toàn bộ mặt bàn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phải trả hết đồ vải bẩn. Các ngăn kéo đựng dao đĩa phải sạch và không có rác bẩn hoặc mẫu thức ăn. Các giá đỡ phải sạch.</li> <li>- Bề mặt làm việc phải sạch và không có chất bẩn, rác hoặc dầu mỡ.</li> </ul>	Mỗi dịch vụ đều phải được bắt đầu từ khu phục vụ đã dọn sạch sẽ vì lý do vệ sinh và tính thẩm mỹ.
2. Xếp cất dao đĩa.	Kiểm tra đủ số lượng dao đĩa được lau bóng trong từng ngăn kéo.	Tuỳ thuộc vào quy mô của nhà hàng, phải có đủ dao đĩa để thay thế cho một nửa số bộ đồ ăn. Dao đĩa phải được sắp xếp theo tiêu chuẩn, thông thường từ trái sang phải, thìa và đĩa phục vụ, dao và đĩa ăn cá, đĩa và thìa ăn tráng miệng, dao ăn thịt, thìa ăn súp, tách trà và cà phê, dao ăn bơ.	<p>Để có thể thay thế nhằm tiết kiệm thời gian hoặc cho lượt khách tiếp theo.</p> <p>Bàn phục vụ phải được bày biện một cách thống nhất để mọi nhân viên có thể sử dụng được.</p>
3. Xếp cất bát đĩa.	Kiểm tra đủ số lượng bát đĩa sạch trên giá đỡ.	Việc này tuỳ thuộc vào thực đơn và kiểu phục vụ nhưng thường gồm có: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đĩa phẳng, đĩa đựng thịt, đĩa đựng cá, đĩa đựng đồ tráng miệng, đĩa bánh mì, bát ăn súp, tách và đĩa kê tách dùng uống trà và cà phê, gạt tàn dự phòng.</li> </ul>	
4. Xếp cất đồ vải.	Kiểm tra xem có đủ đồ vải để phục vụ và thay thế hay không.	Phụ thuộc vào từng nhà hàng, thường gồm 6 khăn trải bàn, 12 khăn ăn từ bộ phận giặt là, 6 khăn ăn đã gấp sẵn.	
5. Xếp cất các dụng cụ phục vụ.	Kiểm tra xem có đủ số lượng cần thiết để phục vụ hiệu quả hay không.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chủ yếu gồm khay phục vụ, khay dọn bàn, khay đựng hoá đơn, phiếu ghi yêu cầu và phiếu dự phòng, thực đơn và danh mục rượu vang (nếu có), xô và khay đựng đá.</li> <li>- Đảm bảo rằng thực đơn thích hợp, được cập nhật và sạch sẽ.</li> </ul>	Đảm bảo cho việc phục vụ đạt hiệu quả và không bị ngắt quãng.

6. Xếp cất các đồ gia vị và các món ăn kèm.	Kiểm tra các đồ gia vị và các món ăn kèm xem có đủ, sạch và mới không.	Chủ yếu gồm dầu giám dự phòng, máy xay tiêu, lọ rắc đường, mù tạt và gia vị, nước sốt trong chai, ống hút, que khuấy rượu, tăm, dầu và giám, tất cả đều sạch và mới.	Đảm bảo cho việc phục vụ đạt hiệu quả và không bị ngắt quãng.
---	--	--	---

### 1.3. Chuẩn bị sau khi phục vụ

#### 1.3.1. Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

- Kiểm tra tất cả các khách ở trong khu vực phục vụ
- Đảm bảo không một khách hàng nào rời khỏi nhà hàng mà không được phục vụ. Nếu có khách đang dùng bữa thì chú ý bàn giao lại cho nhân viên ở ca trực sau
- Việc phục vụ khách phải luôn được tiến hành, không được ngắt quãng
- Trong trường hợp khách ở lại quá giờ phục vụ nhân viên không được tỏ ý khó chịu, hoặc tỏ thái độ là khách đã ngồi quá lâu
- Một vài nhà hàng yêu cầu việc phục vụ phải được tiếp tục cho đến khi người khách cuối cùng rời nhà hàng

#### 1.3.2. Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

##### \* Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ cho ca tiếp theo

- Tất cả các bàn phải được đặt lại cho ca tiếp theo, hoặc trải khăn bàn theo hướng dẫn của giám sát
- Bàn phải được đặt mới đầy đủ hoàn toàn trước khi trải khăn bàn theo quy định. Việc đặt bàn phải được thực hiện một cách kín đáo lịch sự khi còn khách đang ở trong nhà hàng.

- Bàn không bao giờ để trống hoàn toàn

##### \* Dọn dẹp

- Dọn dẹp tất cả đồ bẩn trong phòng ăn
- Thu dọn tất cả các thực phẩm, trừ khi công việc phục vụ vẫn tiếp tục hay ca sau nối tiếp ca trước
- Thu dọn thức ăn thừa trên bàn
- Vệ sinh các lọ gia vị ở bàn và quầy phục vụ
- Vệ sinh và sắp xếp lại các dụng cụ ở quầy tự chọn
- Vệ sinh xe đẩy và xe trung bày đồ ăn
- Phối hợp với bộ phận bếp, rửa dọn, xử lý đúng theo quy định. Tránh vấn đề về vệ sinh thực phẩm và nhiễm khuẩn

##### \* Thu dọn đồ vải và rác thải

- Mang đồ vải bẩn và rác thải ra khỏi khu vực phục vụ
- Phân loại và đưa đồ vải ra khỏi khu vực phục vụ một cách kín đáo, bàn giao cho bộ phận giặt là và đổi đồ sạch
- Xử lý rác đúng cách (chai thủy tinh, thức ăn thừa...)
- Chú ý không gây ra tiếng động và để khách nhìn thấy những việc này trong khu vực phục vụ

*\* Đóng tắt các trang thiết bị*

- Đảm bảo tắt cả các dụng cụ, máy móc đã được tắt một cách an toàn

- Kiểm tra tắt cả dụng cụ theo yêu cầu an toàn phải được đếm và khóa cẩn thận, gồm các loại:

- + Đồ uống có cồn
- + Dụng cụ phục vụ bằng bạc
- + Máy giao nhận điện tử
- + Tiền mặt

## 2. Kỹ thuật bày bàn

### 2.1. Bày bàn ăn theo kiểu âu theo kiểu gọi món

*\* Chuẩn bị dụng cụ*

- Dao, nĩa ăn chính

- Đĩa bánh mì, dao ăn bơ

- Khăn ăn

- Ly nước (ly water goblet)

- Dụng cụ công cộng: Lọ muối, lọ tiêu, lọ hoa, gạt tàn, lọ tăm

*\* Quy trình đặt bàn*



CHUẨN BỊ CÁC THIẾT BỊ BÀY BÀN TRÊN KHAY PHỤC VỤ 30



MỖI LẦN BÀY HOÀN THIÊN MỘT CHỖ 31



CẢ ĐĨA VÀ DAO ĐĨA PHẢI CÁCH MÉP BÀN 2CM 32



ĐẶT LY CỐC CÁCH 2CM PHÍA TRÊN MŨI DAO 33



ĐỀ KHĂN ĂN LÊN ĐĨA ĐỊNH VỊ 34



KIỂM TRA LẦN CUỐI TOÀN BỘ BÀN ĂN 35

Bước 1: Kiểm tra bàn và định vị ghế

Bước 2: Đặt khăn ăn trước mặt ghế, cách mép bàn 1-2cm

Bước 3: Đặt dao ăn chính bên phải khăn ăn, cách mép bàn 1-2cm, lưỡi dao hướng về phía bên trái

Bước 4: Đặt nĩa ăn chính bên trái khăn ăn, cách mép bàn 1-2cm

Bước 5: Đặt đĩa bánh mì cách nĩa ăn chính 1-2cm, cách mép bàn 1-2cm, đặt dao ăn bơ trên 1/3 đĩa bánh mì phía bên phải, lưỡi dao hướng về phía bên trái

Bước 6: Đặt dụng cụ công cộng ở vị trí thích hợp trên bàn

Bước 7: Đặt ly uống nước phía trên mũi dao ăn chính, cách mũi dao 1-2cm

Bước 8: Mở khăn ăn, kiểm tra và chỉnh sửa lần cuối.

## **2.2. Bày bàn ăn theo kiểu Âu theo kiểu đặt trước**

*\* Chuẩn bị dụng cụ*

- Các dụng cụ ăn tùy theo thực đơn
- Khăn ăn
- Ly nước (ly water goblet)
- Dụng cụ công cộng: Lọ muối, lọ tiêu, lọ hoa, gạt tàn, lọ tắm

Trong đó, dụng cụ ăn theo món ăn như sau:

*Món khai vị - Starter*

- Dao, nĩa ăn trung: Salad Nicoise, Salad dưa cà, salad đậu dằm, salad...
- Thìa, nĩa ăn trung: Salad Nga
- Thìa ăn trung/ thìa cafe: cocktail tôm
- Thìa súp: Các món súp

*Món chính – Main course*

- Dao ăn bò, nĩa ăn chính: Các món thịt bò (beefsteak, bò nấu vang, bò sốt tiêu xanh... trừ các món bò băm); các món cừu tảng lớn, sườn cừu lớn,...
- Dao, nĩa ăn chính: Các món thịt heo, gà,...
- Dao, nĩa ăn cá: Các món cá
- Thìa, nĩa ăn chính: Các món mì ý và nui (spaghetti, macaroni)

*Món tráng miệng – Dessert*

- Dao nĩa ăn trung: trái cây theo mùa, bánh tart, bánh kem, bánh su, bánh kếp,...
- Thìa, nĩa ăn trung: các loại mouse (mouse dâu tây, mouse sô cô la...)
- Thìa ăn trung hoặc thìa cafe: kem flan, các loại kem, mouse để trong ly.

*\* Quy trình đặt bàn*

Bước 1: Kiểm tra bàn và định vị ghế

Bước 2: Đặt khăn ăn trước mặt ghế, cách mép bàn 1-2cm

Bước 3: Đặt dao ăn chính bên phải khăn ăn, cách mép bàn 1-2cm, lưỡi dao hướng về phía bên trái. Nếu có món khai vị là salad, đặt thêm dao ăn trung phía bên phải dao ăn chính, cách 1-2cm. Nếu món khai vị là súp thì để thìa súp bên phải dao ăn chính, cách 1-2cm.

Bước 4: Đặt nĩa ăn chính bên trái khăn ăn, cách mép bàn 1-2cm. Đặt thêm nĩa ăn trung bên trái nĩa ăn chính, cách 1-2cm.

Bước 5: Đặt đĩa bánh mì cách nĩa ăn trung 1-2cm, cách mép bàn 1-2cm, đặt dao ăn bơ trên 1/3 đĩa bánh mì phía bên phải, lưỡi dao hướng về phía bên trái

Bước 6: Đặt dụng cụ công cộng ở vị trí thích hợp trên bàn.

Bước 7: Đặt ly uống nước phía trên mũi dao ăn chính, cách mũi dao 1-2cm.

Bước 8: Mở khăn ăn, kiểm tra và chỉnh sửa lần cuối.

## **2.3. Bày bàn ăn theo kiểu Á.**

*\* Chuẩn bị dụng cụ*

- Chén, đĩa kê chén

- Đũa, gói kê đũa
- Thìa, kê thìa
- Chén sốt cá nhân
- Đĩa kê khăn
- Ly uống nước (ly highball)
- Khăn ăn
- Bộ lọ gia vị (nước tương, dấm), lọ hoa, gạt tàn, lọ tắm.

*\* Quy trình đặt bàn*

Bước 1: Kiểm tra bàn và định vị ghế

Bước 2: Đặt đĩa kê chén cách mép bàn 2-3cm

Bước 3: Đặt chén trên đĩa kê chén

Bước 4: Đặt gói kê đũa bên phải, ngang với đĩa kê chén, cách đĩa kê chén 2 - 3 cm

Bước 5: Đặt đũa lên gói kê đũa sao cho khoảng cách từ gói kê đũa đến đầu đũa bằng 1/3

Bước 6: Đặt dụng cụ kê thìa và chén sốt cá nhân đối xứng qua gói kê đũa, cách gói kê đũa 1-2cm

Bước 7: Đặt thìa lên dụng cụ kê thìa

Bước 8: Đặt đĩa kê khăn bên trái đĩa kê chén, cách đĩa kê chén 1-2cm

Bước 9: Đặt ly uống nước nằm phía trước đĩa kê chén

Bước 10: Đặt khăn ăn trong ly nước hoặc trong chén

Bước 11: Đặt bộ lọ gia vị, gạt tàn, lọ hoa, lọ tắm ở vị trí thích hợp trên bàn

Bước 12: Kiểm tra và chỉnh sửa lần cuối



CHUẨN BỊ CÁC THIẾT BỊ CẦN THIẾT 44



BÀY KHĂN ĂN ĐÃ GẤP BÊN TRONG BÁT 45



BÀY BÀN, KHĂN PHỦ BÀN PHẢI SẠCH 46



ĐỀ BÁT ĐĨA ĂN Ở GIỮA ĐĨA LÓT 47



ĐỀ ĐUÔI BÊN TRÊN GÁC ĐUÔI, CÁCH BÊN PHẢI CỦA BÁT 4CM 48



KIỂM TRA LẦN CUỐI TOÀN BỘ BÀN ĂN 49

## 2.4. Bày bàn ăn cho bữa sáng.

*\* Chuẩn bị dụng cụ*

- Dao, nĩa, thìa ăn trung.
- Đĩa bánh mì, dao ăn bơ.

- Khăn ăn.
- Tách trà, đĩa kê, thìa cafe.
- Dụng cụ công cộng: Lọ muối, lọ tiêu, lọ hoa, gạt tàn, lọ tẩy, thố đường, (có thể có thố sữa).

**\* Quy trình đặt bàn**

Bước 1: Kiểm tra bàn và định vị ghế

Bước 2: Đặt khăn ăn trước mặt ghế, cách mép bàn 1-2cm

Bước 3: Đặt lần lượt dao, thìa ăn trung bên phải khăn ăn, khoảng cách giữa mỗi dụng cụ ăn là 1-2cm, cách mép bàn 1-2cm. Lưỡi dao hướng về phía bên trái.

Bước 4: Đặt nĩa ăn trung bên trái khăn ăn, cách mép bàn 1-2cm

Bước 5: Đặt đĩa bánh mì cách nĩa ăn trung 1-2cm, cách mép bàn 1-2cm, đặt dao ăn bơ trên 1/3 đĩa bánh mì phía bên phải, lưỡi dao hướng về phía bên trái.

Bước 6: Đặt đĩa kê tách trà cafe trên đầu mũi dao ăn trung, cách 1-2cm, đặt tách trà/cafe lên đĩa kê sao cho tay cầm hướng về phía 4h, đặt thìa cafe trên đĩa kê song song với tay cầm của tách.

Bước 7: Đặt dụng cụ công cộng ở vị trí thích hợp trên bàn

Bước 8: Mở khăn ăn, kiểm tra và chỉnh sửa lần cuối.



ĐẶT KHĂN ĂN GỌN GẮNG TRÊN BÀN 60



CHUẨN BỊ CÁC DỤNG CỤ CẦN THIẾT 61



MỖI LẦN BÀY HOÀN THIỆN LUÔN MỘT CHỖ 62



BÀY CÁC ĐỒ BỔ SUNG KHÁC, BẮT DÙNG ĐƯỜNG VÀ BÌNH DỤNG SỮA 63



KIỂM TRA BÀN ĂN LẦN CUỐI 64



BÀY BÀN ĂN BỮA SÁNG 65

**2.5. Bày bàn ăn tự chọn (buffet).**

Bước	Cách làm	Tiêu chuẩn
1. Đặt khăn ăn.	Lấy khăn ăn từ bàn phục vụ với số lượng thích hợp cho việc bày bàn.	- Kiểm tra xem khăn bàn đã được thay chưa. - Bày khăn ở giữa bộ đồ ăn trước ghế ngồi.
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Đề lên khay mọi thứ cần thiết để mang đến bày bàn.	Đề lên khay số lượng cần thiết của các đồ dùng sau đã lau sạch và lau bóng:

		<p>- Dao và đĩa lớn, dao và đĩa nhỏ, đĩa bánh mì, dao ăn bơ, thìa và đĩa ăn tráng miệng, khăn ăn đã gấp, ly uống rượu vang đỏ và vang trắng, gia vị, và nếu cần thiết còn có gạt tàn, biển số bàn, bình hoa.</p> <p>- Kiểm tra xem mọi thứ đã sạch chưa.</p>
3. Bày bàn.	Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ.	<p>- Bê khay bằng một tay và dùng tay kia đặt đĩa lớn và đĩa nhỏ (phía ngoài cùng) bên trái và dao lớn và dao nhỏ (phía ngoài cùng) bên phải đĩa, đĩa và dao đĩa cách cạnh bàn 2 cm.</p> <p>- Để thìa và đĩa ăn tráng miệng phía trên bộ đồ ăn, cán thìa quay về bên phải, cán đĩa quay về bên trái.</p> <p>- Để ly cốc cách 2 cm phía trên mũi dao và đĩa bánh mì cách khoảng 2 đến 4 cm bên trái đĩa. Để dao ăn bơ lên bên trên đĩa bánh mì theo chiều đứng, lưỡi dao quay về phía ngược với khách.</p> <p>- Khi đã bày xong bộ đồ ăn, để gia vị và các đồ khác vào giữa bàn.</p>
4. Kiểm tra.	Kiểm tra toàn bộ bàn ăn lần nữa.	<p>- Kiểm tra xem tất cả đã đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết.</p> <p>- Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn ở ghế không.</p>

## B. Câu hỏi và bài tập thực hành

1. Bài tập thực hành 1. Gấp 10 kiểu khăn ăn để đặt vào đĩa định vị, đĩa lót, chén cơm, ly nước có chân, ly nước không chân.

2. Bài tập thực hành 2. Chuẩn bị dụng cụ và đặt bàn ăn theo các kiểu:

- Bàn ăn buffet sáng
- Bàn ăn Âu trưa, tối theo thực đơn tự chọn món (À la carte menu)
- Bàn ăn Âu trưa, tối theo thực đơn đã đặt trước (Set menu) với các set menu như sau:

### Set menu 1

Ceasar salad/ Salad Ceasar  
Pork escalope/ Thăn heo tẩm bột rán  
Strawberry ice-cream/Kem dâu tây

### Set menu 3

Chicken cream soup/ Súp kem gà

### Set menu 2

French onion soup/ Súp hành kiểu Pháp  
Coconut shrimps served with steamed rice/  
Tôm hấp nước dừa dùng kèm cơm trắng  
Lemon tart/ Bánh tart chanh

### Set menu 4

Goat cheese and green salad/ Pho mát sữa dê và salad rau xanh

Beefsteak with french fries potato/ Bò bít tết ăn kèm khoai tây rán  
Cheese cake/ Bánh pho mát

#### **Set menu 5**

Spinach soup/ Súp rau chân vịt  
Steamed seabass in soya sauce served with mashed potato/ Cá chẽm hấp nước tương ăn kèm khoai tây nghiền  
Tiramisu/ Bánh kem kiểu Ý

Spaghetti bolognese/ Mỳ Ý sốt bò băm  
Flan cake/ Kem flan

#### **Set menu 6**

Russian salad/ Salad Nga  
Stewed beef in red wine/ Bò sốt rượu vang đỏ  
Seasonal fruits/ Trái cây theo mùa

- Đặt bàn ăn Á trưa, tối.

### **C. Ghi nhớ**

- *Phân biệt các nhóm dụng cụ ăn uống trong nhà hàng: dụng cụ bằng vải, sành sứ, kim loại, thủy tinh*
- *Các kiểu gấp khăn ăn có thể đặt vào đĩa định vị, chén cơm, ly nước.*
- *Các kiểu đặt bàn ăn: buffet sáng; Âu trưa, tối theo thực đơn tự chọn; Âu trưa tối theo thực đơn đã đặt trước; Á trưa, tối.*

## Bài 6. XÂY DỰNG THỰC ĐƠN TRONG NHÀ HÀNG

### Giới thiệu:

Bài 6 giúp người học có thể phân loại và mô tả được các loại thực đơn, xây dựng được thực đơn cơ bản.

