

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỔNG CỤC DẠY NGHỀ

GIÁO TRÌNH
Mô đun: Nghiệp vụ bán
NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG NGHỀ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 120/QĐ - ngày 25 tháng 2 năm 2013 của
Tổng cục trưởng Tổng cục Dạy nghề)*



Tonka Bean cafe

Hà Nội, năm 2013

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

LỜI GIỚI THIỆU

Vài nét giới thiệu xuất xứ giáo trình:

Giáo trình này được viết theo Dự án thí điểm xây dựng chương trình và giáo trình dạy nghề năm 2011- 2012 của TCDN- BLĐT BXH để làm tài liệu dạy nghề trình độ cao đẳng nghề.

Quá trình biên soạn: Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực nhà hàng/khách sạn, kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề Quản trị nhà hàng, giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực có hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy mô đun Nghiệp vụ bàn.

Mối quan hệ của tài liệu với chương trình, mô đun/môn học : Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Nghiệp vụ bàn là mô đun thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị Nhà hàng” nhằm cung cấp hệ thống kiến thức và kỹ năng cơ bản về phục vụ bàn trong các cơ sở kinh doanh, đào tạo về du lịch, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức về chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách theo thực đơn đặt trước (Set menu), phục vụ khách ăn chọn món (À la carte), phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet), phục vụ tiệc (Banquet), phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ (Room service), tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác, phục vụ đồ uống, chăm sóc khách hàng, vệ sinh, an toàn, an ninh, điều hành và giám sát trong hoạt động kinh doanh nhà hàng.

Cấu trúc chung của giáo trình Nghiệp vụ bàn bao gồm 9 bài:

Bài 1: Khái quát về nhà hàng

Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng

Bài 3: Vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động của nhà hàng

Bài 4: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống

Bài 5: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Bài 6: Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc

Bài 7: Tổ chức và phục vụ các loại tiệc

Bài 8: Kỹ năng điều hành giám sát trong nhà hàng

Bài 9: Chăm sóc khách hàng

Sau mỗi bài đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập thực hành để củng cố kiến thức, rèn luyện kỹ năng cho người học.

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn

mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn./.

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 2012

Tham gia biên soạn

Chủ biên: CN.Nguyễn Thị Hợp

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	2
BÀI 1.KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG	18
1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng.....	18
1.1. Khái niệm nhà hàng.....	18
1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng	19
1.2.1. Vai trò của nhà hàng.....	19
1.2.2. Vị trí của nhà hàng	19
2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng.....	19
2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng	19
2.2. Đặc điểm về lao động.....	20
2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng.....	20
2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....	22
3. Phân loại nhà hàng	23
3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết.....	23
3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô	26
3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ.....	29
3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ.....	31
3.5. Các tiêu chí phân loại khác	35
3.5.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu:.....	35
3.5.2. Phân loại nhà hàng theo các đặc điểm món ăn, đồ uống:	38
4. Quản trị nhà hàng.....	41
4.1. Khái niệm.....	41
4.2. Nhiệm vụ của quản trị nhà hàng	41
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	51
CÂU HỎI ÔN TẬP	51
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI.....	51
BÀI 2.TỔ CHỨC LAO ĐỘNG TRONG NHÀ HÀNG	52
1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng.....	52
1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng	52
1.2. Tổ chức ca làm việc.....	54
1.2.1. Các ca lao động trong ngày.....	54
1.2.2. Nội dung làm việc của từng ca.....	55

2. Nhiệm vụ của các chức danh	57
2.1. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận ẩm thực (Maitre d' hôtél).....	57
2.2. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận nhà hàng	59
2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống	60
2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc.....	60
3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống	61
3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ	61
3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp.....	63
3.3. Yêu cầu về sức khoẻ và ngoại dáng	66
3.3.1. Sức khoẻ.....	66
3.3.2. Ngoại dáng	66
3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức	68
3.5. Yêu cầu về trang phục	69
4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn...	
4.1. Với bộ phận Bếp.....	71
4.1.1. Bộ phận Bếp.....	71
4.1.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống	71
4.1.3. Cùng phối hợp	71
4.2. Với bộ phận Bar	71
4.2.1. Bộ phận Bar.....	71
4.2.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống	72
4.2.3. Cùng phối hợp	72
4.3. Với bộ phận Buồng	72
4.3.1. Bộ phận Buồng.....	72
4.3.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống	72
4.3.3. Cùng phối hợp.....	72
4.4. Với bộ phận khác	72
4.4.1. Với bộ phận Lễ tân	72
4.4.2. Với bộ phận Nhân sự.....	73
4.4.3. Với bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng	73
4.4.4. Với bộ phận An ninh	74
4.4.5. Với bộ phận Kế toán.....	74
4.4.6. Với bộ phận Kinh doanh và bán hàng.....	75
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	75