### Mục tiêu:

- Giải thích được nguồn gốc của thực đơn;
- Phát biểu được nguyên tắc cấu tạo, yêu cầu khi xây dựng thực đơn;
- Xây dựng được một thực đơn truyền thống.

## 1. Khái niệm và phân loại thực đơn

### 1.1. Khái niệm

Thực đơn là bảng danh mục các món ăn, đồ uống được sắp xếp theo một trình tự nhất định trên cơ sở tính toán khoa học nhằm đáp ứng yêu cầu nuôi dưỡng cơ thể, hợp khẩu vị người ăn với giá cả hợp lý. Thực đơn có thể là thực đơn của một bữa ăn, một số bữa ăn hoặc thực đơn ghi các món ăn nhà hàng có khả năng chế biến.

Thực đơn có thể ghi giá hoặc không ghi giá của món ăn. Thực đơn có thể ghi bằng một hoặc nhiều ngôn ngữ để thuận tiện cho khách sử dụng.

Section	Dish Name	Description	Price (VND)
A Starters	1. Bánh mì bò sốt	Vietnamese beefsteak, toasted with garlic	29,000
	2. Bánh mì bò sốt phô mai	Vietnamese beefsteak with cheese	39,000
	3. Khẩu tửu thịt	French fries	35,000
	4. Gà nướng sốt tiêu đen	Grilled chicken with pepper sauce	120,000
B Kebab	1. Bít tết bò Việt	Vietnamese beef steak	90,000
	2. Bít tết bò Úc	Australian beef steak	130,000
	3. Sườn lợn đặc biệt	Special ribs with BBQ sauce	190,000
	4. Sườn lợn đặc biệt nướng sốt BBQ	Special ribs with BBQ sauce	190,000
C Steak and Ribs	1. Gà nướng BBQ	Grilled chicken with BBQ sauce	80,000
	2. Dùi gà giòn	Roasted chicken	80,000
	3. Dùi gà nướng sốt tiêu đen	Grilled chicken with pepper sauce	110,000
	4. Dùi gà nướng sốt tiêu đen	Grilled chicken with pepper sauce	120,000
D Pizza	1. Pizza sốt cà chua	Margherita pizza	80,000
	2. Pizza phô mai	Kebab pizza (chicken and/or kebab)	110,000
	3. Pizza sốt cà chua	Kebab pizza (chicken and/or kebab)	110,000
	4. Pizza sốt cà chua	Kebab pizza (chicken and/or kebab)	110,000
E Salad	1. Tropical salad		39,000
	2. Tuna salad		55,000
	3. Smoke chicken salad with bread		39,000
	4. Grilled chicken and mango salad		89,000
F Dessert	1. Sô-cô-la tươi		19,000
	2. Sô-cô-la tươi		19,000
	3. Sô-cô-la tươi		19,000
	4. Sô-cô-la tươi		19,000
G Drink	1. Nước uống có ga (cola, sprite, lemon tonic, iced)		15,000
	2. Bia Việt Nam / Hanoi beer		18,000
	3. Bia Việt Nam / Hanoi beer		20,000
	4. Cà phê đen / Espresso		20,000

### 1.2. Phân loại thực đơn

\* *Thực đơn theo mục đích nuôi dưỡng*

- Thực đơn theo lứa tuổi: Thực đơn cho trẻ em, cho thanh niên, cho người già...
- Thực đơn theo đặc điểm, tính chất lao động: Thực đơn cho người lao động nặng, lao động nhẹ, lao động vừa, lao động trí óc....
- Thực đơn đặc biệt: Thực đơn theo bệnh lý, theo tôn giáo, thực đơn cho các vận động viên...

\* *Thực đơn theo thời gian*

- Thực đơn theo ngày, tuần, tháng
- Thực đơn theo mùa

\* *Thực đơn theo đặc điểm kinh doanh*

- Thực đơn thông dụng
- Thực đơn đặc sản
- Thực đơn giải khát

\* *Thực đơn theo mức độ chi phí*

- Thực đơn bữa ăn thường
- Thực đơn tiệc: Tiệc nhỏ, vừa, lớn

\* *Thực đơn theo cách sử dụng*

- *Thực đơn tự chọn (A la carte menu):* Là dạng thực đơn liệt kê tất cả các món ăn, thức uống mà nhà hàng có khả năng phục vụ với đầy đủ giá cả, nguyên liệu thực phẩm, phương pháp, thời gian chế biến



**Đặc điểm:**

- + Có nhiều món ăn cho khách lựa chọn
- + Mỗi món đều có cách nấu riêng biệt
- + Mỗi món ăn chỉ được nấu khi khách đã chọn món đó


- *Thực đơn bữa ăn (Table d'hôtel menu):* Là dạng thực đơn chọn món nhưng các món ăn đã làm trước theo từng định suất, mức giá quy định cho khách hàng lựa chọn.



- + Chỉ có vài món để khách lựa chọn

- + Khách có thể được chọn hoặc không được chọn món ăn
- + Một số món ăn đã được nấu sẵn
- + Giá được tính theo đầu người

- *Thực đơn đặt trước (Set menu)*: Thực đơn được xây dựng để phục vụ các bữa ăn cho khách du lịch trong nhà hàng, công nhân viên công trường... Thực đơn được lập sẵn với sự thỏa thuận giữa khách hàng và nhà hàng về tất cả các vấn đề như món ăn, giá cả, thời gian, số lượng người ăn...






**SET 11**

Khai Vị 02 Món:  
-Càng Cua Bách Hoa  
-Gỏi Bò Tứ Xuyên  
Súp Gà Hạt Sen  
Tôm Chiên Cánh Phượng  
Gà Bao Xối Chiên  
Lẩu Hải Sản Tứ Xuyên – Bún  
Bánh Flan Caramen

**SET 12**

Khai Vị 02 Món:  
-Nghêu Quay Giòn  
-Gỏi Mực Thái Lan  
Súp Ngọc Bích Trứng Cút  
Gà Hấp Rượu Mùi  
Bò Nấu Bía – Bánh Mì  
Lẩu Hải Sản HongKong – Mì Hấp Tỏi  
Chè Thạch Nhãn Hoa Bưởi

Đặc điểm:

- + Chỉ có vài món ăn
- + Khách không được lựa chọn món ăn mình muốn
- + Tất cả các món ăn đều được nấu trước
- + Giá tiền được tính theo đầu người

- *Degustation menu*

### CHEF'S TASTING MENUS

#### DEGUSTATION MENU A \$50 /pax

\* Includes 1 alcoholic drink

##### Starters - Tapas Platter

Truffled Walnut Croqueta  
Iberico Jamon Croqueta  
Padron Peppers  
Delicacy's Marinated Olives  
Pan con Tomate y Jamon

##### Mains

Squid a la Plancha with Ajilo-Lime  
or Mini Wagyu Beef Slider with Aioli Fries

##### Desserts Platter








Churros con Chocolate  
Strawberry Rice Pudding  
Crema Catalana



- + Thực đơn bao gồm 7 món khách không được lựa chọn
- + Giá tiền được tính theo đầu người
- + Có thể kèm theo thức uống (tính thêm tiền)

- Cycle menu

**Cycle menu examples**

WOLFSON HILLEL PRIMARY SCHOOL					
Week 1	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
	SANDWICH/SALAD OPTION Tuna Mayonnaise Boiled Eggs Salsami Bagel or Sandwich	Tuna Mayonnaise Boiled Eggs Cold Chicken Drumstick Topped Roll or Sandwich	Tuna Mayonnaise Boiled Eggs Cold Salt Beef Pitta Bread or Sandwich	Tuna Mayonnaise Boiled Eggs Cold Sliced Turkey Chilli Kebab or Sandwich	Tuna Mayonnaise Boiled Eggs Tinned Salmon Round Bagel or Sandwich
	SALAD BAR Lettuce, Tomato, Cucumber Grated Carrot Potato Salad Pasta Salad Special of the day	Lettuce, Tomato, Cucumber Crunchy Coleslaw Rice Salad Beetroot Special of the day	Lettuce, Tomato, Cucumber Coleslaw Celery, apple & Sultana Salad Special of the day	Lettuce, Tomato, Cucumber Raisins Red Cabbage Coleslaw Mixed Pepper Pasta Special of the day	Lettuce, Tomato, Cucumber Sweetcorn Beanshoots Couscous Special of the day
	MAIN CHOICE Chicken Drumsticks or Vegetable & Quorn Stir Fry	Fried Haddock in Matzo Meal or Spanish Omelette	Roast Turkey/Beef & Roast Gravy or Tuna & Potato Bake Veggie Shepherd's Pie	Pasta Bar or Homemade Vegetarian Burger	Yorkshire Pudding with Savoury Mince or Vegetarian Bolognese
	CARBOHYDRATE Rice Jacket Potato	Chipped Potatoes Jacket Potato	Roast Potatoes Jacket Potato	Pasta Jacket Potato	Couscous Jacket Potato
	VEGETABLE Sliced Courgette Baked Beans	Garden Peas Sweetcorn	Cauliflower Baked Beans	Green Beans Sweetcorn	Sweetcorn Broccoli Spears
	DESSERT Pear & Chocolate Strudel	Apple Crumble & Parsi Custard	Chocolate Sponge & Chocolate Sauce	Homemade Cookies	Assorted Muffins
	FRUIT From the Basket or Sliced Mixed	From the Basket or Sliced Mixed	From the Basket or Sliced Mixed	From the Basket or Sliced Mixed	From the Basket or Sliced Mixed

Sandwiches are available in white or wholemeal bread. Biscuits & Cakes are made with reduced levels of both Fat & Sugar

- + Thực đơn dùng cho các hãng hàng không, xe lửa, bệnh viện....
- + Thực đơn thay đổi hàng ngày, sau tám ngày thì dùng lại
- + Giá tiền được tính theo suất ăn.

## 2. Ý nghĩa và vai trò của thực đơn

### \* Ý nghĩa

- Là người bán hàng thầm lặng
- Phản ánh đặc điểm và phong cách phục vụ của nhà hàng.

### \* Vai trò: Thực đơn có nhiều vai trò khác nhau:

- Vai trò của thực đơn trong quảng cáo

Đối với khách hàng đến nhà hàng lần đầu thực đơn là cơ sở cho khách chọn món. Căn cứ vào quy mô của các món ăn trong thực đơn có thể biết được khả năng phục vụ trong khách sạn, nhà hàng. Thực đơn thông dụng là thực đơn dạng bảng, dạng sách hoặc dạng áp phích.

Đối với khách hàng có nhu cầu đặt tiệc ở tại nhà hàng có thể căn cứ vào thực đơn dạng sách để đặt ăn theo ý muốn. Đối với khách ở cách xa địa điểm phục vụ, thực đơn dạng gấp, tờ rơi là cơ sở để khách lựa chọn các loại tiệc, chọn món cho mình, ngoài ra trên các loại thực đơn này còn có sẵn địa chỉ, số điện thoại để khách liên hệ dễ dàng.

- Vai trò của thực đơn trong quản lý, giám sát

Căn cứ vào thực đơn đã duyệt, nhà hàng có thể kiểm tra các món ăn đã chế biến hay đưa ra phục vụ. Khách hàng cũng có thể kiểm soát các món ăn trên thực đơn khi ăn trong các bữa tiệc. Thực đơn là một trong những chứng từ lưu giữ, giám sát việc sản xuất, bán hàng và doanh thu.

- Vai trò của thực đơn trong tính toán nguyên liệu, dụng cụ

Căn cứ vào thực đơn đã duyệt, các bộ phận liên quan như tiếp phẩm, thủ kho, nhà bếp, bộ phận bày bàn có cơ sở chuẩn bị nguyên vật liệu, thiết bị, dụng cụ để thực hiện các nghiệp vụ của mình.

### \* Vai trò của thực đơn trong hạch toán

Căn cứ vào giá thành được xây dựng trên cơ sở là số lượng món ăn hay mâm ăn và tiêu chuẩn ăn của khách để tính toán các chi phí, lãi, thực lãi, các khoản phải nộp thuế... Nếu quá trình sản xuất tuân thủ theo đúng các định mức quy định thì có thể tính chính xác được các chi

phí, qua đó hoạch toán từng khâu để biết để điều chỉnh định lượng, giá thành, giá bán cho phù hợp.

### **3. Nguyên tắc cấu tạo thực đơn**

#### **3.1. Cấu tạo thực đơn**

*Cấu tạo thực đơn kiểu Âu hay kiểu Á cơ bản gồm ba thành phần chủ yếu sau đây:*

1. Các món khai vị
2. Các món ăn chính
3. Các món tráng miệng

##### **3.1.1. Cấu tạo thực đơn bữa ăn Á**

*\* Các món khai vị*

- Đặc điểm: nhạt muối, mùi thơm, vị ngon ngọt của thực phẩm nhằm gây hưng phấn cho người ăn.

- Yêu cầu hình thức trình bày đẹp.

- Phân loại:

+ Nhóm khai vị khô nguội: gỏi, salad...

+ Nhóm khai vị nước: xúp, cháo, hoành thánh...

+ Nhóm khai vị khô nóng: các món ăn nhẹ khô như tôm hấp bia, mực chiên vòng, chả giò, tôm bao chiên...

*\* Các món chính*

- Nhóm 1: duy trì sự hưng phấn và làm giảm rượu, đa phần là món nóng như tần, ninh, nấu. Ví dụ như gà tần, chân giò ninh măng...

- Nhóm 2: tạo sự no đủ cho người ăn gồm các món kho, rang, rim, xào, canh, chần, luộc và com, xôi, bún...

*\* Các món tráng miệng:* Gồm các loại quả ngọt, bánh mứt kẹo, chè khô, chè tươi, cà phê...

##### **3.1.2. Cấu tạo thực đơn bữa ăn Âu**

*\* Các món khai vị và súp (Appetisers and soups)*

- Các món khai vị có đặc điểm làm nổi vị mặn, mùi thơm nồng để kích thích sự ngon miệng cho người ăn gồm những món như các loại canapés, trứng cá, thịt nguội, salad nóng, salad nguội, cocktail hải sản, các loại cá hun khói: cá trích, cá hồng,..., các loại sausage, jambon...

- Xúp có thể là xúp trong, xúp đặc, xúp lạnh, xúp kem...

*\* Các món nhập bữa và món chính (Entrées, Main course)*

Là phần chính của bữa ăn, bao gồm các món sau:

- Món trứng với mì sợi, com

- Món thủy hải sản: cá hấp, chần, nhúng, rán, nướng...

- Món thịt nóng; có thể dùng thịt thú rừng, cừu, bò, lợn, gia cầm được chế biến bằng các phương pháp áp chảo, hầm, om, nấu.

- Các món quay, nướng: dùng các loại thịt gia súc, gia cầm, chim, thú rừng quay nướng ăn kèm khoai tây rán, rau, các loại salad.

\* *Các món tráng miệng (dessert):* Gồm các loại bánh ngọt, pho mát, nước hoa quả...

\* *Thức uống (Bevarage)*

Bữa ăn Âu thường dung kèm các loại đồ uống như cà phê, trà, rượu...

*Lưu ý:* trong bữa ăn Âu cần tránh không dùng một nguyên liệu chính cho hai món ăn trong một bữa ăn và không ăn trùng món có cùng phương pháp chế biến, sử dụng cùng một loại nguyên liệu làm gia vị.

Thực tế, số lượng món ăn còn tùy thuộc nhiều yếu tố như tính chất của bữa ăn, mức tiền, thời gian... nên cũng không nhất thiết mỗi bữa ăn phải có đủ thành phần như trên mà thường có 3,4 hoặc 5 món, chỉ có các bữa tiệc mới đầy đủ thành phần các món trên.

### 3.2. *Trình bày thực đơn*

*Khi thiết kế thực đơn cần chú ý hai khía cạnh:*

- Kiểu dáng hình thức bên ngoài
- Nội dung thực đơn

#### 3.2.1. *Trình bày thực đơn tự chọn món (A la carte menu)*

##### a. *Các kiểu thực đơn*

\* *Thực đơn kiểu bảng*

Là kiểu thực đơn đơn giản nhất, là một tấm bảng được ghi các món ăn mà nhà hàng có thể để khách hàng nhìn thấy và gọi món.

Kiểu này tuy mộc mạc nhưng hiện nay vẫn còn được sử dụng tại các cửa hàng ăn uống, quầy rượu, quán thức ăn nhanh...



\* *Thực đơn kiểu bìa*

Là thực đơn in trên tờ bìa cứng, có thể in một mặt hoặc hai mặt, có thể chỉ là một tờ bìa, 1 áp phích hoặc có thể là nhiều tờ bìa được ghép lại với nhau thành hình rẽ quạt.

Thực đơn này rất phổ biến, sử dụng cho nhiều loại hình kinh doanh ăn uống như các nhà hàng bình dân, trung bình, thực đơn phục vụ tại phòng nghỉ của khách, thực đơn trên các phương tiện giao thông, dạng áp phích quảng cáo...



Menu restaurant template

*\* Thực đơn kiểu gấp*

Thực đơn được in trên 1 tờ bìa cứng được trang trí đẹp sắp xếp thích hợp tờ bìa có thể gấp thành 2, 3, 4 hoặc thành 5 tờ...có thể gấp theo chiều ngang, chiều dọc tờ bìa có thể gấp từ ngoài vào trong nhưng bao giờ cũng phải để 1 trang bìa ngoài.

Thực đơn kiểu này phổ biến trong các nhà hàng từ trung bình đến sang trọng.



*\* Thực đơn kiểu sách*

Là thực đơn được đóng thành quyển sách có bìa cứng ở ngoài trang trí trình bày hết sức đẹp, ấn tượng, các trang sách phía trong sẽ in tên các món ăn theo danh mục với trật tự nhất định.

Thực đơn kiểu này phổ biến với các nhà hàng sang trọng trong khách sạn.



### b. Ngôn ngữ trong thực đơn

Thực đơn có thể sử dụng cả ngôn ngữ bằng hình ảnh, chữ viết hoặc kết hợp cả hai

- Chữ viết: thường sử dụng tối thiểu 2 ngôn ngữ và tối đa là 4 (bao gồm ngôn ngữ bản địa và của khách hàng mục tiêu mà thực đơn phục vụ)

- Ngôn ngữ trong thực đơn đảm bảo tính chính xác, dễ hiểu. Ngôn từ mời gọi, hấp dẫn nhưng phải chính xác, đơn giản và đầy đủ thông tin, mô tả trung thực các món ăn, không sai lỗi chính tả, dung đúng ngữ pháp, phong cách ngôn từ thống nhất và chỉ sử dụng các từ liên quan đến thực phẩm, tránh phóng đại.

### c. Độ dài thực đơn

Độ dài và chất lượng thực đơn không có sự liên quan, nếu thực đơn quá ngắn thì khách hàng sẽ thất vọng vì không có nhiều sự lựa chọn. Nếu quá dài sẽ thiếu tập trung và có một số món có chất lượng không cao.

Nhìn chung, thực đơn nên cô đọng với những món ăn đặc trưng, chất lượng cao nghĩa là nên tập trung phục vụ khách hàng những món ăn với chất lượng cao cho dù phạm vi lựa chọn của khách hàng có phần hạn chế.

### d. Hình thức

Kiểu dáng, hình thức, màu sắc, kiểu font, kiểu chữ của thực đơn phải phù hợp với phong cách (ý tưởng) của nhà hàng, khách sạn. Kiểu chữ >12pt, cách dòng >3pt.