CÂU HỎI ÔN TẬP	76
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	76
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	77
BÀI 3.VỆ SINH, AN TOÀN VÀ AN NINH TRONG.....	80
HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ HÀNG	80
1. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng	80
1.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng	80
1.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn	81
1.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống	81
1.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh.....	83
1.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống	87
1.1.5. Vệ sinh thực phẩm.....	92
1.2.2. Hóa chất làm vệ sinh	95
1.2.3. Phương pháp làm vệ sinh.....	95
1.3. Tiêu diệt các loại côn trùng gây hại, chứa và loại bỏ rác thải.....	95
1.3.1. Tiêu diệt các loại côn trùng.....	95
1.3.3. Kế hoạch thu dọn.....	98
2. An toàn trong kinh doanh nhà hàng.....	98
2.1. Một số nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng.....	99
2.2. Đề phòng an toàn trong phục vụ ăn uống.....	99
2.3. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ	99
2.4.2. Nguyên nhân xảy ra tai nạn	103
2.4.3. Biện pháp đề phòng tai nạn.....	103
2.4.4. Biện pháp xử lý sơ cứu	104
3. An ninh trong kinh doanh nhà hàng.....	107
3.1. Xác định và báo cáo các bất trắc về an ninh	107
3.2. Một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng.....	108
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	109
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	110
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	111
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	112
BÀI 4.TRANG THIẾT BỊ VÀ DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG.....	114
TRONG NHÀ HÀNG.....	114
1. Các trang thiết bị trong nhà hàng.....	114

1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng.....	114
1.1.1. Hệ thống chiếu sáng	115
1.1.2. Hệ thống âm thanh.....	115
1.2. Các loại thiết bị, máy móc	115
1.3. Xe đẩy phục vụ.....	119
2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống	121
2.1. Đồ gỗ	121
2.1.1. Tính chất	121
2.1.2. Phân loại.....	121
2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản	123
2.2. Đồ vải.....	124
2.2.1. Tính chất	124
2.2.2. Phân loại.....	124
2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản	126
2.3. Đồ thủy tinh	127
2.3.1. Tính chất	127
2.3.2. Phân loại.....	127
2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản	129
2.4. Đồ sành sứ.....	130
2.4.1. Tính chất	130
2.4.2. Phân loại.....	130
2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản	133
2.5. Đồ kim loại.....	134
2.5.1. Tính chất	134
2.5.2. Phân loại.....	134
2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản	138
3. Thực đơn.....	138
3.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn	139
3.1.1. Khái niệm thực đơn	139
3.1.2. Ý nghĩa của thực đơn.....	140
3.2. Các loại thực đơn.....	140
3.2.1. Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler	140
3.2.2. Phân loại theo các căn cứ.....	141
3.2.3. Theo tính chất bữa ăn	148

3.3. Nguyên tắc xây dựng thực đơn.....	148
3.4. Nội dung và cách thức trình bày thực đơn	150
4. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn	152
4.1. Bữa ăn sáng.....	152
4.2. Bữa ăn trưa.....	153
4.3. Bữa ăn tối.....	153
5. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống.....	154
5.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn.....	155
5.1.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu.....	155
5.1.2. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Á.....	155
5.2.2. Ăn kiểu Á.....	155
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	155
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	156
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	157
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	157
BÀI 5.KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG.....	159
1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn	159
1.1. Trải, gấp khăn bàn.....	159
1.1.2. Gấp khăn bàn.....	161
1.2.2. Gấp khăn ăn.....	162
2. Kỹ thuật sử dụng khay.....	177
2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay.....	177
2.2. Chọn khay	178
2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay	178
2.4. Kỹ thuật mang khay	179
2.4.1. Mang khay tầm thấp	179
2.4.2. Mang khay tầm cao	179
2.4.3. Mang khay tầm trung bình.....	180
2.5. Lấy đồ ra khỏi khay.....	180
3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á.....	181
3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung.....	181
3.1.1. Chuẩn bị.....	181
3.1.2. Trải khăn bàn.....	182
3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn.....	182