Thực đơn phải có chất lượng hình thức cao, sạch sẽ, không tách rời, không có vết bẩn, dễ đọc, không tẩy xóa, sai lỗi chính tả, dễ thay đổi một số hay toàn bộ các món ăn. Thực đơn cũ, sòn phải thay thế.

Màu sắc của thực đơn góp phần thiết lập, phản ánh hình ảnh của nhà hàng, tăng sự ngon miệng, thúc đẩy việc bán các món ăn với giá cao. Màu sắc có sự ảnh hưởng nhất định đến khách hàng như, màu đỏ và tím đậm thể hiện sự giàu có và sang trọng, màu be, hồng, xanh lá cây nhạt và màu hoa oải hương thể hiện không khí ấm cúng, màu sắc còn liên quan đến các phong cách ẩm thực cụ thể như món ăn Đức có màu nâu gỗ và xanh lá cây, món Ý có màu đỏ, trắng, xanh lá cây, Pháp có màu vàng...

Vì màu sắc đã nằm sẵn trong đầu khách hàng nên người thiết kế thực đơn có thể tận dụng sự kết hợp màu sắc này khi làm việc với phong cách ẩm thực quốc tế.

*e. Cách trình bày thực đơn*

Cách trình bày thực đơn gồm trang bìa và các trang bên trong như sau:

- Trang bìa: ghi tên nhà hàng với cỡ chữ lớn, dễ đọc, các hình ảnh, màu sắc bìa đẹp, tạo ấn tượng cho khách hàng. Trang này phải khác hẳn các trang bên trong bằng cách sử dụng các vật liệu có độ dày, lau chùi để tạo được độ cứng, sự lịch sự.

- Trang bên trong:

+ Trang 1 có thể giới thiệu ngắn gọn về doanh nghiệp hoặc về khẩu vị nổi bật các món ăn trong thực đơn.

+ Các trang tiếp theo sẽ trình bày các danh mục món ăn đồ uống theo 2 phần: tên món ăn và giá tiền các món ăn. Nếu có hình ảnh minh họa thì phải lựa chọn kỹ và đặt ở bên cạnh, phía trên hoặc phía dưới tên món ăn đó.

+ Các món ăn được sắp xếp theo từng nhóm riêng biệt, tên nhóm phải rõ ràng bằng kiểu chữ to đậm, dễ nhìn. Các nhóm món ăn phải sắp xếp theo trình tự trong bữa ăn phù hợp với chuẩn mực chung. Những món ăn trong cùng một nhóm được sắp xếp theo thứ tự mong muốn bán được nhiều nhất (món ăn trên cùng sẽ bán được nhiều nhất).

+ Bên dưới mỗi món ăn có thể mô tả vắn tắt để khách hàng và nhân viên phục vụ hiểu. Những món ăn mang lại lợi nhuận cao có thể nhấn mạnh bằng font chữ to hơn, mô tả hay nhất và vị trí nổi bật nhất.

+ Dòng dưới cùng của mỗi trang nên đưa vào các thông số (nếu có) như: phí phục vụ, thuế VAT, chấp nhận thẻ tín dụng...

### 3.2.2. Trình bày thực đơn bữa ăn (Table d'hôtel menu)



Loại thực đơn này trình bày đơn giản, là một trang giấy in tên các món ăn đồ uống của bữa ăn đó. Nó có thể được cấu tạo bằng một tờ giấy dày màu trắng, hồng, xanh lơ,...phù hợp với tính chất và nội dung bữa ăn.

Trên trang giấy có thể trang trí hoa văn và được in thành mẫu sẵn, theo thứ tự sau:

- Tên nhà hàng, khách sạn
- Tên của thực đơn
- Thứ tự tên món ăn theo thứ tự phục vụ, dòng cuối in đồ uống
- Ngoài ra, có thể in địa chỉ, số điện thoại của nhà hàng trên thực đơn.

#### 4. Những căn cứ và yêu cầu khi xây dựng thực đơn

\* Căn cứ vào tiêu chuẩn và số lượng suất ăn

Khi xây dựng thực đơn phải dựa trên số tiền thực chi cho bữa tiệc. Dựa trên số tiền chi cho một suất ăn và số lượng thức ăn để tính toán tổng số tiền thực chi.

Trên cơ sở số tiền thu được từ khách tiêu dùng để tính toán số tiền chi phí cho các hoạt động và chi phí cho nguyên liệu chế biến. Từ đó xây dựng thực đơn dự kiến bao gồm bao nhiêu món, món gì, thực đơn cũng có độ dài tương xứng.

Cân đối tiêu chuẩn và số lượng suất ăn khi xây dựng thực đơn cần chú ý:

- Phải đảm bảo lối suất thích hợp với món ăn hoặc nhóm món ăn
- Tính toán đầy đủ các khoản chi phí
- Đảm bảo định lượng món ăn và cân đối các chất dinh dưỡng

Đối với tiêu chuẩn ăn cố định mà số lượng suất ăn thay đổi, trường hợp số lượng suất ăn ít, chi phí phụ cao nên chi phí cho món ăn giảm, do đó thực đơn ít món hay món ăn rẻ tiền hơn. Với số lượng suất ăn nhiều, chi phí phụ giảm thì số lượng món ăn nhiều hơn hay các món ăn có chất lượng hơn.

*\* Căn cứ vào khả năng dự trữ nguyên liệu của nhà hàng*

Khi xây dựng thực đơn cũng cần quan tâm đến khả năng dự trữ của nhà hàng. Khả năng dự trữ tốt cho phép xây dựng thực đơn dễ dàng không phụ thuộc nhiều vào điều kiện thị trường và cũng có thể chế biến những món ăn có nguyên liệu trái vụ, những nguyên liệu từ vùng khác hoặc nhập khẩu. Trong kinh doanh, tùy từng loại thực phẩm mà dự trữ, không nên dự trữ hàng tươi sống quá nhiều dẫn đến giảm chất lượng nguyên liệu, thực phẩm.

Nên dự trữ thực phẩm trong những trường hợp nào?

Nguyên liệu chế biến là thành phần chủ yếu của món ăn đặc sản chỉ nhà hàng mới có.

- Việc dự trữ không làm giảm nhiều chất lượng nguyên liệu

- Dự trữ khi đã có hợp đồng đặt ăn chắc chắn, thời hạn sử dụng nguyên liệu không kéo dài

- Nguyên liệu sử dụng hàng ngày, liên tục với số lượng lớn

*\* Căn cứ vào trình độ số lượng công nhân chế biến và phục vụ*

- Trình độ công nhân chế biến và phục vụ

Trình độ công nhân chế biến là nhân tố quyết định đến chất lượng sản phẩm ăn uống. Trong mỗi món ăn hội tụ những nhân tố mang tính nghệ thuật và khoa học. Người đầu bếp không chỉ chế biến ra món ăn bình thường mà còn tạo ra các sản phẩm ăn uống mang tính nghệ thuật. Tính nghệ thuật thể hiện trong kỹ thuật sơ chế, tạo hình, phối hợp các nguyên liệu, gia vị trong thời gian ngắn để tạo ra sản phẩm và trình bày chúng cho hợp lý, đẹp mắt, thuận tiện cho người sử dụng. Thông thường món ăn ngoài các yêu cầu cảm quan như: màu sắc, mùi vị, trạng thái sản phẩm còn cần đến kỹ thuật trình bày, trang trí. Một số món ăn được xem như một tác phẩm về ẩm thực là những món ăn cầu kỳ đòi hỏi kỹ thuật cao của đầu bếp.

Khi xây dựng thực đơn cần chú ý:

+ Căn cứ vào trình độ của công nhân chế biến để xây dựng phù hợp, không nên sử dụng những món ăn mà công nhân chế biến chưa thành thạo hay chưa ngon để phục vụ khách. Tránh để công nhân chế biến làm quá khả năng, nhằm tránh làm giảm chất lượng món ăn dẫn đến giảm uy tín của nhà hàng.

+ Cân đối món ăn bình thường và cao cấp, phù hợp với đội ngũ thợ sẵn có. Do đặc thù ngành ăn uống, ngoài chức năng sản xuất còn chức năng phục vụ, khách tiêu dùng món ăn tại chỗ, do đó nhân viên phục vụ cần hướng dẫn người tiêu dùng cách thức sử dụng món ăn, nhất là các món ăn cao cấp.

+ Đối với nhân viên phục vụ cần quan tâm đến: Trình độ phục vụ các loại tiệc từ thông thường đến cao cấp, khả năng thích ứng linh hoạt trong quá trình phục vụ, tác phong nhanh nhẹn, niềm nở với khách hàng.

- Số lượng công nhân chế biến và phục vụ

Khi xây dựng thực đơn cần chú ý đến số lượng công nhân chế biến và phục vụ, nếu không đủ người cần phải bổ sung để đảm bảo phục vụ kịp thời, đảm bảo chất lượng phục vụ.

*\* Căn cứ vào trang thiết bị chế biến và phục vụ*

- Thiết bị chế biến: Trang thiết bị chế biến bao gồm các dụng cụ cắt thái, chứa đựng, đun nấu, bếp và các thiết bị làm chín sản phẩm... Tùy vào cấp độ của nhà hàng mà mức độ trang bị dụng cụ và thiết bị tương ứng. Với nhà hàng có khả năng phục vụ lượng khách đông cần trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, phù hợp.

- Thiết bị phục vụ: Ngoài trang thiết bị chế biến cần chú ý đến trang thiết bị phục vụ, do đặc điểm ngành kinh doanh ăn uống ngoài chức năng sản xuất, tiêu thụ còn có chức năng phục vụ, giúp khách tiêu dùng tiêu thụ sản phẩm đã mua của nhà hàng. Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ là: Không gian phục vụ có thể phục vụ được lượng khách tối đa, số lượng phòng, trang thiết bị trong mỗi phòng... Ngoài ra còn có các vật dụng khác như: khăn ăn, khăn trải bàn, các loại dụng cụ ăn... phù hợp với các kiểu phục vụ ăn Âu, Á với số lượng tương xứng. Không nên đưa vào thực đơn những món ăn mà dụng cụ phục vụ thiếu hoặc không có.

Khi sử dụng dụng cụ cần chú ý:

- + Không nên sử dụng nhiều loại dụng cụ cho một món ăn giống nhau.
- + Dụng cụ phục vụ cần đồng bộ (chất liệu, giá trị...)
- + Dụng cụ phục vụ cần tương xứng với tính chất bữa ăn vì giá trị của chúng được tính vào giá tiền.
- + Cần tận dụng hết công suất phục vụ của thiết bị, dụng cụ để giảm giá thành, tăng lãi suất cho nhà hàng.

*\* Căn cứ vào thời điểm thực hiện*

Thời điểm thực hiện có ý nghĩa quan trọng đối với nhà hàng. Trong khâu chuẩn bị kế hoạch thực đơn, khi nhân viên tiếp nhận nhu cầu của khách cần quan tâm thời gian, địa điểm khách tiêu dùng. Thời gian khách tiêu dùng được biết trước để tiện sắp xếp, trang thiết bị, nhân lực thực hiện.

Bên cạnh đó, lượng nguyên liệu cần chế biến phải chuẩn bị đầy đủ, tránh xây dựng những thực đơn mà nguyên liệu khó tìm do trái vụ.

## **5. Kỹ năng xây dựng thực đơn**

*Bước 1: Nghiên cứu thị trường*

- Thông tin về khách hàng

+ Khách du lịch:

Dự báo mùa khách

Dự báo thời gian lưu lại

Cơ cấu khách

Văn hóa ăn uống có gì đặc sắc?

Nhu cầu của khách về ăn, uống

Mức chi tiêu...

+ Khách địa phương

Dự báo lượng khách

Khả năng tài chính dành cho ăn uống

Thời gian dành cho ăn uống

Những trào lưu mới trong ăn uống (món ăn, phong cách phục vụ...)

- Thông tin về đối thủ cạnh tranh:
- + Thực đơn
- + Phong cách phục vụ
- Các thông tin về sự thay đổi chính sách của chính phủ:
- + Quan hệ với các nhà cung ứng
- + Những thay đổi trong chính sách kinh doanh
- + Những thay đổi trong chính sách của nhà nước
- + Những động thái có lợi cho kinh doanh nhà hàng
- + Những thay đổi gây ra bất lợi trong kinh doanh của nhà hàng

#### *Bước 2: Dự kiến thực đơn*

- Căn cứ: phân tích thị trường và ý đồ kinh doanh của nhà hàng
- Định hướng thực đơn
- Tổ chức chế biến thử một cách thuận thực và ghi chép lại thông tin
- Đặt tên cho món ăn
- Sơ lược tính giá vốn món ăn

#### *Bước 3: Thống nhất và phê duyệt danh mục món ăn*

- Trình cấp trên về thực đơn: thuyết minh và minh họa món ăn
- Phê duyệt thực đơn
- Bộ phận tài vụ tính giá thành chuẩn
- Xác định giá bán món

#### *Bước 4: Trình bày và in ấn thực đơn*

- Lựa chọn kiểu thực đơn
- Quyết định cấu tạo thực đơn
- Thiết kế thực đơn
- Tổ chức in ấn thực đơn.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Thực đơn là gì? Phân loại các loại thực đơn.
2. Khi xây dựng thực đơn cần dựa trên những căn cứ nào?
3. So sánh cấu tạo của thực đơn Âu và thực đơn Á?
4. Có những dạng thực đơn nào?
5. Thực hành: Thiết kế thực đơn một tiệc cưới theo kiểu Á gồm 7 món (2 món khai vị, 3 món chính, 1 món tráng miệng và 1 món nước)

## **C. Ghi nhớ**

*Thực đơn là bảng danh mục các món ăn, đồ uống được sắp xếp theo một trình tự nhất định trên cơ sở tính toán khoa học nhằm đáp ứng yêu cầu nuôi dưỡng cơ thể, hợp khẩu vị người ăn với giá cả hợp lý. Thực đơn có thể là thực đơn của một bữa ăn, một số bữa ăn hoặc thực đơn ghi các món ăn nhà hàng có khả năng chế biến.*

*Có thể phân loại nhiều loại thực đơn khác nhau dựa trên các căn cứ khác nhau.*

*Thực đơn có nhiều vai trò trong quảng cáo, quản lý, giám sát, tính toán nguyên vật liệu, dụng cụ, hạch toán, ...*

*Cấu tạo thực đơn về cơ bản gồm 3 thành phần: các món khai vị, các món ăn chính và các món tráng miệng. Tuy nhiên có một số khác biệt giữa thực đơn Á và thực đơn Âu.*

*Thực đơn có thể được trình bày dưới nhiều dạng, hình thức khác nhau.*

## **Bài 7. THỰC HIỆN CÁC LOẠI HÌNH VÀ KỸ THUẬT PHỤC VỤ TRONG NHÀ HÀNG**

### **Giới thiệu:**

Bài 7 giới thiệu cho người học các loại hình phục vụ khi phục vụ khách hàng, các quy trình phục vụ bữa ăn cho khách, các kỹ thuật phục vụ trong bữa ăn.

### **Mục tiêu:**

- Giải thích được các loại hình phục vụ khác nhau;
- Thực hiện được các kỹ thuật phục vụ trong bữa ăn.

### **1. Các loại hình phục vụ**

#### **1.1 Phục vụ kiểu Mỹ**

- Thức ăn đã được đầu bếp chế biến và trình bày vào đĩa.
- Nhân viên phục vụ mang thức ăn ra đặt trước mặt khách.
- Nhân viên đứng bên phải khách để phục vụ.

##### *\* Ưu điểm*

- Nhanh và khá đơn giản.
- Không đòi hỏi nhân viên phục vụ nhiều kỹ năng nghiệp vụ.
- Chi phí nhân công thấp vì một nhân viên có thể phục vụ nhiều khách, không cần nhiều nhân viên.
- Không tốn thêm chi phí trang bị các dụng cụ đặc biệt (xe đẩy,...)
- Chất lượng, khẩu phần, và thẩm mỹ trình bày của thức ăn được kiểm soát chặt chẽ thông qua đầu bếp.

##### *\* Nhược điểm*

- Bếp cần nhiều nhân viên.
- Khó thay đổi hoặc phải mất thời gian nếu khách muốn thay đổi khẩu phần.
- Ít kỹ năng biểu diễn nên không gây ấn tượng nhiều cho thực khách.

#### **1.2. Phục vụ kiểu Anh**

- Thức ăn được chế biến và trình bày vào đĩa hoặc tô lớn.
- Nhân viên phục vụ mang thức ăn ra bàn đặt vào trung tâm của bàn hoặc vị trí của thực khách chính.
- Thực khách ngồi chung bàn sẽ tự chia thức ăn theo dạng gia đình tự phục vụ.
- Nhân viên đứng ở vị trí thích hợp để phục vụ.

##### *\* Ưu điểm*

- Bếp trình bày thức ăn nhanh.
- Nhân viên phục vụ nhanh, không đòi hỏi nghiệp vụ cao.
- Hầu như chất lượng, nhiệt độ của thức ăn được đảm bảo khi mang từ bếp ra bàn phục vụ khách.
- Chi phí nhân công thấp vì một nhân viên có thể phục vụ nhiều bàn.
- Không cần diện tích lớn cho nhà hàng.

##### *\* Nhược điểm*

- Ít kỹ năng biểu diễn nên không gây ấn tượng nhiều cho thực khách.

- Khách tự chia khẩu phần nên khó đồng đều giữa các thành viên trong bàn.
- Món ăn dễ bị nguội trong quá trình thực khách thưởng thức.

Ở châu Á nói chung, và ở Việt Nam nói riêng, thường sử dụng phong cách phục vụ gần giống kiểu gia đình của Anh. Tuy nhiên, tùy từng vùng miền, dân tộc, quốc gia vẫn có những sự khác nhau nhất định. Ở Việt Nam, thức ăn khi dọn lên thường đặt giữa bàn và các thành viên thưởng thức bằng cách tự chia sẻ món đó bằng dụng cụ ăn riêng của mình.

### **1.3. Phục vụ kiểu Nga**

- Các món ăn được chế biến và cắt sơ bộ (hoặc không cắt như cá, thịt nướng,... hoặc cắt nhưng vẫn sắp lại giữ nguyên hình dạng gà, cá,... ban đầu) và được trình bày sẵn trên đĩa lớn.

- Nhân viên phục vụ mang ra bàn và trình bày món ăn một cách điệu nghệ cho khách thấy. Sau đó, dùng dụng cụ phục vụ chia thức ăn vào từng đĩa cho khách.

- Nhân viên đứng bên trái khách để phục vụ.

#### *\* Ưu điểm*

- Thể hiện được kỹ năng của nhân viên phục vụ.
- Khẩu phần được chia khá đều hơn kiểu phục vụ gia đình.

#### *\* Nhược điểm*

- Nếu có nhiều người trong bàn thì người cuối cùng có thể đợi lâu và khẩu phần còn lại sẽ nhìn không đẹp mắt lắm.

- Trong trường hợp thực khách trong một bàn gọi nhiều món ăn khác nhau thì nhân viên phục vụ sẽ rất khó khăn: mang khay nặng, chia thức ăn khó vì dụng cụ riêng,...

- Đòi hỏi nhân viên phục vụ phải có kỹ năng nghiệp vụ cao.

### **1.4. Phục vụ kiểu Pháp**

- Thức ăn được sơ chế sẵn sàng trong bếp (rửa, cắt, gọt, xắt,...) sau đó được chuyển sang xe đẩy (gueridon).

- Nhân viên phục vụ hoặc đầu bếp đẩy đến bàn thực khách yêu cầu và nấu nướng trên xe đẩy đó trước mặt khách.

- Gueridon phục vụ tất cả các món trong bữa ăn, từ món salad, món chính đến món tráng miệng.

#### *\* Ưu điểm*

- Mang lại cảm giác thú vị và trang trọng cho thực khách, khách sẽ vừa quan sát thao tác chế biến vừa phục vụ ngay tại bàn.

- Khách được thưởng thức trực tiếp kỹ năng biểu diễn của đầu bếp hoặc nhân viên.

#### *\* Nhược điểm*

- Phục vụ chậm.

- Tốn chi phí nhân công (Hoặc phải tốn công sức và chi phí đào tạo một người vừa có khả năng đầu bếp vừa có khả năng phục vụ, hoặc ít nhất phải có 2 nhân viên phục vụ tại một bàn).

- Đòi hỏi không gian rộng lớn để có thể di chuyển và thực hiện được công việc nấu nướng trên xe gueridon

### **1.5. Tự phục vụ**

- Thức ăn, đồ uống và các dụng cụ ăn uống được bày sẵn trên các bàn dài theo một trật tự nhất định.

- Thực khách tự đến xem, lựa chọn và thưởng thức theo 3 cách sau: (1). Tiệc ngồi dùng dao và nĩa (Table Buffet); (2). Tiệc đứng dùng nĩa (Fork Buffet); (3). Tiệc đứng dùng tay để ăn (Finger Buffet).

- Nhân viên phục vụ túc trực tại quầy buffet để giám sát, giải thích, bổ sung thêm món ăn.

*\* Ưu điểm*

- Nhanh chóng.

- Cho phép thực khách một không gian thoáng rộng.

- Phục vụ được số lượng khách rất lớn.

- Có đủ không gian để diễn đạt được sự đặc sắc các món ăn, giúp thực khách thấy ngon, hấp dẫn.

- Số lượng nhân viên phục vụ ít.

*\* Nhược điểm*

- Chi phí nhiều cho việc chế biến món ăn.

- Khó kiểm soát được thức ăn thừa và thiếu.

- Mất nhiều thời gian cho công tác chuẩn bị: bàn ghế, rèm chân bàn, các dụng cụ hỗ trợ.

- Thức ăn có thể rơi vãi trong quá trình phục vụ.

## **2. Kỹ thuật phục vụ**

### **2.1. Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu**

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.

*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 nhân viên 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 hỏi 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,... 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,...

- 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 thyeo 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. 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, nhân viên 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 kí 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/ bà 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. Nhân viên phục vụ 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, nhân viên phục vụ sẽ là người bán hàng cho nhà hàng. Trách nhiệm của nhân viên phục vụ là giao tiếp với khách hàng và bán hàng cho nhà hàng. Nhân viên phục vụ 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 nhân viên phục vụ. 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 nhân viên phục vụ - đây cũng là một kiểu nghệ thuật bán hàng.

## **2.2. 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 salat, 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.

### **2.3. 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)
- 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 dễ dùng ví dụ các lọ, ấm đặt bên phải, bánh mì đặt bên trái.
- Quay vòl ảm nước tránh chỗ có thức ăn và phía bạn. Đừng để ảm 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).

*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 vòl nhau, đặt đĩa vào một chỗ, phân loại dao đĩa)
- Chống lãng 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 mì và sữa).

#### **2.4. Bung bê**

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 bung 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 dự 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 bung đĩa: cách bung 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.

- 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.

### **3. Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn**

Khi thực khách order set menu hay a la carte menu; lúc này các phần ăn sẽ được phục vụ chung trong một nồi/ đĩa/ bát lớn và mọi người trong bàn sẽ cùng dùng chung chỗ thức ăn này bằng cách chia nhỏ phần ăn ra thành nhiều phần và chia đều vào đĩa/ chén/ bát cho từng thành viên. Nhân viên phục vụ sẽ thực hiện share (chia nhỏ thức ăn) cho thực khách khi được yêu cầu hoặc theo đúng tiêu chuẩn dịch vụ phục vụ của nhà hàng. Vì đôi khi, thực khách sẽ tự mình làm điều đó.

#### *\* Cách thực hiện*

- Đầu tiên, tay trái cầm lấy muống và thực hiện đặt thân muống vào vị trí phía trên ngón giữa với ngón út và phía dưới ngón trỏ với ngón đeo nhẫn của tay phải – đầu muống hướng ra ngoài.

- Sau đó, tiếp tục dùng tay trái cầm lấy nĩa rồi đặt thân nĩa lên phía trên muống (tức trên cả 4 ngón là ngón trỏ, ngón giữa, ngón đeo nhẫn và ngón út) và đặt ngón cái lên trên nĩa; đầu nĩa hướng ra ngoài; ngón trỏ nằm giữa để kiểm soát sự chuyển động của service gear.

#### *\* Tiêu chuẩn cần đạt được*

Muống phải được giữ chặt, cố định bằng 4 ngón là ngón trỏ, ngón giữa, ngón đeo nhẫn và ngón út – nĩa được di chuyển linh hoạt lên xuống, ra vào để dễ dàng gấp, nhấc thức ăn

Tay cầm, nắm service gear thật thoải mái như đang cầm dụng cụ gấp liềm, thao tác nhẹ nhàng, uyển chuyển trong việc gấp và phân chia thức ăn đến các vật đựng thức ăn riêng cho từng thực khách trong bàn ăn.

*\* Nguyên tắc thực hiện*

- Hỏi ý kiến khách về việc share thức ăn cho các thành viên trong bàn, khách đồng ý thì mới share

- Phục vụ theo đúng thứ tự ưu tiên, từ trẻ em - người già - phụ nữ (nếu có)

- Phục vụ theo chiều kim đồng hồ

- Luôn phục vụ phía bên phải của khách, chân phải hơi tiến về phía trước một chút để có tư thế phục vụ thoải mái và an toàn hơn; không đưa khuỷu tay, cánh tay vào mặt khách

- Tuyệt đối không để tay chạm vào phần thức ăn đang được share cho khách

- Giữ đĩa phục vụ (đĩa đựng thức ăn cần share) càng gần đĩa riêng của thực khách càng tốt để tránh thức ăn bị rơi ra ngoài

- Đảm bảo rằng tất cả các thực khách trong bàn đều đã được share thức ăn và được share đều nhau giữa các phần, trừ khi chủ tiệc có yêu cầu khác

- Luôn cố gắng để thức ăn không bị dư lại trong đĩa phục vụ sau khi share, trừ món cơm.

- Luôn thể hiện thái độ lịch sự, thân thiện và sẵn sàng phục vụ, giúp đỡ khách trong suốt quá trình khách dùng bữa tại nhà hàng.

#### **4. 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 bung đĩa.

- Đĩa thức ăn chính bản nên được cầm chắc, nhấc 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 bung 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 chông đĩa khi bung 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 ly:* Một khay luôn được dùng để thu dọn các ly ra khỏi bàn.

*Lưu ý:* Khi thu dọn, luôn phải lưu ý rằng:

- Vị trí đứng của nhân viên,
- 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 khỏi bàn.
- Gạt tàn bẩn đã được đẩy lại, được chuyển đi khỏi bàn
- Sau đó, gạt tàn sạch được đặt lên bàn.

## **5. Các quy tắc chung khi phục vụ**

\* *Xếp chỗ ngồi cho thực khách*

Khi khách bước vào nhà hàng, nhân viên phục vụ phải tiến đến chào hỏi. Nếu khách chưa đặt bàn, bạn có thể chỉ một vài bàn còn trống ở các vị trí khác nhau (bàn gần cửa sổ, bàn nhiều ánh sáng,...) để thực khách lựa chọn.

*\* Giới thiệu rõ ràng nguyên liệu món ăn*

Món ăn có nguyên liệu thực khách không thích hoặc bị dị ứng là điều hoàn toàn có thể xảy ra cho nên nhân viên phục vụ cần giới thiệu cụ thể những nguyên liệu được sử dụng trong món khách order để khách biết và có thể yêu cầu thay đổi khi cần thiết.

*\* Ưu tiên phục vụ trẻ em*

Đối tượng thực khách là trẻ em thường khá hiếu động cho nên nhân viên cần phải ưu tiên phục vụ trước. Với những bàn có trẻ nhỏ nhưng phải chờ đến lượt phục vụ, nhân viên có thể linh hoạt hỏi thực khách trong bàn có cần phục vụ trước một số món đơn giản như snack, bánh mì... cho trẻ trong thời gian chờ phục vụ các món đã order. Những phần ăn dành cho trẻ em cũng cần được ưu tiên phục vụ trước.

*\* Phục vụ thức uống*

Khi khách ngồi vào bàn, nhân viên cần phục vụ ngay nước lọc để thực khách cân bằng vị giác, dù là khách không yêu cầu. Nhân viên không mang thêm bất kỳ thức uống nào khác: rượu, bia, nước ngọt,... khi khách không yêu cầu.

*\* Phục vụ khách đúng thời điểm*

Trong thời gian khách dùng bữa trong nhà hàng, thực khách luôn muốn nhân viên phục vụ phải có mặt ngay khi họ yêu cầu nhưng khi khách chưa yêu cầu thì sự có mặt “không đúng lúc” của nhân viên làm cắt ngang cuộc nói chuyện của họ sẽ khiến thực khách cảm thấy bị làm phiền. Do đó mà nhân viên phục vụ cần phải chọn thời điểm phục vụ hợp lý.

*\* Ghi hóa đơn rõ ràng*

Trong trường hợp nhân viên nhà hàng phải ghi hóa đơn bằng tay thì phải đảm bảo hóa đơn phải được ghi rõ ràng, dễ đọc để thực khách dễ theo dõi.

*\* Không chủ động dọn bát đĩa khi khách chưa rời khỏi nhà hàng*

Thực khách sẽ cảm thấy như thế nào nếu nhân viên phục vụ chủ động dọn bát đĩa trong khi họ vẫn chưa rời nhà hàng? Đây là một hành vi bất lịch sự và có thể khiến khách hàng nghĩ rằng nhân viên phục vụ đang đuổi khách. Do đó, chỉ khi khách chủ động yêu cầu hoặc cần không gian phục vụ món mới thì nhân viên phục vụ mới nên nhẹ nhàng đề nghị được dọn những bát đĩa đã dùng.

*\* Không bình luận về thực khách*

Khách mặc một chiếc đầm không phù hợp đến dùng bữa tại nhà hàng, nhân viên phục vụ thấy thế tùm lại nói cười, chỉ trỏ về phía thực khách. Trong trường hợp này, thực khách sẽ có cảm thấy như thế nào? Có thể khách sẽ cảm thấy bị xúc phạm và đôi khi sẽ có những phản ứng lại. Ăn mặc như thế nào, đi đứng ra sao... là quyền tự do của khách, trừ những trường hợp không thể chấp nhận được thì nhân viên phục vụ mới nhờ các bên liên quan xử lý, còn lại nhiệm vụ chính của nhân viên nhà hàng là phục vụ khách chu đáo, nhiệt tình, thể hiện sự tôn trọng và không bình luận bất cứ điều gì về khách.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Trình bày các loại hình phục vụ theo kiểu Mỹ, Anh, Nga, Pháp và tự chọn. Ưu và nhược điểm của mỗi loại hình phục vụ này là gì?
2. Khi phục vụ phải đảm bảo các nguyên tắc chung nào?

### 3. Thực hành:

- Kỹ thuật sử dụng khay
- Kỹ thuật bung bê
- Kỹ thuật share thức ăn.
- Thu dọn đĩa salad, đĩa ăn chính.
- Thu dọn đĩa súp.
- Dọn sơ bàn ăn.
- Thay đổi và đặt lại gạt tàn

### **C. Ghi nhớ**

*Trong các kỹ thuật phục vụ, phải lưu ý vấn đề an toàn cho bản thân nhân viên, khách hàng và đồng nghiệp.*

*Trong quá trình phục vụ, thu dọn, ... không đi ngang mặt khách, không gây phiền hà cho khách,...*

*Cần phục vụ theo thứ tự ưu tiên, từ trẻ em - người già - phụ nữ, ...*

*Phục vụ theo chiều kim đồng hồ.*

*Luôn phục vụ phía bên phải của khách.*

*Trong công việc của mình, nhân viên phục vụ sẽ là người bán hàng cho nhà hàng. Trách nhiệm của nhân viên phục vụ là giao tiếp với khách hàng và bán hàng cho nhà hàng. Nhân viên phục vụ 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 nhân viên phục vụ. 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 nhân viên phục vụ.*

## Bài 8. TỔ CHỨC PHỤC VỤ

### **Giới thiệu:**

Bài 8 giúp người học có thể thực hiện được toàn bộ quy trình phục vụ từ khâu chào đón đến phục vụ, thanh toán tại nhà hàng, phòng, các loại tiệc, hội nghị,...

### **Mục tiêu:**

- Thực hiện công việc của một nhân viên tiếp tân trong nhà hàng;
- Tổ chức được công việc bày bàn và phục vụ được các bữa tiệc khác nhau;
- Thực hiện được quy trình thanh toán cho khách.

### **A. Nội dung:**

#### **1. Tiếp đón khách**

##### **1.1. Khái quát về chào đón và mời khách ngồi**

Khách hàng đến nhà hàng sử dụng món ăn, thức uống dù là có đặt trước hoặc không, nhưng lễ nghi chào đón phải được người phục vụ thực hiện đúng nguyên tắc. Ngoài ra, người phục vụ đại diện nhà hàng chào đón, hướng dẫn và sắp xếp vị trí ngồi cho khách hàng thể hiện sự ân cần, chu đáo cần phải có.

*\* Ý nghĩa của việc chào đón và mời khách ngồi*

- Đối với khách: Việc chào đón và mời khách ngồi đúng nguyên tắc, quy trình sẽ tạo cho khách cảm giác là mình được tôn trọng

- Đối với nhà hàng: tạo ấn tượng tốt cho khách về hình ảnh nhà hàng, về cách thức phục vụ khách chu đáo.

*\* Yêu cầu trong chào đón và mời khách ngồi*

- Thái độ ân cần, chu đáo và niềm nở.

- Giao tiếp thân thiện và ân cần với khách hàng.

- Nội dung của cuộc trao đổi tuân theo các quy định của nhà hàng, chẳng hạn như câu chào hoặc cũng có thể là cách hỏi thăm sức khoẻ nếu là khách hàng quen.

- Gợi ý giúp đỡ khi khách cần.

- Áp dụng cho mọi đối tượng khách, không có sự phân biệt.

- Đối với nhóm khách, ưu tiên phục vụ nữ trước, nam sau; người lớn tuổi trước, người ít tuổi sau; nếu có trẻ em, phục vụ trẻ em trước.

- Chọn bàn đúng theo yêu cầu của khách hàng về vị trí, thứ tự bàn trong phòng ăn. Tránh trường hợp nhầm bàn đã đặt, hoặc khách có vị trí ngồi không vừa ý.

- Phải trấn an khách hàng khi lần đầu họ đến nhà hàng trong sự ngỡ ngàng.

- Người phục vụ có thể đi trước để hướng dẫn lối đi cho khách hoặc theo sau một cách lịch sự.

##### **1.2. Quy trình chào đón và mời khách ngồi**

*Bước 1: Chào khách*

Người đón tiếp chủ động tiến về phía khách và chào khách hàng, tất cả khách hàng đều phải được chào hỏi ngay khi vừa đến nhà hàng. Có thể chào khách hàng bằng cử chỉ phù hợp:

đứng thẳng người, nhìn khách và mỉm cười nhẹ nhàng. Dùng những câu chào thích hợp như: “Xin chào ông/bà (anh/ chị), chào mừng đến với nhà hàng XYZ”. Sử dụng ngôn ngữ hợp lý và gọi tên khách nếu biết, nội dung câu chào phải theo quy định của nhà hàng, người đón tiếp không được tùy tiện.

Lưu ý: Có nhiều khách khó hoà đồng khi mới bước vào nhà hàng. Trấn an khách một cách thân thiện và chào khách là điều rất quan trọng để tạo ra bầu không khí tốt cho buổi ăn. Điều đó cũng cho phép nhân viên kiểm soát được tình huống.

#### *Bước 2: Xác định tình trạng đặt bàn (nếu có)*

Nếu có thể, hãy hỏi khách xem họ đã đặt bàn chưa. Việc xác định này không chỉ thực hiện trong trường hợp, nhà hàng đã được đặt bàn nhiều nhằm tránh cho việc đặt bàn quá mức. Ngay cả khi nhà hàng không kín khách, việc đặt bàn cũng phải được xác định.

- Có thể dùng tên của khách để xác định việc đặt bàn. Không được nói bằng giọng thách thức “Ai là người trong số quý khách đã đặt bàn?” mà là: “Xin cho hỏi, quý khách đã đặt bàn với tên gì ạ?”

- Vào thời điểm này hãy cố gắng nhận biết ai là người chủ tiệc hoặc người mời.

- Xác nhận với khách hàng bàn họ đặt đã được chuẩn bị sẵn sàng

Chú ý:

- Khách mời của người đặt bàn có thể đến trước, người đón tiếp phải xác nhận để họ an tâm là bàn đã đặt với tên cụ thể của người đặt bàn

#### *Bước 3: Chọn bàn*

Trong trường hợp khách hàng chưa đặt bàn trước thì người đón tiếp nhanh chóng gợi ý hoặc hỏi vị trí họ thích ngồi và quyết định chọn một bàn ăn phù hợp (có thể, khách hàng tự quyết định vị trí ngồi). Hỏi khách hàng trong nhóm họ đi bao nhiêu người để tiện lựa chọn và sắp xếp vị trí.

Nếu khách không tự chọn bàn và nhờ nhân viên chọn giùm, hãy chọn một bàn bên tay phải hoặc bàn đầu trong dãy bàn chính, ví dụ như các dãy bên trong nhà hàng, để nhìn từ phía ngoài, không gần bàn phục vụ, các lối ravelo và lối thoát hiểm.

Lưu ý:

- Khách ngồi một mình trong nhà hàng, họ sẽ cảm thấy không thoải mái khi ngồi ở vị trí giữa một căn phòng.

- Nên chọn bàn nào mà nhân viên phục vụ ở đó không quá bận rộn.

#### *Bước 4: Dẫn khách đến bàn*

Người đón tiếp nói với khách “Em sẽ dẫn anh chị đến bàn của mình, xin mời anh/ chị đi lối này ạ”. Người đón tiếp hướng dẫn đi trước, nghiêng người và đưa bàn tay chỉ lối đi cho khách đến bàn. Chú ý không được quay lưng về phía khách và phải giữ khoảng cách vừa phải đối với khách.

Khi đến bàn xác định lại khách có muốn ngồi ở bàn này hay không “Đây là bàn của anh chị, anh chị có hài lòng không ạ?”. Nếu khách hài lòng thì mời khách ngồi, còn nếu khách không hài lòng thì tìm bàn khác cho khách.

Chú ý: Gợi ý cất mũ nón hoặc áo khoác cho khách hàng nếu cần

### *Bước 5: Mời khách ngồi*

Người đón tiếp kéo vị trí ghế ưu tiên cho khách ngồi, thứ tự ưu tiên tùy theo hoàn cảnh của nhóm khách. Có thể là: Phải mời khách ngồi theo thứ tự phụ nữ lớn tuổi, phụ nữ trẻ, nam giới lớn tuổi, nam giới trẻ, người chủ tiệc.

### *Bước 6: Trải khăn ăn*

Lấy khăn ăn từ trên bàn, mở phía sau lưng khách và đặt nhẹ nhàng lên đùi khách. Thứ tự ưu tiên cũng tùy theo hoàn cảnh của bàn ăn. Có một số trường hợp khách hàng tự trải nhưng cũng có trường hợp người phục vụ phải trải cho họ.

Lưu ý:

- Xin phép khách trước khi mở “Em có thể mở khăn ăn cho anh/ chị chứ ạ?”
- Mở khăn sau lưng khách.
- Đứng bên phải và dùng tay phải để mở khăn ăn, tiến hành trải từ ngoài vào.
- Trường hợp do vị trí phục vụ không thuận tiện, nhân viên sẽ phục vụ bên trái và dùng tay trái.

### *Bước 7: Giới thiệu nhân viên phục vụ.*

Tự giới thiệu tên bản thân, là nhân viên phục vụ sẽ chăm lo bữa ăn cho khách.