3.1.4. Xếp ghế	183
3.1.5. Kiểm tra	183
3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)	194
3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu.....	206
4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản.....	265
4.1. Phục vụ kiểu Mỹ (Plate service).....	265
4.2. Phục vụ kiểu gia đình (Family service).....	266
4.3. Phục vụ kiểu Anh (Silver service)	266
5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách.....	267
5.1. Dọn bàn sau mỗi món ăn	268
5.1.1. Thu dọn món khai vị và tráng miệng	268
5.1.2. Thu dọn món ăn chính	268
5.2. Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách	269
5.3. Dọn sơ bàn ăn.....	269
5.4. Lưu ý khi thu dọn	270
6. Kỹ thuật phục vụ xúp	270
6.1. Phục vụ bằng bát/chén xúp	271
6.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp	271
7. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn	272
7.1. Phục vụ rượu	272
7.1.1. Phục vụ rượu Sâm panh.....	272
7.1.2. Phục vụ rượu vang.....	273
7.1.3. Phục vụ rượu mạnh.....	275
7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai	276
7.2.1. Phục vụ bia.....	276
7.2.2. Phục vụ các loại nước đóng hộp	278
7.2.3. Phục vụ trà, cà phê.....	280
8. Kỹ thuật thay gạt tàn	281
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	282
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	283
BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	283
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	287
BÀI 6. QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ CÁC BỮA ĂN	297
1. Chuẩn bị ca làm việc	297

2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn	298
2.1. Nguyên tắc chuẩn bị	298
2.2.2. Chuẩn bị đồ vải	300
2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn	301
2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn	304
2.3.3. Thực đơn tiệc.....	311
3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn	312
3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn.....	312
3.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn.....	337
3.4. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn.....	350
4. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách.....	363
4.1. Chuẩn bị	364
4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn.....	364
4.3. Trình thực đơn.....	365
4.4. Tiếp nhận yêu cầu.....	365
4.5. Đọc lại yêu cầu của khách	368
5. Phục vụ một bữa ăn chọn món.....	380
5.1. Trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách.....	380
5.2. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu chọn món.....	382
5.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á chọn món.....	387
5.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ	388
5.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn.....	388
5.3.3. Trình thực đơn.....	388
5.3.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại	388
5.3.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar.....	390
5.3.6. Chính lại dụng cụ ăn theo thực đơn	390
5.2.7. Phục vụ khách ăn uống	390
5.3.8. Thanh toán và xin ý kiến	391
6. Phục vụ tiệc ngồi.....	393
6.1. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Âu.....	393
6.2. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Á.....	395
7. Phục vụ tiệc trà (hội nghị)	397
8. Phục vụ tiệc Buffet ngồi.....	397
8.1. Cách trang trí nhà hàng.....	398

8.2. Kê bàn.....	398
8.3. Bày thức ăn	400
8.4. Phục vụ khách	400
9. Phục vụ tiệc đứng.....	400
10. Phục vụ khách ăn trên buồng.....	402
10.1.2. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ ăn tại buồng	405
10.2. Sắp đặt dụng cụ trên khay (xe đẩy).....	410
10.2.1. Sắp đặt trên khay	410
10.2.2. Sắp đặt dụng cụ trên xe đẩy	412
10.3. Phục vụ khách ăn trên buồng.....	412
10.4. Thu dọn dụng cụ sau phục vụ	414
11. Kết thúc và bàn giao ca	415
11.1. Kết thúc ca	415
11.2. Bàn giao ca.....	418
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	421
CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN.....	422
BÀI TẬP THỰC HÀNH	423
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	425
BÀI 7.TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC.....	432
1. Khái niệm và phân loại tiệc	432
1.1. Khái niệm.....	432
1.2. Phân loại tiệc.....	433
2. Nguyên tắc tổ chức tiệc	434
2.1. Hợp đồng.....	434
2.1.1. Các điều khoản trong hợp đồng	434
2.1.2. Các loại hợp đồng đặt tiệc	434
2.2. Chuẩn bị phục vụ tiệc.....	446
2.2.1. Phân công nhân sự.....	446
2.2.2. Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ	448
2.2.3. Bố trí khu vực đón tiếp	450
2.2.4. Bố trí phòng tiệc	450
2.2.5. Bố trí khu vực hậu cần.....	451
2.2.6. Kiểm tra	451
3. Chuẩn bị và phục vụ tiệc	452

3.1. Tiệc ngồi Âu, Á.....	452
3.1.1. Tính chất, đặc điểm	452
3.1.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi Âu.....	453
3.1.3. Quy trình phục vụ tiệc ngồi Á.....	455
3.2.2. Chuẩn bị phòng tiệc.....	458
3.2.3. Quy trình phục vụ.....	460
3.3.3. Quy trình phục vụ.....	464
3.4. Tiệc trà – Hội nghị - Hội thảo.....	466
3.4.1. Tính chất, đặc điểm	466
3.4.3. Quy trình phục vụ.....	469
3.4.3.5. Thu dọn	470
3.5. Tiệc ngồi tự chọn (Sitting Buffet/Table Buffet).....	470
3.5.1. Tính chất, đặc điểm	470
3.6. Chuẩn bị và phục vụ tiệc cơ động.....	475
4. Xử lý tình huống phát sinh	476
4.1. Nguyên nhân gây ra tình huống phát sinh.....	476
4.2. Xử lý tình huống	477
4.2.1. Xử lý tình huống liên quan đến đồ dùng phục vụ khách	477
4.2.2. Xử lý tình huống liên quan đến phục vụ đồ ăn uống.....	478
4.2.3. Xử lý tình huống liên quan đến thanh toán	479
4.2.4. Xử lý tình huống liên quan đến tiếp nhận yêu cầu của khách.....	481
4.2.5. Xử lý tình huống liên quan đến các yêu cầu đặt trước.....	482
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	484
CÂU HỎI ÔN TẬP	484
BÀI TẬP THỰC HÀNH	485
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	485
BÀI 8.KỸ NĂNG ĐIỀU HÀNH GIÁM SÁT TRONG NHÀ HÀNG	489
1. Khái niệm.....	489
2. Vai trò của người điều hành giám sát	490
2.1. Vai trò của cá nhân.....	490
2.2. Vai trò chỉ dẫn thông tin.....	490
2.3. Vai trò quyết định.....	491
3. Trách nhiệm của người điều hành, giám sát.....	491
3.1. Đối với các cấp quản lý cao hơn.....	491

3.2. Đối với nhân viên	492
3.3. Đối với công việc	492
3.4. Đối với khách hàng	492
4. Những yêu cầu cơ bản của người điều hành, giám sát	493
4.1. Trình độ chuyên môn.....	493
4.2. Kỹ năng giao tiếp	494
4.3. Khả năng nhận thức.....	494
5. Các nguyên tắc cơ bản trong điều hành, giám sát	495
5.1. Xây dựng được mục tiêu	495
5.2. Nắm được thời cơ.....	495
5.3. Dự định thuận lợi khó khăn	495
5.4. Triển khai phương hướng hành động.....	495
6. Kỹ năng điều hành, giám sát cơ bản trong nhà hàng.....	495
6.1. Kỹ năng lập kế hoạch trong nhà hàng.....	496
6.1.1. Định kế hoạch thời gian ngắn hạn (Xây dựng lịch làm việc ngắn hạn theo tuần)	496
6.1.2. Định kế hoạch thời gian dài hạn (Xây dựng lịch làm việc dài hạn theo tháng)	499
6.1.3. Lập kế hoạch điều hành và giám sát các bữa ăn.....	502
6.2.1. Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng.....	506
6.2.2. Triển khai đào tạo.....	508
6.2.3. Đánh giá kết quả đào tạo	509
6.3. Kỹ năng phỏng vấn, tuyển dụng	510
6.3.1. Mục tiêu của tuyển dụng.....	510
6.3.2. Quy trình tuyển dụng.....	511
6.3.3. Thực hiện sau tuyển dụng.....	513
6.4. Kỹ năng kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ.....	513
6.5. Kỹ năng quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng	514
6.5.1. Sắp đặt, cất trữ dụng cụ, trang thiết bị	514
6.5.2. Kiểm kê tài sản.....	515
6.5.3. Thống kê, báo cáo tài sản	517
6.5.4. Bảo dưỡng, sửa chữa tài sản	517
6.5.5. Đề xuất và thực hiện thanh lý tài sản	518
6.5.6. Đề xuất việc mua sắm tài sản.....	518
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	519