Ví dụ: “Em tên là Phượng, em sẽ phục vụ bữa ăn hôm nay cho anh chị. Chúc anh chị ngon miệng!”

Trường hợp nhân viên khác phục vụ, giới thiệu sẽ có người phục vụ khách ngay sau, mong khách đợi trong giây lát.

“Anh chị đợi một lát, bạn phục vụ sẽ đến phục vụ bữa ăn cho anh chị ngay bây giờ ạ!”

## **2. Phục vụ một tiệc tự chọn**

### *\* Giai đoạn trước khi phục vụ khách*

- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ ăn, uống theo thực đơn Buffet đã ấn định.
- Hỏi ý kiến trước giờ phục vụ, kiểm tra dung mạo, trang phục của nhân viên người đón tiếp và phục vụ tiệc.
- Bố trí công việc cho từng khu vực phục vụ thực đơn ăn, uống sẽ phục vụ như thế nào.
- Kiểm tra bàn Buffet về tiêu chuẩn bố trí sắp xếp các món ăn theo từng khu vực của bàn Buffet đã được quy định (Buffet nguội, nóng...) đạt yêu cầu hay chưa
- Các loại dụng cụ ăn uống gia vị trên bàn Buffet và bàn ăn của khách.
- Đặt các bảng biểu tên món ăn đúng vị trí trước các món ăn được quy định trên bàn Buffet.
- Dụng cụ ăn uống và dụng cụ phục vụ phải đầy đủ mức kip quay vòng [SEP] khi khách sử dụng.
- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ chứa đựng và thay thế.
- Kiểm tra các điều kiện phòng tiệc như đèn, máy lạnh, quạt thông gió và [SEP]âm thanh hoạt động có tốt không.

### *\* Giai đoạn đón tiếp khách dự tiệc Buffet*

Tùy theo tính chất đặc điểm của từng loại tiệc để chọn hình thức đón tiếp cho phù hợp. Thông thường cho các bữa tiệc nói chung được quy định đón tiếp như sau:

- Khách vào dự tiệc phải chào đón ở cửa ra vào bởi người quản lý, nhân viên lễ tân và phục vụ thể hiện đúng kỹ năng.

- Đón tiếp khách bằng ánh mắt vui vẻ, nụ cười thân thiện chào hỏi đúng cách.

- Đưa khách đến bàn và mời ngồi.

*\* Giai đoạn phục vụ khách ăn tiệc Buffet*

Phục vụ khách ăn uống trong bữa tiệc Buffet theo kế hoạch thời gian cũng như các bàn Buffet đã được trình bày đầy đủ các khu vực.

- Người chỉ huy phân công từng nhóm, từng người đảm nhiệm từng vị trí trong các bàn Tiệc Buffet.

- Theo dõi khách dự tiệc và giải quyết các yêu cầu của khách dự tiệc.

- Theo dõi lượng món ăn thức uống để bổ sung thêm trên bàn tiệc.

- Bổ sung số lượng dụng cụ ăn uống. Phân công nhân viên phục vụ tiệc.

- Giúp khách lấy thức ăn, đồ uống và luôn kiểm tra quầy Buffet và bàn ăn của khách được sạch sẽ suốt bữa Tiệc.

- Khi khách đến phục vụ khách uống khai vị và ăn món khai vị nhẹ.

- Thông thường trong phục vụ nhân viên phục vụ tiệc chia làm 2 nhóm:

+ Nhóm 1: Đứng cạnh các bàn thức ăn giới thiệu, hướng dẫn và giúp khách sử dụng các món ăn trên quầy Buffet hoặc lấy thức ăn cho khách.

+ Nhóm 2: Phục vụ thức uống và thu dọn đồ dơ trong quá trình khách ăn tiệc.

- Sau khi mở đầu bữa tiệc, chủ tiệc mời khách đến bàn tiệc Buffet đã bố trí. Nhân viên phục vụ có nhiệm vụ giúp khách lấy thức ăn. Các đĩa thức ăn trên bàn buffet đã hết phải bổ sung thức ăn gồm:

+ Các món nguội.

+ Các món nấu.

+ Các món chiên nướng.

- Cuối cùng là các món phomát, bánh ngọt, trái cây và cà phê có thể kết thúc bằng rượu mạnh.

- Trong suốt bữa tiệc luôn có người bê thức uống được rót sẵn mời khách, hoặc phục vụ các loại thức uống nguyên chai, đảm bảo đúng qui trình.

Những điều cần lưu ý khi phục vụ bàn tiệc Buffet:

- Rót thêm rượu hay nước khi thấy ly lưng hơn 1/3.

- Kiểm tra và thay gạt tàn thuốc khi có hơn 1 mẫu tàn thuốc.

- Trợ giúp khi thấy khách bung hơn 1 đĩa thức ăn từ quầy buffet.

- Trả lại khăn cho khách khi khách trở lại và xếp khăn để lên tay ghế hay bàn khi khách đi tới quầy buffet.

- Thu dọn đĩa bẩn, đĩa không sử dụng, ly hết sử dụng hay rác trên bàn khách, chỉnh sửa các món ăn trên buffet cho gọn, thông báo bếp thêm thức ăn hay quét, lau thức ăn đổ, roi trên quầy buffet ...

- Nếu thấy ly thức uống cạn hơn 2/3, cần phải hỏi khách xem có muốn dùng thêm không để xin phép được phục vụ thêm.

- Quản lý/ phục vụ đến bàn khách bên tay phải, đứng thẳng, mỉm cười, nhìn khách và xin phép.

- Nếu khách đồng ý, cảm ơn và thu dọn ly trống (nếu có) bằng tay phải.

- Lấy thức uống mới và trở lại phục vụ.

*Dọn và quét vụn thức ăn trên bàn:*

- Việc thu dọn được thực hiện bằng 2 cách:

+ Thu dọn bằng tay đối với các loại đĩa ăn.

+ Thu dọn bằng khay đối với dụng cụ nhỏ như ly, tách hay chén, đĩa nhỏ...

- Thu dọn đĩa khi quan sát thấy các dấu hiệu như: khách đặt dao, muỗng, nĩa trong lòng đĩa; đĩa đặt sang một bên, khách dùng xong món ăn... hoặc có thể hỏi trực tiếp khách.

Khi khách đi đến quầy buffet để lấy món ăn khác, phục vụ phải chắc là khăn được gấp lại tam giác và đặt trên bàn và đĩa dơ phải được thu dọn.

### **3. Phục vụ tại nhà hàng gọi món**

Trong thời gian khách lựa món, nhân viên có thể đưa ra các gợi ý, thông tin thành phần món ăn để khách tham khảo.

Khi khách đã sẵn sàng gọi món thì nhân viên cẩn thận ghi lại trong order và sau cùng xác nhận lại với khách hàng lần cuối. Lưu ý: nhân viên chú ý các thông tin, yêu cầu đặc biệt của khách hàng về món ăn đồ uống. Với bàn tiệc có nhiều khách thì nhân viên nên ghi chú thông tin kỹ để tránh lên nhầm món ăn.

Chuyển order đến các bộ phận có liên quan (bếp, quầy bar, thu ngân...).

Trong thời gian chờ món ăn thì nhân viên có nhiệm vụ trải khăn ăn, phục vụ các món ăn nhẹ (nếu có). Ví dụ như: với món Âu là bánh mì – bơ, với món Á là các loại snack... Kế tiếp, nhân viên phục vụ đồ uống cho khách (chỉ nên từ 3 – 5 phút sau khi gọi món). Nhân viên đứng ở cách bàn khoảng vừa đủ và luôn trong tầm nhìn của khách. Thực hiện, hỗ trợ các yêu cầu của khách.

Khi món ăn sẵn sàng thì người nhân viên kiểm tra xem có đúng với order hay không và đem đến bàn ăn cho khách cũng theo thứ tự ưu tiên như ban nãy và chúc khách dùng ngon miệng.

Sau khi khách dùng 1/3 món ăn và nếu không có trong cuộc hội thoại thì có thể lại hỏi thăm khách về tình hình món ăn.

Trong thời gian khách thưởng thức món ăn thì nhân viên đứng lui về phía sau quan sát nhưng không nhìn chăm chăm vào bàn ăn của khách, hỗ trợ khách khi cần thiết.

Sau khi khách dùng xong món đã gọi thì giới thiệu, gợi ý khách thêm các món khác như: tráng miệng, trà, café...

Tiếp nhận thông tin thanh toán từ khách và chuyển tới bộ phận thu ngân, hỗ trợ khách trong việc thanh toán.

### **4. Phục vụ tại phòng**

Kỹ năng này được thực hiện sau kỹ năng nhận yêu cầu phục vụ tại phòng. Kết thúc công việc nhận yêu cầu tại phòng là chuyển phiếu yêu cầu đến nhà bếp, nhà bếp có nhiệm vụ chế biến theo yêu cầu và đảm bảo đúng thời gian. Trong thời gian nhà bếp chế biến món ăn, người phục vụ chuẩn bị những dụng cụ cần thiết như: xe đẩy, dụng cụ ăn uống, phiếu tính tiền...tiếp đến là tiến hành phục vụ khách ăn tại phòng.

Nguyên tắc phục vụ tại phòng:

- Chuẩn bị đầy đủ và chỉ di chuyển đến phòng khách trong 1 lần.
- Kiểm tra tính chính xác của hóa đơn trước khi giao khách ký nhận.
- Gõ cửa thông báo cho khách trước khi vào phòng và được sự đồng ý của khách.
- Lựa chọn khay hay xe đẩy tùy số lượng dụng cụ và món ăn ít hay nhiều.

*Bước 1: Sắp xếp món ăn và dụng cụ lên khay hoặc xe đẩy*

Tùy vào số lượng món ăn nhiều hay ít mà người phục vụ cho khay hay xe đẩy, nếu nhiều nên sắp xếp gọn gàng lên xe đẩy nếu ít thì lên khay, liên hệ thu ngân chuẩn bị hóa đơn tính tiền mang lên cùng một lúc, phải đảm bảo tất cả phải đầy đủ trong cùng một lúc.

*Bước 2: Đến phòng gõ cửa*

Khi đến đúng số phòng yêu cầu phục vụ tại phòng, người phục vụ gõ cửa thông báo cho khách trước khi vào. Nếu khách hỏi ai thì người phục vụ bảo “Room service here”, được sự đồng ý của khách thì người phục vụ mở cửa đẩy xe hoặc bê khay vào.

*Bước 3: Sắp đặt bàn ăn*

Hỏi ý kiến khách nên sắp đặt vị trí bàn ăn hợp lý, sau đó bày biện toàn bộ món ăn và dụng cụ ăn uống tương tự như phục vụ tại phòng ăn của nhà hàng.

*Bước 4: Thanh toán hóa đơn*

Đưa hóa đơn cho khách, nếu tất cả món ăn đúng theo yêu cầu của khách hãy đưa hóa đơn thanh toán cho khách ký nhận, hóa đơn phải được kẹp trong bì cứng cùng với bút. Tất cả hóa đơn phải được ký và không nhận tiền mặt, mục đích là tạo thuận lợi cho khách và theo quy định kiểm soát tài chính thì không được nhận tiền mặt. Mặt khác, nhằm tạo sự thỏa mãn cho khách trong thời gian lưu lại khách sạn.

*Bước 5: Xác định thời gian thu dọn*

Thông báo với khách thời gian có thể thu dọn, thông thường người phục vụ phải hỏi khách khoảng thời gian nào là thích hợp để thu dọn bữa ăn. “Tôi có thể thu dọn khay/xe đẩy trong 45 phút nữa được không?” khi khách đồng ý, người phục vụ thực hiện theo yêu cầu của khách.

*Bước 6: Trả lại khu vực phục vụ*

Khi hóa đơn đã được khách ký nhận, người phục vụ trở lại khu vực phục vụ. Sau khi chúc khách ngon miệng, người phục vụ rời khỏi phòng và đóng cửa phòng. Về đến nơi phục vụ đánh dấu thời gian thu dọn tránh quên do nhiều việc.

## **5. Phục vụ tại quầy bar**

*Bước 1: Đón khách*

Khi tiếp đón khách hàng, thường có những yêu cầu công việc sau:

- Khi đi làm phải mặc đồng phục sạch sẽ, gọn gàng và đeo thẻ nhân viên.
- Đến nơi làm việc trước 5 phút, kiểm tra công việc của bản thân.
- Đối chiếu quy định về dung mạo hình dáng trong sổ tay nhân viên, tiến hành kiểm tra trang phục, và kiểm tra lẫn nhau tình hình chuẩn bị công việc phục vụ.
- Chuẩn bị có mặt ở cửa để đón khách.
- Nhân viên đón khách phải duy trì tư thế đứng thẳng và tự nhiên, chuẩn bị đón khách hàng đến quán bar.

- Khi có khách hàng đến, khi biết tên khách hàng, nên xưng hô tên khách hàng. Nếu là khách hàng mới, gọi là ông/bà/anh/chị.

- Hỏi chi tiết khách hàng đặt trước.

Hỏi: “Ông/bà/anh/chị có đặt bàn trước không?”

Và kiểm tra danh sách đặt trước: “Thưa ông XXX, ông đặt trước bàn 2 người, đúng không?”

Nếu khách hàng không đặt bàn trước thì hỏi khách: “Thưa ông, ông đi mấy người ạ?” “Ông cần khu vực hút thuốc hay là khu vực không hút thuốc?”

- Nếu quán đã hết chỗ có thể giới thiệu quán bar khác cho khách hàng.

- Nếu khách hàng đã đến nhưng bàn vẫn chưa chuẩn bị xong, phải mời khách đợi một lát, nhân viên hướng dẫn (usher) cầm thực đơn, đợi bàn chuẩn bị xong thì mời khách hàng vào bàn.

- Nếu có vấn đề gì liên quan đến việc đặt bàn trước, phải báo cáo cấp trên và mời khách hàng đợi một lát.

### *Bước 2: Khách hàng vào bàn*

Sau khi đón khách xong, nhân viên hướng dẫn (usher) dẫn khách hàng vào bàn ngồi, công việc này có những điểm chính sau:

- Nhân viên hướng dẫn (usher) dẫn khách hàng đến trước bàn ăn với tốc độ nhanh nhất. Khi nhân viên hướng dẫn (usher) không có mặt ở bàn hướng dẫn, phải có một nhân viên phục vụ giúp đỡ khách hàng.

- Nhân viên hướng dẫn (usher) phải nói với khách hàng có thể chọn bàn mà khách hàng thích.

- Sử dụng lời lẽ lịch sự “Mời quý khách đi theo tôi” hoặc “Mời qua bên này”.

- Nhân viên hướng dẫn (usher) phải luôn luôn quan sát khách hàng.

- Khi nhân viên hướng dẫn (usher) dẫn khách hàng vào bàn, tốc độ bước đi nên phù hợp với tốc độ của khách hàng.

- Nhân viên hướng dẫn (usher) nên dẫn khách hàng đến bàn khách hàng cảm thấy thoải mái, hơn nữa khiến quầy bar nhìn không có vẻ trống trải.

- Khi dẫn khách hàng vào bàn phải tránh dẫn khách hàng đến bàn đã có người khác đặt trước.

- Nhân viên hướng dẫn (usher) phải chủ động kéo ghế mời khách hàng ngồi. Thông thường phải ưu tiên phái nữ, hơn nữa ghế bắt buộc phải kéo từ dưới bàn ra, nhân viên hướng dẫn (usher) phải đứng ở phía sau ghế, khi khách hàng ngồi xuống, thường kéo ghế và dùng bàn chân chặn chân sau của ghế lại.

- Chỗ ngồi nên ngồi theo thứ tự. Chủ nhân bữa tiệc phải ngồi ở vị trí đầu tiên; Buổi họp mặt khá náo nhiệt phải sắp xếp ở chỗ không làm ảnh hưởng đến khách hàng khác. Khách hàng đi lại không tiện phải xếp ngồi gần cửa; Các đôi tình nhân trẻ thường phải sắp xếp ở chỗ yên tĩnh.

### *Bước 3: Giới thiệu thực đơn rượu*

Giới thiệu thực đơn rượu là một chi tiết trong việc phục vụ quán bar, nhưng ở chi tiết nhỏ này, cũng là chỗ để thể hiện tiêu chuẩn dịch vụ của quán bar, do đó, là nhân viên phục vụ của quán bar, phải làm tốt quy phạm phục vụ dưới đây, tăng thêm màu sắc cho dịch vụ của quán bar:

- Khi đưa thực đơn rượu cho khách hàng, phải mở sẵn thực đơn rượu ra.

- Đưa thực đơn rượu từ phía bên phải khách hàng.

- Trước khi bắt đầu công việc, phải nắm vững những kiến thức sau :

+ Loại đồ uống đặc sắc mỗi ngày.

+ Hạng mục không có.

+ Phải dùng thực đơn rượu chính xác để phục vụ.

+ Thực đơn rượu phải sạch sẽ, hoàn chỉnh.

+ Thông thường ngay sau khi dùng rượu khai vị lập tức đưa thực đơn món ăn cho khách hàng, trừ trường hợp khách hàng đang thưởng thức đồ uống hoặc nói chuyện chăm chú, ca trường có quyền quyết định.

+Ưu tiên nữ giới, chủ tiệc cuối cùng.

#### *Bước 4: Gọi đồ uống*

Công việc phục vụ gọi đồ uống là một nội dung phục vụ của nhân viên phục vụ sau khi khách hàng ngồi xuống, nội dung chủ yếu là:

- Phải thông báo với khách hàng loại đồ uống đặc sắc mỗi ngày và hạng mục không có.

- Phải giới thiệu với khách hàng: đặc sắc của quán bar và chương trình khuyến mại.

- Nếu loại đồ uống khách hàng gọi không có phải thông báo ngay với khách hàng.

Nếu khách hàng vội phải nhanh chóng giúp khách hàng gọi đồ uống, không nên giới thiệu với khách hàng loại đồ uống cần thời gian chuẩn bị dài.

- Phải gọi đồ uống theo thứ tự (ưu tiên nữ giới, chủ tiệc sau cùng).

- Nhân viên phục vụ phải nhớ đồ uống từng người gọi.

- Đưa nhầm đồ uống cho khách hàng là không lịch sự, không chấp nhận được, tất cả nhân viên phục vụ phải biết điều này.

- Khi gần đến lúc khách hàng gọi đồ uống, nhân viên phục vụ phải hỏi:

“Thưa ông/bà đã gọi đồ uống chưa ạ?”

Nếu khách hàng vẫn chưa chuẩn bị xong nên nói: “Không vấn đề gì, không cần vội.”

- Phải mở sẵn thực đơn rượu đưa cho khách hàng.

- Đưa thực đơn rượu từ phía bên phải khách hàng. Và nói: “Thưa ông/bà đây là thực đơn rượu”

- Nhân viên phục vụ phải biết rõ nguyên liệu pha chế và phương pháp pha chế của các loại đồ uống. Nắm vững và giới thiệu kiến thức liên quan đến thực đơn rượu.

- Khi nhân viên phục vụ giới thiệu kiến thức với khách hàng, không được nói giá đồ uống, trừ loại đồ uống không in giá trên thực đơn rượu; Không được giới thiệu với khách hàng trên 3 loại đồ uống, như vậy khách hàng sẽ quên những điều nhân viên phục vụ vừa nói; Là một nhân viên phục vụ phải biết cách giới thiệu cho khách hàng chọn món ăn phù hợp với đồ uống (chỉ là đưa ra ý kiến không được ép buộc).

Kiến thức chuẩn bị giới thiệu với khách hàng có giá thực đơn rượu, phí phục vụ, thời gian và phương pháp chuẩn bị.

- Khi gọi rượu, phải nhắc lại loại rượu khách hàng gọi.

### *Bước 5: Phục vụ đồ uống*

- Nhanh chóng đặt đồ uống lên trên bàn cho khách, chú ý không được làm phiền khách hàng.

- Tất cả đồ uống dùng khay bê đến cho khách hàng.