BÀI TẬP THỰC HÀNH.....	520
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	520
BÀI 9.CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG	523
1. Khái niệm, vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống...	523
1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng	523
1.2. Vai trò của việc chăm sóc khách hàng.....	524
2. Chăm sóc khách hàng hiệu quả.....	525
2.1. Tìm hiểu những yêu cầu của khách hàng	525
2.2. Trả lời yêu cầu của khách hàng	527
2.3. Cung cấp thông tin và giúp đỡ khách hàng.....	528
2.4. Tiếp nhận và giải quyết những ý kiến đánh giá của khách hàng.....	530
2.5. Giải quyết phàn nàn của khách hàng.....	531
2.5.1. Nguyên nhân phàn nàn	531
2.5.2. Những điều khách hàng mong đợi	531
2.5.3. Quy trình xử lý phàn nàn của khách	532
2.5.4. Phàn nàn của khách chính là cơ hội bán hàng.....	533
3. Giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng.....	534
3.1. Nguyên tắc giải quyết.....	534
3.2. Yêu cầu khi giải quyết.....	534
3.3. Phối hợp giúp đỡ khách hàng	535
3.4. Phạm vi chức năng của nhân viên phục vụ	535
3.5. Lập báo cáo những vấn đề liên quan đến khách hàng	535
4. Xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng.....	536
4.1. Luôn luôn lịch sự và sẵn sàng giúp đỡ.....	536
4.2. Hỗ trợ việc chăm sóc khách hàng	537
4.2.1. Các phương tiện chăm sóc khách hàng	537
4.2.2. Các trang thiết bị trong việc chăm sóc khách hàng	538
4.3. Phát triển mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng	538
5. Cân đối giữa yêu cầu của khách và khả năng cung ứng phục vụ của nhà hàng .	
.....	539
5.1. Thuyết phục khách hàng.....	539
5.2. Qui định về khả năng đáp ứng.....	540
5.3. Khả năng đáp ứng của cơ sở.....	542
5.4. Ghi nhớ những việc đã làm.....	542

6. Giải quyết những cảm xúc tiêu cực của khách	542
6.1. Đánh giá những cảm xúc tiêu cực của khách	542
6.2. Ứng xử với những cảm xúc tiêu cực của khách	543
7. Các phương thức giao tiếp.....	543
7.1. Giao tiếp với khách hàng	543
7.1.1. Nguyên tắc giao tiếp với khách hàng	543
7.1.2. Những yếu tố phi ngôn ngữ trong giao tiếp với khách hàng.....	544
7.2. Giao tiếp đối với những khách hàng đặc biệt.....	547
7.2.1. Với những khách hàng ít nói.....	547
7.2.2. Khách hàng nói nhiều.....	547
7.2.3. Khách hàng lạnh nhạt	547
7.2.4. Khách hàng e dè	547
7.2.5. Khách hàng tự cao tự đại	547
7.2.6. Khách hàng là những người có hiểu biết.....	548
7.2.7. Khách hàng đồng bóng	548
7.2.8. Khách hàng hay phàn nàn, chê bai.....	548
Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:	549
GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP	550
THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG.....	551
TÀI LIỆU THAM KHẢO	561

TÊN MÔ ĐƠN: NGHIỆP VỤ BÀN

Mã mô đơn: MĐ 27

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đơn:

- Vị trí:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đơn thuộc nhóm các môn học, mô đơn chuyên môn nghề trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”

+ Mô đơn này được giảng dạy song song với các môn học, mô đơn chuyên môn nghề (MH19, MH20, MH21, MH22, MH23, MH24, MĐ25, MĐ26, MĐ28, MĐ29, MĐ30, MĐ31, MĐ32, MĐ33, MĐ34)

- Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đơn quan trọng của nghề

+ Nghiệp vụ bàn là mô đơn thi tốt nghiệp

- Ý nghĩa, vai trò:

+ Mô đơn Nghiệp vụ bàn là mô đơn cốt yếu trong chuyên ngành Quản trị nhà hàng và nó có ý nghĩa thiết thực với thực tế xã hội hiện nay.