+ Bung khay bằng một tay.

+ An toàn của khách hàng là hàng đầu.

+ Ly phải đặt ngay ngắn trên khay.

- Tất cả đồ uống dùng tay phải đưa cho khách từ phía bên phải của khách. (Trong điều kiện không làm phiền khách hàng và đảm bảo an toàn cho khách hàng)

+ Tất cả ly rượu phải cầm lên, đặt xuống nhẹ nhàng, ngón tay phải đặt ở đáy ly.

+ Nhằm tránh phát sinh sự cố, khi bê đồ uống đứng phía sau khách hàng phải nói: “Xin lỗi làm phiền ông/bà”.

- Trước khi khách hàng dùng hết đồ uống phải hỏi khách hàng có muốn một ly đồ uống khác không.

Mỗi lần thêm đồ uống phải nhắc lại tên đồ uống.

“Ông/bà có muốn thêm một ly nước khoáng Paris không?”

Khi mang ly bản đi, đặt lên bàn một cái ly mới, đồng thời mang đồ dùng đã sử dụng đi, ví dụ thìa khuấy,...

### *Bước 6: Phục vụ rượu*

- Khách hàng yêu cầu rượu ngon, và hưởng thụ dịch vụ chuyên nghiệp.

- Trước khi phục vụ phải kiểm tra các hạng mục sau:

+ Có đúng loại rượu khách hàng gọi hay không.

+ Năm sản xuất đúng của loại rượu khách hàng gọi.

+ Nhiệt độ rượu có phù hợp hay không.

+ Nhãn rượu có bảo quản tốt hay không.

+ Chai rượu có sạch hay không.

+ Đối với loại rượu quý đắt tiền, phải cầm nhẹ đặt nhẹ.

+ Khi cầm không được lắc chai rượu, đặc biệt là rượu vang đỏ, bởi vì nó có chất kết tủa.

+ Đưa nhãn hiệu rượu cho người gọi rượu xem sau khi được chấp nhận mới tiến hành bước phục vụ tiếp theo.

+ Rượu vang trắng phải để cân bằng trong thùng chứa đá, nước, khăn ăn đặt phía trên thùng đá.

+ Khăn ăn phục vụ khách hàng phải sạch sẽ.

+ Rượu vang đỏ đặt trong giỏ đựng rượu, ½ chai đặt lên trên bàn.

+ Dùng dao sắc cắt vỏ bao nút chai, tránh khi rót rượu chạm vào.

+ Khi mở nút chai rượu không cần nổ to quá, đặt ngay ngắn cùng chai rượu.

- Trước khi phục vụ để khách hàng nếm thử.

- Sau khi mở chai rượu, nhân viên phục vụ phải hỏi người gọi rượu có muốn nếm thử hay không.

+ “Ông/bà có muốn nếm thử loại rượu này không” Nếu câu trả lời là có, nhân viên phục vụ dùng tay phải phục vụ từ phía bên phải khách hàng, sau khi được sự đồng ý bắt đầu phục vụ theo thứ tự ưu tiên nữ giới chủ tiệc sau cùng.

+ Nếu rượu vang có bất kỳ vấn đề gì phải lập tức báo cáo lên cấp trên.

+ Nhãn chai rượu phải hướng về phía khách hàng, kể cả lúc rót rượu cũng phải duy trì điều này.

+ Vang đỏ rót 50% ly, vang trắng rót 70% ly.

+ Vỏ chai rượu phải dọn khỏi bàn, nhưng không được để vỏ chai rượu lộn ngược trong thùng đá.

+ Nếu chỗ rượu còn lại không nhiều, sau khi rót đều cho các vị khách phải lịch sự hỏi khách hàng.

+ “Ông/bà có cần gọi thêm chai khác không”

+ Rượu sâm banh khi mở để chai nghiêng 45 độ, dùng khăn vải bọc kín miệng chai, cẩn thận lấy nút chai bằng gỗ mềm ra.

+ Nếu không có yêu cầu đặc biệt, khi mở rượu sâm banh không cần để phát ra tiếng nổ quá lớn.

#### *Bước 7: Giao hóa đơn*

Giao hóa đơn cũng là một kỹ năng phục vụ quán bar quan trọng, chỉ có thái độ và tiêu chuẩn phục vụ thật tốt, khách hàng mới thanh toán tiền một cách vui vẻ.

- Khi cầm hóa đơn, phải dùng bìa kẹp hóa đơn kẹp hóa đơn và bút đưa cho khách hàng.

- Chỉ khi khách hàng yêu cầu thanh toán mới được đưa hóa đơn cho khách hàng.

- Khi khách hàng yêu cầu thanh toán, không được để khách hàng đợi hóa đơn quá 2 phút.

- Khi khách hàng nhận được hóa đơn không chính xác, sẽ rất không vui, do đó, phải hạch toán cẩn thận hóa đơn đúng.

- Bìa kẹp hóa đơn phải đặt trước mặt khách hàng thanh toán, và mở kẹp hóa đơn ra, đưa cho khách hàng cùng với bút: “Thưa ông/bà đây là hóa đơn của ông/bà.”

- Khi hóa đơn đặt trước mặt khách hàng, nhân viên phục vụ phải lùi về phía sau vài bước.

- Khi khách hàng để tiền mặt hoặc thẻ tín dụng vào trong bìa kẹp hóa đơn, nhân viên phục vụ phải ngay lập tức bước tới cầm bìa kẹp hóa đơn, trước khi giao đến quầy thu ngân phải kiểm tra trước.

- Sau khi khách hàng thanh toán xong, nhân viên phục vụ phải cảm ơn khách hàng: “Rất cảm ơn quý khách, hoan nghênh quý khách lần sau lại tới”

#### *Bước 8: Tiễn khách*

Khi khách hàng thanh toán xong chuẩn bị ra về, nhân viên phục vụ phải tiễn khách hàng, thông thường khi tiễn khách hàng nhân viên phục vụ phải phục vụ 2 hạng mục sau:

- Khi khách hàng đứng dậy, nhân viên phục vụ phải giúp khách hàng kéo ghế ra – ưu tiên nữ giới. Nếu có thể phải tiễn khách hàng ra ngoài cửa quán bar.

- Khi tạm biệt mặt phải tươi cười nói: “Tạm biệt ông/bà, hoan nghênh lần sau lại đến”, “Cảm ơn quý khách, chúc quý khách vui vẻ”.

## **6. Phục vụ tại tiệc và hội nghị**

### **6.1. Phục vụ tiệc**

#### *Bước 1. Đón tiếp khách*

Trước giờ nhập tiệc người chỉ huy chịu trách nhiệm bữa tiệc phải thông báo đến nhân viên phục vụ tiệc các nội dung đón tiếp chủ yếu của bữa tiệc, bao gồm: nghi thức đón tiếp khách. Các khu vực bố trí tiệc đón tiếp theo nghi thức nào tùy theo tính chất của từng bữa tiệc và điều kiện của từng nhà hàng cũng như yêu cầu của chủ tiệc. Khách có thể đón tiếp tại tiền sảnh hay một khu vực cạnh phòng tiệc để dùng rượu khai vị và ăn món ăn nhẹ trước khi vào phòng tiệc chính thức (đối với tiệc Âu).

Khi tiếp đón cần chú ý yêu cầu và các bước sau: Diện tích đón tiếp đủ chỗ cho số lượng khách tham dự; bộ phận Bar pha chế sẵn cocktail và các loại thức uống khai vị khác ngay trước giờ khách đến, phân công nhân viên phục vụ bàn dùng khay có lót khăn bê thức uống mời khách uống khai vị trước khi khách vào phòng tiệc; trước giờ khách vào phòng tiệc cần bố trí nhân viên đứng ở cửa đón tiếp và hướng dẫn khách vào vị trí bàn tiệc (nếu nhà hàng không có điều kiện về diện tích có thể đón tiếp phục vụ ăn uống khai vị tại phòng tiệc), khi khách đã ổn định chỗ ngồi nhân viên tiến hành phục vụ thức uống theo trình tự ấn định trong thực đơn.

#### *Bước 2. Phục vụ khách ăn trong bữa tiệc*

Căn cứ vào kế hoạch thời gian đã được sắp xếp để tiến hành phục vụ món ăn cho các thực khách. Phục vụ ăn uống trong một bữa tiệc có thể được phục vụ tại bàn toàn bộ món ăn thức uống hoặc cũng có thể khách tự phục vụ một vài món ăn đơn giản nào đó. Những món ăn này được sắp xếp tại 1 quầy tự chọn. Thông thường mỗi món ăn được phục vụ theo một phương pháp riêng. ví dụ món khai vị phục vụ theo đĩa ăn cá nhân thì món chính được phục vụ theo phương pháp gấp .v.v

Do đã có kế hoạch về tổ chức phục vụ tiệc từ trước nên quản đốc nhà hàng với sự bàn bạc thống nhất với bếp trưởng là người quyết định phương pháp phục vụ. Sau khi đã thống nhất các phương pháp phục vụ, quản đốc cần hội ý nhân viên để thông báo và hướng dẫn. Trong quá trình phục vụ phải tuyệt đối tuân theo qui tắc kỹ thuật trong phục vụ ăn uống. Mỗi thao tác nghiệp vụ phải chuẩn xác và trôi chảy.

Đối với những thao tác cần thực hiện đồng loạt thì quản đốc phải qui định ám hiệu để nhân viên dễ nhận biết. Trong khi hội ý nhân viên cần nhắc lại một số qui tắc kỹ thuật quan trọng hoặc có thể tập dợt những động tác đặc biệt trước khi phục vụ.

Trong một bữa tiệc thường có bài phát biểu, chương trình ca nhạc hay khiêu vũ vì vậy việc sắp xếp chương trình và thời gian hợp lý là điều cần thiết. Cụ thể món ăn nào phục vụ vào thời gian và nghỉ giải lao giữa các món ăn là bao nhiêu cũng cần được ghi chú trong chương trình phục vụ. Thức uống đi kèm các món ăn phải phù hợp. Nếu khách có nhu cầu ngoài kế hoạch đề ra phải xin ý kiến quản đốc để giải quyết. Trong bữa tiệc có những món ăn phải được thực hiện thao tác tại bàn ăn thì phải cử những nhân viên có tay nghề cao động tác thuần thục và chính xác.

Ngoài ra, nhân viên phục vụ phải chú rằng khi đọc diễn văn phát biểu hoặc làm lễ (tiệc cưới), nhân viên không được phục vụ đồ ăn, thức uống cho khách. Bên cạnh đó, trước khi phục vụ món ăn phải phục vụ thức uống đi kèm và chú ý nhiệt độ của từng loại thức uống. Nếu là rượu nguyên chai phải giới thiệu cho khách xem và chờ khách công nhận mới được mở. Mọi thao tác phục vụ ăn uống tuân theo qui tắc chung. Trong khi khách đang dùng bữa nhân viên phải thường xuyên lui tới và có mặt tại khu vực mình phục vụ để kịp thời đáp ứng những yêu

cầu đột xuất của khách. Đồng thời quan sát bàn khách để phát hiện những gì còn thiếu sót trong quá trình phục vụ và kịp thời thay gạt tàn thuốc lá khi trong gạt tàn có hai mẫu thuốc (thực hiện thao tác thay gạt tàn thuốc theo yêu cầu chuyên môn). Khi toàn bộ khách đã ăn xong, nhân viên mới được dọn dụng cụ ăn uống. Thông thường, đối với những bữa tiệc long trọng, mỗi nhân viên phục vụ khoảng 10 khách. Nếu bố trí nhân viên phục vụ uống riêng thì nhân viên phục vụ ăn đảm nhiệm 10 khách.

Mỗi một bữa tiệc đều kết thúc bằng món tráng miệng và sau đó là cà phê. Tuy nhiên do tính chất riêng của từng loại tiệc mà việc kết thúc có thể khác nhau, có những bữa tiệc sau đó còn được phục vụ bia rượu và ca nhạc, khiêu vũ.

### *Bước 3. Thanh toán và tiễn khách*

Thời gian kết thúc bữa tiệc phải được thỏa thuận trước giữa chủ tiệc và người tổ chức, trong đó có thỏa thuận phương thức thanh toán. Khi kết thúc bữa tiệc tất cả nhân viên phục vụ vui vẻ cảm ơn và đưa tiễn khách ân cần lịch sự và mong được tái phục vụ quý khách. Sau đó các nhân viên thực hiện qui trình dọn dẹp vệ sinh phòng tiệc. Kết thúc công việc tổ chức phục vụ bữa tiệc.

## **6.2. Phục vụ hội nghị**

### *6.2.1. Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao*

Trong giờ giải lao của hội nghị, nhân viên thường phục vụ tea-break hoặc coffee-break cho khách, do vậy người phục vụ cần phải biết được cách thức chuẩn bị, trang trí bàn đồ uống cho hợp lý, nắm được quy trình phục vụ thức uống cho khách, công việc thu dọn sau khi kết thúc giờ giải lao...

#### *\* Yêu cầu*

- Mọi thứ đầy đủ trước giờ giải lao 15 phút.
- Các dụng cụ trên bàn phải được sắp xếp ngăn nắp khoa học.
- Túc trực tại vị trí làm việc.
- Phải tráng nóng ấm trước khi pha trà.
- Trà và cà phê phải đảm bảo chất lượng.
- Việc thu dọn phải được thực hiện bằng tay khi có sự hiện diện của khách.

#### *\* Nguyên tắc phục vụ*

- Công việc chuẩn bị phải hoàn tất trước giờ giải lao khoảng 15 phút.
- Khi khách tham gia hãy hướng dẫn và giúp đỡ khách lấy thức uống phù hợp.

#### *\* Quy trình*

##### *Bước 1: Chuẩn bị sẵn sàng.*

Sắp xếp một bàn tiệc với kích thước phù hợp tại khu vực quy định với đủ những thứ cần thiết.

- Sắp đặt đầy đủ trước giờ giải lao để không làm phiền cuộc họp. Nếu phục vụ trong phòng họp, việc sắp xếp phải hoàn tất trước khi cuộc họp bắt đầu. Nếu ở bên ngoài, sắp xếp một cách yên lặng.

- Có đầy đủ tách, đĩa kê tách, thìa (que khuấy trong ly nếu có phục vụ nước hoa quả) cho số lượng khách tham dự. Tăng thêm 5% để đảm bảo rằng luôn có đủ số lượng, bao gồm cả khi bị đổ, tách chén thứ hai và cho những người khách khác.

- Chuẩn bị đủ các loại đường.
- Đĩa nhỏ và khăn giấy nếu có phục vụ bánh ga tô nhỏ.
- Phải trải khăn bàn và có thể gấp hoặc làm viền khăn để nhìn được gọn gàng.
- Tách và đĩa kê tách phải được sắp xếp một cách có tổ chức theo hàng lối trên mặt bàn, tay cầm tách và thìa phải thẳng hàng. Tách và đĩa kê tách có thể được xếp tới đa 2 cái lên nhau nếu cần thiết.

- Phải kê bàn ở vị trí hạn chế tối đa việc làm tắc nghẽn lối đi. Đối với các cuộc họp lớn, bàn cũng không to quá. Toàn bộ khách đi ra từ cuộc họp có thể làm kẹt cửa và tùm lại nơi góc phòng. Do đó, bàn phục vụ phải nằm ở vị trí thoáng, đủ dài và dễ tiếp cận.

#### *Bước 2: Chuẩn bị đồ uống*

Ngay trước khi giờ nghỉ giải lao sắp bắt đầu, phải pha trà và/ hoặc cà phê ngay vào các ấm to.

Mang đến bàn phục vụ bằng xe đẩy.

- Phải tráng nóng ấm trước khi pha đồ uống (trà, nước sôi và cà phê) để đảm bảo phục vụ đồ uống nóng nhất.

- Phải pha trà trước và khi các gói trà (túi trà to dùng cho tiệc) ngấm, lấy chúng ra khỏi ấm trà nhằm tránh cho trà quá ngấm và trở nên quá đặc và đắng.

- Có thể phải chuẩn bị các túi trà/trà thảo mộc riêng cho một số người uống riêng.

- Nước hoa quả phải được đổ vào bình.

- Phải để các ấm đựng đồ uống lên đĩa lót có lót khăn để tránh bị tràn đổ khi đi lại.

- Sữa/kem lấy ra từ tủ lạnh và để sẵn sàng phục vụ nhưng không quá sớm.

- Có đủ số lượng cần thiết các lát chanh trên đĩa dự phòng cùng với các que khuấy.

#### *Bước 3: Phục vụ.*

Khi giờ giải lao bắt đầu khách tiến đến bàn hãy nhanh chóng rót đồ uống (3/4 tách) và trao cho khách, mời khách dùng hoặc họ sẽ tự dùng theo ý thích. Lưu ý: khi này, sự ưu tiên của khách là lấy đồ uống và nói chuyện, hơn là thưởng thức các đồ ăn uống.

Người phục vụ giúp đỡ khách pha chế thức uống, lấy hoặc dùng một số món nếu cần thiết.

Không tốn quá nhiều thời gian cho một khách vì việc này cần phải làm trong thời gian ngắn nhất.

#### *Bước 4: Thu dọn.*

Sau khi kết thúc giờ giải lao, khách tham dự quay về phòng hội nghị thì tiến hành thu dọn.

Khi các tách đã dùng xong, hãy thu hồi từng chiếc và xếp chúng sang một bên.

Khi cuộc họp tiếp tục, cần dọn hết các tách đĩa và các mẫu vụn thức ăn lên xe đẩy hoặc khay một cách nhanh chóng (và trật tự).

#### *Lưu ý:*

+ Việc thu dọn chỉ có thể thực hiện bằng tay khi khách vẫn còn ở đó.

+ Chỉ có thể dùng khay hoặc xe đẩy khi không còn khách.

+ Nếu phục vụ trong phòng họp, việc dọn dẹp cần phải thực hiện càng nhanh, càng trật tự và càng kín đáo càng tốt. Nếu làm phiền khách hoặc khách yêu cầu, phải để lại đến (bữa ăn) giờ giải lao tiếp theo mới được dọn.

Chuyên mọi thứ đến khu vực chuẩn bị hoặc khu rửa bát.

### 6.2.2. Phục hội nghị trong giờ giải lao

Trong giờ giải lao của hội nghị, hội nghị thường phục vụ tea-break hoặc coffee-break cho khách. Do vậy, người phục vụ cần phải biết được cách thức chuẩn bị, trang trí bàn thức ăn nhẹ, đồ uống cho hợp lý, nắm được quy trình phục vụ thức uống cho khách, công việc thu dọn sau khi kết thúc giờ giải lao,...

\* *Yêu cầu:*

- Chuẩn bị đủ số nước, nước trái cây, gạt tàn sạch hoặc bánh kẹo.
- Chỉ được vào khi khách ra khỏi phòng toàn bộ.
- Nước phải được làm lạnh, nếu là nước đóng chai thì còn nguyên nắp.
- Không sắp xếp đồ dùng cá nhân trên bàn của khách làm lộn xộn.

\* *Nguyên tắc phục vụ:*

- Không làm mất trật tự nơi hội nghị, đi nhẹ nói khẽ.
- Thao tác nhanh gọn, tránh mất thời gian.
- Hạn chế tiếng kêu do va chạm dụng cụ.

\* *Quy trình:*

*Bước 1: Chuẩn bị*

- Chuẩn bị toàn bộ đồ giải khát, bánh kẹo hoặc trái cây lên xe đẩy hoặc khay.
- Ngay trước giờ nghỉ giải lao đã đặt lịch trước, mang đồ giải khát tới chờ ở bên ngoài hoặc gần phòng họp để việc thay thế trong phòng họp được nhanh chóng.
- Tùy thuộc vào cách sắp xếp cũ đã có trong phòng, để đủ số nước, nước hoa quả, gạt tàn sạch và kẹo lên khay hoặc xe đẩy.