Mục tiêu của mô đơn:

- Xác định được vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;

- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên;

- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động;

- Nhận biết được tính chất, đặc điểm của các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng;

- Thực hiện thuần thục các kỹ thuật cơ bản như chuẩn bị dụng cụ, đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á;

- Tổ chức phục vụ được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng;

- Điều hành, giám sát, quản lý và tổ chức thực hiện được các hoạt động trong nhà hàng và công việc của một ca phục vụ;

- Xử lý các tình huống trong quá trình phục vụ khách ăn uống nhanh chóng, hiệu quả và làm hài lòng mọi khách hàng;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

- Tuân thủ các quy định về nghiệp vụ bàn trong nước và quốc tế của các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 3 đến 5 sao;

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 3 sao đến 5 sao.

Nội dung của mô đun:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra *
1	Khái quát về nhà hàng và quản trị nhà hàng	12	6	6	0
2	Tổ chức lao động trong nhà hàng	12	8	4	0
3	Vệ sinh, an toàn và an ninh trong hoạt động của nhà hàng	18	8	9	1
4	Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng	6	4	2	0
5	Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng	90	13	72	5
6	Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc	117	24	84	9
7	Tổ chức phục vụ các loại tiệc	60	9	46	5
8	Kỹ năng điều hành giám sát trong nhà hàng	45	13	28	4
9	Chăm sóc khách hàng	15	6	8	1
	Cộng	375	91	259	25

BÀI 1

KHÁI QUÁT VỀ NHÀ HÀNG VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG

Mã bài: MD 27 - 1

Giới thiệu:

Trong kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng, nhà hàng là nơi phục vụ các món ăn, đồ uống cho các đối tượng khách hàng khác nhau, mang lại doanh thu lớn. Mặc dù nhà hàng tồn tại dưới nhiều hình thái khác nhau nhưng vai trò, vị trí và đặc điểm kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động,... giống nhau.

Hoạt động kinh doanh nhà hàng có nhiều thuận lợi nhưng bên cạnh đó cũng có nhiều trở ngại. Chính vì vậy, muốn kinh doanh hiệu quả và đúng hướng, nhà quản lý điều hành phải có kiến thức quản trị tổng hợp.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;
- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động, những thuận lợi và trở ngại trong hoạt động kinh doanh;
- Phân loại được các nhà hàng;
- Trình bày được các nhiệm vụ của quản trị nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng và quản trị nhà hàng.

Nội dung chính:

1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm nhà hàng;
- Xác định được vai trò, vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng;

1.1. Khái niệm nhà hàng

Nhà hàng là một cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ nhiều loại món ăn, đồ uống với bầu không khí thoải mái giúp khách có cảm giác được nghỉ ngơi, thư giãn, mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận.

Như vậy, nhà hàng chính là một cơ sở kinh doanh về mặt pháp lý nó có thể mang tư cách là một doanh nghiệp độc lập, cũng có thể là một bộ phận trong khách sạn hay các cơ sở kinh doanh du lịch nào đó.

Hoạt động của nhà hàng là chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống.

Tùy theo loại hình và điều kiện cụ thể của nhà hàng, có thể có các loại sản phẩm khác nhau.

1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng

1.2.1. Vai trò của nhà hàng

- Là nơi cung cấp các món ăn, đồ uống cho khách, nơi tạo ra các điều kiện để khách hàng “tìm niềm vui trong bữa ăn”. Do vậy, việc phục vụ chu đáo, nhiệt tình, hiếu khách là điều kiện để khách hàng quay lại với nhà hàng.

- Là nơi con người thư giãn, tái hồi sức khoẻ sau một ngày làm việc vất vả, nơi có cơ hội tuyệt vời cho những người có nhu cầu giao lưu, thu nhận kinh nghiệm sống, tìm kiếm các mối quan hệ cũng như bạn hàng kinh doanh.