*Bước 2: Vào phòng*

- Khi toàn bộ khách tham dự đã ra ngoài nghỉ giải lao, hãy mang các thứ cần thiết vào phòng.
- Lưu ý: Hãy để cho khách rời khỏi phòng hết rồi mới vào.

*Bước 3: Thu dọn*

- Dọn hết các chai/ bình nước rỗng, vỏ kẹo, gạt tàn bẩn trên bàn.
- Không sắp xếp lại các giấy tờ làm việc và các đồ đạc cá nhân của khách.
- Cần chú ý đến bàn trên cùng và chỗ kê bục diễn thuyết.

*Bước 4: Sắp xếp lại*

- Thay thế các chai/ bình nước và các thứ khác khi cần thiết.
- Kiểm tra nhanh căn phòng bằng mắt để thấy rằng mọi thứ đều đúng thứ tự.
- Nước phải được làm lạnh và các chai nước chưa mở.
- Sắp xếp lại ghế ngồi nếu cần thiết.

## 7. Trình tự thanh toán

Sau khi ăn xong, thanh toán tiền là nhiệm vụ của cả hai bên. Liên quan đến lợi ích đồng tiền thì cả nhân viên thu ngân và người phục vụ bàn phải hết sức cẩn thận, tránh để tình trạng nhầm lẫn đáng tiếc xảy ra. Việc khách gọi món phải luôn luôn được cập nhật để tính tiền chính xác,

không được bỏ sót cũng không được nhằm tăng tiền cho khách. Hóa đơn phải được sẵn sàng trước khi khách xong bữa để trao cho họ.

*\* Quy trình xử lý thanh toán:*

*Bước 1: Nhận hóa đơn từ thu ngân*

Thu ngân đã lập sẵn hóa đơn theo nhiệm vụ của họ, hãy đến quầy thu ngân yêu cầu lấy hóa đơn đúng số bàn, kiểm tra độ chính xác của hóa đơn trước khi đưa cho khách

*Bước 2: Trình hóa đơn cho khách*

Mang hóa đơn đến đưa cho chủ tiệc hoặc người mời, hóa đơn phải được kẹp kín nắp trong cuốn sổ hoặc tập bìa cứng và để úp, đưa từ phía phải khách.

*Bước 3: Nhận tiền của khách*

Nhận lại bìa gấp/sổ cùng với hóa đơn và tiền thanh toán từ trên bàn. Nếu khách trả tiền mặt hãy đếm cẩn thận trước khi đi đến quầy thu ngân.

*Bước 4: Nhập thông tin hóa đơn vào phần mềm*

Nhập số tiền thanh toán vào máy tính, phải cung cấp một hóa đơn chính thức của nhà hàng cho khách, trừ trường hợp khách lưu lại lâu trong khách sạn thì yêu cầu ký nhận vào hóa đơn, ghi lại tên và số phòng của khách

*Bước 5: Trả hóa đơn biên nhận cho khách*

Trao hóa đơn biên nhận cho khách tượng tự như đưa hóa đơn thanh toán, cùng với tiền thừa hoặc phiếu trả tiền trước.

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Thực hành chào đón và mời khách ngồi.
2. Thực hành phục vụ tiệc buffet.
3. Thực hành phục vụ tại phòng.
4. Thực hành phục vụ tại quầy bar
5. Thực hành phục vụ tiệc ngồi.
6. Thực hành phục vụ hội nghị.
7. Thực hành thanh toán tại bàn.

## **C. Ghi nhớ**

*Khách hàng đến nhà hàng sử dụng món ăn, thức uống dù là có đặt trước hoặc không, nhưng lễ nghi chào đón phải được người phục vụ thực hiện đúng nguyên tắc. Ngoài ra, người phục vụ đại diện nhà hàng chào đón, hướng dẫn và sắp xếp vị trí ngồi cho khách hàng thể hiện sự ân cần, chu đáo cần phải có.*

*Quá trình phục vụ tại bàn, bar, tiệc, hội nghị, ... đều phải đảm bảo các nguyên tắc, yêu cầu và quy trình phục vụ.*

*Quá trình thanh toán liên quan đến lợi ích đồng tiền thì cả nhân viên thu ngân và người phục vụ bàn phải hết sức cẩn thận, tránh để tình trạng nhầm lẫn đáng tiếc xảy ra. Việc khách gọi món phải luôn luôn được cập nhật để tính tiền chính xác, không được bỏ sót cũng không được nhằm tăng tiền cho khách. Hóa đơn phải được sẵn sàng trước khi khách xong bữa để trao cho họ.*

## Bài 9. THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC TRONG NHÀ HÀNG

### **Giới thiệu:**

Bài 9 giới thiệu về các công việc khác trong nhà hàng: đặt hàng, lưu kho, quản lý đồ vải, bảo trì, dự trù ngân sách hàng năm, trả lời điện thoại và kết thúc ca làm việc.

### **Mục tiêu:**

- Thực hiện được công việc đặt hàng, lưu kho và thanh lý đồ dùng đã qua sử dụng;
- Thực hiện được quy trình trả lời điện thoại;
- Thao tác được các công việc kết thúc ca làm việc tại một nhà hàng.

### **A. Nội dung**

#### **1. Đặt hàng và lưu kho**

Trong công việc kinh doanh nhà hàng, ngoài các yếu tố thúc đẩy doanh thu như cải tiến thực đơn, tăng cường quảng cáo, đưa ra các chương trình khuyến mãi hấp dẫn thì việc quản lý chi phí, chống lãng phí, thất thoát cũng cần được quan tâm triệt để.

##### *\* Nhập kho*

- Tiếp nhận và kiểm tra giấy nhập kho
- Kiểm tra số lượng và chất lượng hàng hoá khi nhập
- Hàng nhập kho được phân loại theo lô, ngày sản xuất, hạn sử dụng, kho lưu trữ...

##### *\* Quản lý kho*

- Bố trí hàng hoá theo lô dựa trên hạn sử dụng để thuận tiện cho việc xuất kho
- Thiết lập hệ thống cảnh báo hàng hết hạn để xử lý kịp thời, tránh việc vứt bỏ thực phẩm quá hạn gây lãng phí
- Sắp xếp hàng hoá trong kho cẩn thận và ngăn nắp
- Lập sơ đồ kho theo vị trí các kệ hàng hóa
- Tuân thủ quy định phòng cháy chữa cháy và quy định an toàn khi lưu kho
- Đảm bảo hàng hoá được lưu trữ theo đúng điều kiện bảo quản, ví dụ như đồ đông lạnh - 18 độ, đồ tươi sống 0-4 độ, rượu vang 12-16 độ....

##### *\* Xuất kho*

- Tiếp nhận và kiểm tra phiếu xuất kho
- Đối với hàng hoá theo đơn vị cái/chiếc, xuất bán hoặc chuyển kho tương ứng với lượng hàng giảm trong kho
- Đối với hàng hoá chế biến hoặc pha chế như món ăn hay đồ uống, sẽ căn cứ vào định lượng để tạo chứng từ xuất kho theo nguyên tắc FIFO (nhập trước, xuất trước) và FEFO (hàng hết hạn trước xuất trước)

##### *\* Kiểm kê, báo cáo & thống kê*

- Kiểm kho theo định kỳ nhằm đối chiếu số lượng hàng hóa thực tế với sổ sách
- Lập biên bản kiểm kho sau khi hoàn thành
- Thống kê hàng hóa và báo cáo với chủ cửa hàng, bao gồm báo cáo nhập xuất tồn kho vật tư hàng hóa dự trữ và báo cáo tổng hợp tồn kho.

## 2. Quản lý đồ vải

Việc kiểm tra và bảo quản hàng vải được yêu cầu thực hiện mỗi ngày và theo định kỳ. Việc thực hiện nhiệm vụ này giúp nhà hàng giảm thiểu một số sự cố không mong muốn và mang lại những lợi ích nhất định sau đây:

- Kiểm tra hàng vải nhập vào để đảm bảo số hàng đúng tiêu chuẩn chất lượng và số lượng, vải sạch, không bị rách hay ó vàng, đúng kích thước theo quy định

- Kiểm tra hàng vải bản để phân loại và làm sạch đúng cách, tránh tình trạng bị lẫn vào đồ vải sạch gây lây lan vết bẩn và vi khuẩn

- Bảo quản hàng vải nhập vào và hàng vải hiện có để đảm bảo hàng vải luôn ở tình trạng tốt nhất về chất lượng, đủ số lượng, tránh việc bị côn trùng cắn rách, bị ẩm mốc làm ó vàng hay thâm, bản; tăng tuổi thọ hàng vải giúp nhà hàng tiết kiệm khoản phí khá lớn.

- Kiểm tra và bảo quản hàng vải đúng cách giúp nhà hàng đảm bảo cung cấp hàng vải với chất lượng tốt nhất, mang đến sự hài lòng cho khách.

*\* Các loại hàng vải trong nhà hàng:*

Hàng vải trong nhà hàng thường gồm các loại cơ bản như sau:

- Hàng vải của bộ phận F&B: khăn trải bàn, bao ghế, khăn ăn, tạp dề, găng tay...

- Màn rèm,...

- Đồng phục nhân viên

- Hàng vải nhà hàng tự may...

*\* Các nguyên nhân khiến hàng vải mau hỏng*

- Dùng sai mục đích

- Để hàng vải bị ẩm ướt quá lâu

- Cầu thả khi dọn bàn

- Sử dụng sai hoặc quá mức hóa chất giặt là

- Áp dụng sai cách trong bảo quản và tồn trữ

- Không tuân thủ nguyên tắc xuất hàng xoay vòng “hàng nhập trước xuất trước”...

*\* Quy trình kiểm tra và bảo quản hàng vải*

*Quy trình thực hiện*

- Nhận hàng vải bản từ nhân viên phục vụ; đồ vải sạch từ nhân viên giặt là; đồ vải mới được nhập về và tiến hành kiểm tra số lượng - chất lượng hàng vải.

- Phân loại hàng vải theo chất liệu và màu sắc trước khi giặt.

- Bàn giao hàng vải đã phân loại cho laundry.

- Nhân viên kiểm tra hóa chất hàng vải chịu trách nhiệm về việc sử dụng hóa chất giặt là theo đúng chỉ định, bao gồm số lượng, chất lượng và chủng loại hóa chất được sử dụng.

- Kiểm tra chất lượng đồ vải trước và sau khi giặt, sấy, ủi.

- Hàng ngày thực hiện kiểm đếm và thống kê chính xác số lượng, chất lượng và tình trạng hàng vải.

- Thống kê đồ vải bị rách, sờn, ó vàng quá mức.

- Loại bỏ những hàng vải không đảm bảo chất lượng hoặc không thể sử dụng được nữa.

- Sắp xếp hàng vải lên kệ theo từng chủng loại, xếp cùng chiều ngay ngắn, hướng nếp gấp vào trong để dễ kiểm đếm, bố trí màn che ánh sáng để hàng vải không bị ố hay phai màu
  - Định kỳ đảo kho và diệt trừ muỗi, gián, chuột hay các loại côn trùng gây hại khác
  - Tuân thủ tiêu chuẩn vệ sinh và phòng cháy chữa cháy trong kho
  - Tồn trữ cấp phát quay vòng theo nguyên tắc “hàng nhập trước xuất trước”
  - Định kỳ tiến hành kiểm kê, kiểm tra kho vải để đảm bảo chất lượng và số lượng phục vụ
- Tiêu chuẩn cần đạt*
- Sử dụng và bảo quản hàng vải theo đúng quy định và tiêu chuẩn của nhà hàng.
  - Phân loại đồ vải bản cẩn thận, chia làm 2 loại là đồ vải bản và đồ vải lây nhiễm (đồ vải dính máu hoặc dịch chất thải cơ thể) và cho vào túi riêng biệt; tránh giặt chung các loại đồ vải khác màu, khác chất liệu với nhau vì như thế sẽ ảnh hưởng đến các yếu tố như màu sắc, độ bền, độ co giãn và độ dơ của hàng vải
  - Tất cả đồ vải bản phải được thu gom và chuyển xuống nhà giặt trong ngày.
  - Không giữ mạnh tay đồ vải bản khi phân loại, thay và xử lý để tránh lây nhiễm vi sinh vật, vi khuẩn sang đồ vải sạch và trong môi trường không khí.
  - Không để chung đồ khô với đồ ướt, đồ dơ với đồ sạch.
  - Xe đựng đồ vải phải kín, bao phủ đồ vải phải được giặt sạch sau mỗi lần chứa đồ vải bản.
  - Người thu gom đồ vải phải đeo khẩu trang, mang găng tay, tạp dề để đảm bảo vệ sinh.
  - Đồ vải sạch phải được bảo quản trong kho có đầy đủ giá kệ hoặc tủ được vệ sinh sạch sẽ và chất lượng chắc chắn.
  - Bảo quản đồ vải nơi sạch sẽ, thoáng mát, khô ráo, tránh ẩm và côn trùng...

### **3. Dự trừ ngân sách hàng năm**

#### **3.1. Phân tích doanh thu**

Doanh thu của nhà hàng là toàn bộ số tiền thu được khi bán các dịch vụ chính và các dịch vụ bổ sung trong kinh doanh nhà hàng.

$$\text{Doanh thu} = \text{Giá bán} * \text{Số lượng.}$$

\* *Cơ cấu doanh thu nhà hàng bao gồm:*

- Doanh thu từ hàng ăn
- Doanh thu từ hàng uống.
- Doanh thu từ các dịch vụ bổ sung.

\* *Các yếu tố ảnh hưởng đến doanh thu:*

Có 2 nhóm nhân tố chính ảnh hưởng đến doanh thu đó là thị trường người mua và thị trường người bán:

- Thị trường người mua:
  - + Thay đổi về số lượng khách, cơ cấu khách;
  - + Thay đổi, sở thích và thị hiếu của khách;
  - + Thay đổi về khả năng tài chính của khách;...
- Thị trường người bán:
  - + Những biến đổi về quy mô, sự tiện nghi, cơ sở vật chất kỹ thuật;

+ Thay đổi về cơ cấu chủng loại, số lượng các dịch vụ bổ sung,..

### **3.2. Phân tích chi phí**

Doanh thu nhà hàng chứa tỷ lệ chi phí rất lớn

Khi xây dựng các chiến lược sản xuất kinh doanh, phải tính đến việc các chi phí sẽ được quản lý và sử dụng như thế nào, có đem lại lợi nhuận và hiệu quả hay không?

*\* Những loại lãng phí chính*

- Sản xuất dư thừa
- Khuyết điểm (sai sót giấy tờ, giao hàng trễ, sản xuất sai, sử dụng nhiều nguyên vật liệu...)
- Tồn kho (Dự trữ quá mức cần thiết về nguyên vật liệu, bán thành phẩm và thành phẩm..)
- Di chuyển nguyên vật liệu (không tạo ra giá trị tăng thêm cho sản phẩm)
- Chờ đợi.
- Thao tác (các chuyển động tay chân đi lại không cần thiết của nhân viên, đi tìm dụng cụ làm việc....)

- Sửa sai (hay làm lại, sử dụng lao động, thiết bị kém hiệu quả..)

- Kiến thức rời rạc.

*\* Chi phí do quản lý chất lượng kém*

- Chi phí phát sinh do mất khách hàng
- Chi phí giảm giá
- Chi phí giải quyết khiếu nại
- Chi phí sửa chữa, làm lại
- Chi phí gắn với tồn kho quá nhiều
- Chi phí ngừng sản xuất do sự cố
- Chi phí phạt hợp đồng....

*\* Các loại chi phí*

- Dựa vào thời gian tiêu hao chi phí:

+ Chi phí một lần

+ Chi phí thường xuyên

- Dựa vào thành phần kết cấu của quá trình sản xuất, chi phí trong nhà hàng được chia làm 3 nhóm:

+ Chi phí cho tư liệu lao động

+ Chi phí cho đối tượng lao động

+ Chi phí cho sức lao động

- Dựa vào sự phụ thuộc của tổng chi phí đối với sự thay đổi của khối lượng công việc, tổng doanh thu hoặc tổng số thực khách, chi phí có thể chia thành:

+ Chi phí tương đối bất biến

+ Chi phí tương đối khả biến

### 3.3. Đánh giá hiệu quả kinh tế trong kinh doanh nhà hàng

#### \* Khái niệm hiệu quả kinh tế

Hiệu quả kinh tế là một phạm trù kinh tế nói lên trình độ sử dụng lao động sống và lao động vật hóa trong quá trình sản xuất, nó nói lên mức độ lợi ích kinh tế mang lại khi quá trình sản xuất kinh doanh kết thúc.

$$\text{Nkt} = \text{Kết quả} / \text{chi phí} * 100\%$$

#### \* Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh tế trong kinh doanh nhà hàng:

##### - Nhóm chỉ tiêu chính

- Chỉ tiêu lợi nhuận ổn định

$$+ R_1 = \text{LN}/\text{C}$$

$$+ R_2 = \text{LN}/\text{D}$$

$$+ R_3 = \text{LN}/\text{QSX}$$

- Thời hạn thu hồi vốn đầu tư:  $T = \text{VĐT} / \text{Ltb}$

- Hiệu quả sử dụng vốn

$$+ \text{Hcđ} = \text{M} / \text{VCD}$$

$$+ \text{Hlđ} = \text{M} / \text{VLĐ}$$

- Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh tế trong kinh doanh nhà hàng

+ Hiệu quả kinh doanh trực tiếp

+ Hiệu quả kinh doanh cuối cùng

##### - Nhóm chỉ tiêu phụ

+ DT trung bình trên 1 thực khách, DT bình quân trên 1 chỗ ngồi

+ CP trung bình cho một chỗ ngồi

+ LN trung bình cho một chỗ ngồi

+ Năng suất lễ của CBCNV =  $\text{DT} / \text{số lễ bình quân trong DN}$

+ Mức sử dụng thời gian làm việc:

+ Hệ số sử dụng thời gian làm việc:

$$K = \text{thời gian làm việc thực tế} / \text{thời gian làm việc theo quy định}$$

## 4. Báo cáo về các vấn đề bảo trì

### 4.1. Các nhiệm vụ bảo trì

#### \* Bảo dưỡng

- Bố trí thời gian kiểm tra các máy móc, thiết bị và tài sản khác ở các phòng, khu vực trong nhà hàng mỗi ngày.

- Đề xuất giải pháp bảo trì cho máy móc, thiết bị khi cần.

- Ghi chép lại tình trạng của tất cả máy móc, thiết bị trong nhà hàng để tiện theo dõi, quản lý.

- Tiến hành bảo dưỡng các thiết bị khi cần thiết.

#### \* Sửa chữa, thay mới thiết bị

- Nhận thông tin về tình trạng hỏng hóc của hệ thống hoặc một phần máy móc, trang thiết bị để lên kế hoạch sửa chữa trong thời gian sớm nhất.

- Kiểm tra lại các vấn đề mà máy và thiết bị gặp phải để tiến hành sửa chữa hoặc thay mới nhằm đảm bảo không ảnh hưởng đến quá trình làm việc của các bộ phận khác.

- Sửa chữa hoặc thay mới trang thiết bị ngay.

- Hỗ trợ nhân viên phòng ban khác kiểm tra các sự cố về máy móc, trang thiết bị và khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất.

*\* Công việc khác*

- Nắm thông tin của các ca trực, luôn ghi chú lại để các thông tin cần thiết để làm tốt ca trực của mình và chuyển giao cho người sau.

- Hoàn thành công việc đúng tiến độ, đúng quy trình và đảm bảo chất lượng của máy móc - trang thiết bị cho nhà hàng hoạt động.

- Xử lý không gian làm việc, khu vực của các thiết bị nhạy cảm như điện/nước được sạch sẽ, khô ráo, ngăn nắp.

- Xử lý các công việc khác theo yêu cầu của cấp trên.

#### **4.2. Quy trình bảo trì**

*Bước 1. Lập danh sách máy móc thiết bị.*

- Trưởng bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm lập danh sách các loại máy móc thiết bị theo mẫu đính kèm theo quy trình này.

- Trưởng bộ phận kỹ thuật phải báo cáo tăng giảm danh mục các máy móc thiết bị trong nhà hàng vào ngày nhất định hàng tháng cho Giám đốc điều hành.

*Bước 2. Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng*

- Căn cứ từng loại máy móc thiết bị theo danh mục máy móc thiết bị, Trưởng bộ phận kỹ thuật cùng với các nhân viên trực thuộc lập kế hoạch bảo trì bảo dưỡng.

- Kế hoạch bảo trì được lập 1 quý/ lần và phải được giám đốc điều hành duyệt.

- Đối với các loại máy móc, trang thiết bị cần thiết phải bảo trì mỗi loại linh kiện khác nhau thì phải chi tiết luôn trong kế hoạch bảo trì.

- Trưởng bộ phận kỹ thuật phải tổ chức hướng dẫn cho nhân viên trực thuộc về kế hoạch bảo trì. Đối với các công việc bảo trì liên quan đến việc thực hiện công việc của các bộ phận khác thì phải phối hợp với quản lý của bộ phận đó để cùng phối hợp thực hiện.

*Bước 3. Thực hiện bảo trì.*

- Các công việc liên quan đến việc bảo trì của nhân viên nào thì nhân viên đó phải tổ chức theo đúng kế hoạch. Trường hợp phát sinh các công việc đột xuất thì nhân viên phải báo cáo Trưởng bộ phận kỹ thuật xem xét điều chỉnh.

- Nhân viên bảo trì chịu trách nhiệm chuẩn bị các dụng cụ bảo trì, các vật tư dùng để bảo dưỡng các máy móc, các loại khăn lau...

- Sau khi bảo trì xong, nhân viên bảo trì phải lập báo cáo theo mẫu gửi về cho Trưởng bộ phận bảo trì.

*Bước 4. Lên phương án sửa chữa*

- Sau khi nhận được báo cáo, Trưởng phòng kỹ thuật căn cứ các báo cáo, cùng làm việc với nhân viên bảo trì về nội dung kết quả bảo trì.

- Phương án sửa chữa bao gồm các nội dung sau:

+ Loại máy móc cần sửa.

- + Lý do
- + Cách thức sửa chữa.
- + Chi phí phát sinh.

#### *Bước 5. Duyệt*

- Trưởng bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm trình phương án sửa chữa cho giám đốc điều hành duyệt.

#### *Bước 6. Thực hiện và báo cáo*

- Trưởng phòng kỹ thuật chịu trách nhiệm tổ chức hướng dẫn theo phương án sửa chữa đã được phê duyệt.

- Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh nhu cầu về vật tư hay chi phí, Trưởng bộ phận bảo trì phải giải trình cho giám đốc điều hành.

- Việc thực hiện sửa chữa phải theo đúng quy trình sửa chữa tài sản, máy móc.

### **5. Sử dụng điện thoại**

Để thực hiện trôi chảy, đúng yêu cầu nghiệp vụ, nhân viên nhà hàng phải nắm rõ được cách sử dụng điện thoại; ngoài ra phải thường xuyên trau dồi vốn từ, đảm bảo sử dụng từ ngữ chính xác, dễ hiểu và lịch sự bằng giọng nói thân thiện, nhã nhặn và đặc biệt phải luôn luôn trong tư thế sẵn sàng.

Nhân viên tổng đài chiếm một vị trí quan trọng nhằm mang đến dịch vụ chất lượng tốt nhất cho khách hàng. Nhiệm vụ chính của nhân viên tổng đài chính là tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi của khách hàng cũng như đối tác gọi đến nhà hàng. Do đó, kỹ năng giao tiếp qua điện thoại được xem là yêu cầu cơ bản đối với một nhân viên tổng đài. Giao tiếp qua điện thoại cũng cần có “nghệ thuật” để nhân viên tổng đài hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Do đó, cần thực hiện tốt các nguyên tắc sau:

*- Thể hiện sự nhiệt tình với khách hàng ngay từ khi bắt đầu.*

Không cần thể hiện sự sôi nổi một cách quá đà nhưng cũng cần chứng minh được sự chuyên nghiệp và nhiệt tình của mình khi nói chuyện với khách hàng, dù chỉ qua điện thoại. Nhân viên tổng đài cần cố gắng truyền đạt thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp suốt cả cuộc gọi: Chú tâm vào nội dung đang trao đổi với khách, đi đúng trọng tâm vấn đề, thái độ dứt khoát, mạch lạc, thu hút người nghe,...

*- Luôn tươi cười với khách hàng và đối tác.*

Nhiều người vẫn lầm tưởng rằng vì nói chuyện qua điện thoại nên nhân viên tổng đài không cần tươi cười, niềm nở như Lễ tân hay Phục vụ. Đó là một cách nhìn sai lầm và mang lại nhiều rắc rối cho nhân viên Tổng đài khi bị khách hàng phàn nàn về thái độ không tôn trọng khách. Vì sao ư? Vì khách hàng có thể cảm nhận được khuôn mặt của nhân viên đang tươi cười hay cau giận, vô tâm thông qua giọng điệu. Đối với nhân viên Tổng đài – người đảm nhận công việc nói chuyện với khách hàng qua điện thoại cả ngày thì việc đặt một chiếc gương soi trên bàn làm việc để điều chỉnh gương mặt, thái độ của mình là một ý tưởng không tồi.

*- Niềm nở với câu mở đầu.*

Ngay khi nhận được cuộc gọi từ khách hàng hay đối tác, nhân viên Tổng đài nên có câu mở đầu một cách niềm nở như: Xin chào (Hello), chúc một buổi sáng/ buổi chiều tốt lành (Good morning/ good afternoon),... để cuộc trò chuyện của bạn và khách hàng trở nên dễ dàng hơn.

Một trong các kỹ năng giao tiếp qua điện thoại mà nhân viên Tổng đài cần ghi nhớ chính là không được để có khoảng trống trong cuộc trò chuyện.

- Không được gác máy trước

Sau khi nói lời tạm biệt với khách hàng/ đối tác, nhân viên Tổng đài nên đợi vài giây để bên kia gác máy trước, tuyệt đối không được phép để khách hàng nghe tiếng cúp máy của bạn bởi điều này thể hiện sự thiếu tôn trọng với khách và chứng tỏ bạn là người không chuyên nghiệp.

- Không sử dụng thuật ngữ/ phương ngữ riêng với khách hàng

Ngành Nhà hàng – Khách sạn rất nhiều thuật ngữ riêng mà chỉ nhân viên trong lĩnh vực này mới hiểu. Có thể khi giao tiếp với đồng nghiệp, nhân viên sử dụng chúng để cho nhanh gọn, dễ hiểu nhưng không phải ai cũng biết hết các thuật ngữ đó, nhất là với khách hàng. Do vậy, khi giao tiếp với khách qua điện thoại, nhân viên Tổng đài không nên sử dụng thuật ngữ, “tung hỏa mù” với khách hàng khiến họ bối rối và khó chịu.

Nhân viên tổng đài cũng nên sử dụng từ ngữ phổ thông, tránh dùng phương ngữ hay giọng điệu đặc trưng của một vùng miền nào đó lúc nói chuyện với khách.

- Tránh thể hiện thái độ giận dữ với khách hàng

Dù bạn đang trong tình trạng áp lực và căng thẳng nhất đi chăng nữa thì bạn cũng cần đặt trách nhiệm công việc lên hàng đầu. Bạn cần duy trì thái độ điềm tĩnh, tránh bộc lộ sự giận dữ đó khi đang giao tiếp điện thoại với khách hàng/ đối tác. Thêm nữa, bên cạnh các ý kiến thắc mắc cần được giải đáp thì nhân viên Tổng đài còn là người ghi nhận lại những phàn nàn của khách hàng/ đối tác về dịch vụ của khách sạn. Chính vì thế, bạn cần bình tĩnh và lắng nghe hết câu chuyện của họ, sau đó cảm ơn và ghi nhận rồi phản hồi đến các phòng ban hoặc quản lý để giải quyết vấn đề.

Trong trường hợp nhận đặt bàn qua điện thoại, nhân viên tổng đài thực hiện các bước sau:

<b>Bước</b>	<b>Cách làm</b>	<b>Tiêu chuẩn</b>
1. Chuẩn bị.	Sẵn sàng tập trung chú ý hoàn toàn vào quá trình đặt bàn của khách.	- Đảm bảo rằng không có tiếng ồn quá mức hoặc mất tập trung. - Có sẵn trong tay sổ nhật ký đặt bàn. - Có sẵn bút trong tay.
2. Trả lời điện thoại.	Nhắc điện thoại lên và trả lời cuộc gọi.	- Trong vòng 3 hồi chuông. - Nói với giọng vui vẻ thân thiện và không vội vàng. Chào theo quy định của nhà hàng, như “Xin chào, đây là nhà hàng XYZ, tôi có thể giúp được gì cho quý khách?”
3. Nhận đặt bàn.	Lắng nghe người gọi, trả lời bằng cách nhắc lại yêu cầu. Kiểm tra bàn trống trong sổ nhật ký đặt bàn. Xác nhận: “Vâng, chúng tôi có bàn cho quý khách”, hoặc “Rất tiếc, tất	Xác nhận rằng bạn có bàn trống. Nếu không còn bàn trống, đề nghị người gọi gọi lại sau xem có bàn trống nào phát sinh không hoặc hẹn khách vào dịp khác; bày tỏ sự tiếc nuối.

	cả các bàn đều đã được đặt trước rồi”.	
4. Ghi lại các chi tiết.	Ghi lại các chi tiết của người gọi.	- Tên, ngày đặt bàn, số người tham dự, giờ đến, số điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác. - Đánh dấu các chi tiết này ngay lập tức.
5. Kết thúc việc đặt bàn.	Nhắc lại việc đặt bàn cho khách nghe và bày tỏ sự đánh giá cao cùng lời cảm ơn vì họ đến ăn tại nhà hàng.	"Như vậy là ngày thứ Năm tuần tới, ngày mùng 6, một bàn dành cho 4 người đến lúc 20 giờ. Rất cảm ơn ông đã đặt trước, rất mong được đón tiếp ông, thưa ông Tổng."
6. Liên lạc.	Nếu thấy có điều gì bất thường trong quá trình đặt bàn, hãy liên lạc với người quản lý nhà hàng hoặc cấp tương đương.	- Nhà hàng quá đông khách. - Khách VIP. - Khách quen. - Khách có vấn đề. - Bữa tiệc rất lớn.

## 6. Kết thúc ca làm việc tại nhà hàng

### \* Chuẩn bị kết thúc ca làm việc

- Kiểm tra tất cả các khách ở trong khu vực phục vụ
- Đảm bảo không một khách hàng nào rời khỏi nhà hàng mà không được phục vụ. Nếu có khách đang dùng bữa thì chú ý bàn giao lại cho nhân viên ở ca trực sau
- Việc phục vụ khách phải luôn được tiến hành, không được ngắt quãng
- Trong trường hợp khách ở lại quá giờ phục vụ nhân viên không được tỏ ý khó chịu, hoặc tỏ thái độ là khách đã ngồi quá lâu
- Một vài nhà hàng yêu cầu việc phục vụ phải được tiếp tục cho đến khi người khách cuối cùng rời nhà hàng

### \* Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo

#### Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ cho ca tiếp theo

- Tất cả các bàn phải được đặt lại cho ca tiếp theo, hoặc trải khăn bàn theo hướng dẫn của giám sát

- Bàn phải được đặt mới đầy đủ hoàn toàn trước khi trải khăn bàn theo quy định. Việc đặt bàn phải được thực hiện một cách kín đáo lịch sự khi còn khách đang ở trong nhà hàng.

- Bàn không bao giờ để trống hoàn toàn

#### Dọn dẹp

- Dọn dẹp tất cả đồ bẩn trong phòng ăn
- Thu dọn tất cả các thực phẩm, trừ khi công việc phục vụ vẫn tiếp tục hay ca sau nối tiếp ca trước
- Thu dọn thức ăn thừa trên bàn
- Vệ sinh các lọ gia vị ở bàn và quầy phục vụ

- Vệ sinh và sắp xếp lại các dụng cụ ở quầy tự chọn
- Vệ sinh xe đẩy và xe trưng bày đồ ăn
- Phối hợp với bộ phận bếp, rửa dọn, xử lý đúng theo quy định. Tránh vấn đề về vệ sinh thực phẩm và nhiễm khuẩn

*Thu dọn đồ vải và rác thải*

- Mang đồ vải bẩn và rác thải ra khỏi khu vực phục vụ
- Phân loại và đưa đồ vải ra khỏi khu vực phục vụ một cách kín đáo, bàn giao cho bộ phận giặt là và đổi đồ sạch
- Xử lý rác đúng cách (chai thủy tinh, thức ăn thừa...)
- Chú ý không gây ra tiếng động và để khách nhìn thấy những việc này trong khu vực phục vụ

*\* Bàn giao vào cuối ca làm việc*

Bàn giao ca thường được thực hiện, tiến hành vào cuối mỗi ca làm việc, đó chính là sự chuyển giao trách nhiệm công việc của một nhân viên này ở cuối ca cho một nhân viên khác khi bắt đầu vào ca làm việc, để công việc được tốt đẹp, cần có sự tổ chức và hoạch định kỹ càng

Có nhiều cách bàn giao ca theo tiêu chuẩn hoạt động của từng khu vực như:

- Bàn giao ca theo hình thức họp ngắn: Nghĩa là nhân viên có một cuộc họp ngắn, trao đổi những thông tin cần thiết, giao chìa khóa, điện thoại hay bộ đàm... bàn giao các công việc chưa hoàn thành, hoặc giám sát, giám đốc sẽ phổ biến các thông tin về sản phẩm dịch vụ mới, hay các chương trình khuyến mãi

- Sổ bàn giao: Bàn giao qua sổ lưu lại tất cả các thông tin bao gồm: các vấn đề về bảo trì, các yêu cầu của khách chưa được thực hiện hay đang theo dõi... với các chi tiết về thời gian, các thông tin có xác nhận của người bàn giao ca và người nhận bàn giao ca. Luôn ghi nhớ phải ký nhận và ký trả chìa khóa, điện thoại hay bộ đàm liên lạc khi vào nhận ca và bàn giao

*\* Đóng tắt các trang thiết bị*

- Đảm bảo tắt cả các dụng cụ, máy móc đã được tắt một cách an toàn
- Kiểm tra tắt cả dụng cụ theo yêu cầu an toàn phải được đếm và khóa cẩn thận, gồm các loại:

- + Đồ uống có cồn
- + Dụng cụ phục vụ bằng bạc
- + Máy giao nhận điện tử
- + Tiền mặt

## **B. Câu hỏi và bài tập thực hành**

1. Trình bày các hoạt động quản lý kho tại nhà hàng.
2. Mô tả các công việc bảo trì máy móc, thiết bị và tài sản trong nhà hàng. Công việc bảo trì được thực hiện theo quy trình như thế nào?
3. Để giao tiếp tốt qua điện thoại, anh/ chị cần tuân thủ theo các nguyên tắc nào? Trình bày các nguyên tắc đó.
4. Hãy nêu các bước công việc cần thực hiện khi kết thúc ca làm việc, trước khi rời nhà hàng của một nhân viên phục vụ nhà hàng.

5. Doanh thu của nhà hàng phụ thuộc vào các yếu tố nào? Trình bày các yếu tố đó.
6. Trong nhà hàng có những loại chi phí nào? Để giảm thiểu các chi phí đó, anh/ chị cần phải làm gì?
7. Thực hành: Nhận đặt bàn qua điện thoại.

### **C. Ghi nhớ**

*Doanh thu nhà hàng bao gồm doanh thu từ hàng ăn, doanh thu từ hàng uống và doanh thu từ các dịch vụ bổ sung và chịu nhiều ảnh hưởng từ thị trường cung và cầu.*

*Có nhiều chi phí phát sinh trong hoạt động kinh doanh tại nhà hàng, người quản lý cần có các chính sách và biện pháp giảm thiểu các chi phí đó xuống mức thấp nhất có thể trong khi vẫn duy trì được hiệu quả kinh doanh.*

*Giao tiếp qua điện thoại cũng là hoạt động mang đến dịch vụ chất lượng tốt nhất cho khách hàng vì tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi của khách hàng cũng như đối tác gọi đến nhà hàng. Do đó, kỹ năng giao tiếp qua điện thoại được xem là yêu cầu cơ bản đối với một nhân viên nhà hàng.*

*Các công việc cần thực hiện khi kết thúc ca làm việc: Chuẩn bị kết thúc ca làm việc, Chuẩn bị cho ca làm việc tiếp theo, Bàn giao vào cuối ca làm việc, Đóng tắt tất cả các trang thiết bị.*

## HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

### I. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đun

- Vị trí: Nghiệp vụ nhà hàng là mô đun chuyên môn nghề Quản trị Khách sạn, được bố trí học sau các môn học cơ sở. Đây là mô đun bắt buộc trong chương trình đào tạo và được giảng dạy độc lập với các môn học, mô đun trong chương trình.

- Tính chất: Nghiệp vụ nhà hàng là mô đun tích hợp giữa kiến thức và thực hành được giảng dạy tại phòng tích hợp.

- Ý nghĩa và vai trò của mô đun: Nghiệp vụ nhà hàng là mô đun giúp cho người học có được các kỹ năng cần thiết trong bố trí, sắp đặt trang thiết bị trong nhà hàng; thực hiện các công tác chuẩn bị trước, trong và sau khi phục vụ tại nhà hàng; xây dựng thực đơn và tổ chức tiệc trong nhà hàng.

### II. Mục tiêu của mô đun

- Về kiến thức:

+ Mô tả được đặc điểm của kinh doanh nhà hàng;

+ Trình bày được tầm quan trọng của vệ sinh an toàn thực phẩm;

+ Giải thích được các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải và duy trì được môi trường làm việc an toàn an ninh;

+ Xác định được các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác có liên quan;

+ Trình bày được các nguyên tắc, qui trình phục vụ thức ăn, đồ uống theo các kiểu phục vụ;

+ Mô tả được mục đích sử dụng của các trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu của nhà hàng;

+ Liệt kê được các công việc cần thiết trong nhà hàng phải được chuẩn bị trước khi phục vụ.

- Về kỹ năng:

+ Thực hiện công việc chăm sóc cá nhân trước, trong và sau khi làm việc;

+ Vệ sinh các trang thiết bị, các dụng cụ ăn uống và bề mặt sàn nhà theo đúng quy trình;

+ Đặt bàn ăn sáng, trưa, tối Âu, Á theo đúng tiêu chuẩn;

+ Phục vụ thức ăn trong nhà hàng và trong phòng khách theo đúng tiêu chuẩn;

+ Phục vụ đồ uống trong nhà hàng và trong phòng khách theo đúng tiêu chuẩn;

+ Ứng dụng được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn đã được học trong công việc hàng ngày;

+ Xây dựng kế hoạch phục vụ, chuẩn bị và bố trí phục vụ tiệc trong nhà hàng và tiệc bên ngoài khách sạn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức học tập chăm chỉ, nghiêm túc; thực hiện đầy đủ, đúng thời gian các nội dung học phần;

+ Có khả năng làm việc nhóm, thực hiện các công việc giáo viên yêu cầu và tự chịu trách nhiệm về kết quả của mình;

+ Tích cực rèn luyện, học tập để cập nhật kiến thức thường xuyên và nâng cao trình độ.

### **III. Tài liệu tham khảo**

[1]. TS. Hà Nam Khánh Giao – Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Thành phố Hồ Chí Minh.

[2]. Lê Thị Nga (2006), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, Nhà xuất bản Hà nội.

[3]. Mỹ Nga (2010), *Kinh doanh nhà hàng – 247 nguyên lý quản lý*, Nhà xuất bản lao động xã hội.

[4]. TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà (2005), *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, Nhà xuất bản Thống kê Hà nội.