- Đảm bảo phục vụ khách những bữa ăn ngon miệng và hài lòng.

- Là cầu nối giữa những người chế biến món ăn và du khách đồng thời là công đoạn hoàn thiện dịch vụ phục vụ ăn uống.

1.2.2. Vị trí của nhà hàng

- Là một bộ phận quan trọng không thể thiếu được trong khách sạn hiện đại, đảm bảo cho khách những nhu cầu ăn uống trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

- Là nơi chế biến và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, tạo mọi nguồn lợi nhuận cao trong khách sạn, đồng thời tạo ra chất lượng dịch vụ tổng hợp của khách sạn để thu hút khách.

2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

Mục tiêu:

- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động;
- Trình bày được những thuận lợi và khó khăn trong kinh doanh nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng;

2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng

Sản phẩm của nhà hàng được chia làm hai loại:

- Thứ nhất, là yếu tố hàng hoá như các món ăn, đồ uống do nhà hàng tự chế biến hoặc đi mua của các nhà sản xuất để phục vụ khách.

Ví dụ: Những hàng hoá do nhà hàng tự chế biến có thể là: các món ăn do nhà bếp chế biến, các đồ uống do quầy bar pha chế, còn các hàng hoá do đi mua ở nơi khác như: bơ, đường, sữa, bánh mì, đồ hộp, bia rượu, nước ngọt,...

- Thứ hai, là yếu tố dịch vụ thể hiện qua quá trình phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách. Các dịch vụ cần tới con người với kỹ năng nghề nghiệp giỏi, có khả năng giao tiếp tốt, có trình độ ngoại ngữ nhất định để giao tiếp với khách hàng.

Hai yếu tố hàng hóa và dịch vụ gắn liền nhau không thể tách rời nhằm tạo

nên một sản phẩm hoàn hảo.

Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp, có đặc điểm làm thoả mãn các nhu cầu về ăn uống cho khách ở khách sạn, khách vắng lai, cư dân địa phương, bao gồm phục vụ các món ăn Âu - Á, các bữa tiệc lớn nhỏ, các hội nghị,... thông qua những hoạt động đó cung cấp cho khách các dịch vụ có chất lượng cao.

2.2. Đặc điểm về lao động

Lao động trong nhà hàng là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hóa và cơ giới hóa. Trong thực tế mỗi nghiệp vụ trong nhà hàng đòi hỏi số lượng nhân viên có chuyên môn phù hợp. Theo thống kê, tại các nhà hàng hoạt động có uy tín thì chưa tính đến đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ gián tiếp thì cứ 12 đến 16 khách hàng cần thiết phải có 1 nhân viên phục vụ trực tiếp. Lao động phục vụ trong nhà hàng đóng vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh.

Ngoài ra, lao động trong nhà hàng thường sử dụng lực lượng lao động trẻ (*độ tuổi từ 18 – 35*) có sức khỏe, tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và đặc biệt có khả năng giao tiếp tốt.

Hoạt động nhà hàng luôn tồn tại và theo nhu cầu của khách, vì vậy, trong thực tế nhà hàng hoạt động không kể ngày và đêm, ngày lễ, ngày tết, bất kỳ khi nào khách yêu cầu thì nhà hàng phải phục vụ 24/24h. Đây là điều khác biệt so với tất cả các ngành nghề khác bởi phần lớn các nghề khác hoạt động theo giờ hành chính là chủ yếu. Do vậy, tổ chức hoạt động của nhà hàng phải chia các ca làm việc đảm bảo phục vụ khách hàng liên tục, không gián đoạn. Các ca làm việc này cũng đảm bảo 8 giờ làm việc trong một ngày, tuy nhiên, không phải là giờ hành chính, các ca làm việc có thể là ca gãy, ca tăng cường,...

Ngày nghỉ của nhân viên phục vụ trong ngành dịch vụ ăn uống thường không phải là ngày cuối tuần. Ngày nghỉ của họ tùy thuộc vào lịch phân công của các trưởng bộ phận, thường là những ngày vắng khách.

Dịch vụ mang đến cho khách hàng những cảm nhận khác biệt so với môi trường hàng ngày họ đang sống và một dịch vụ phục vụ hoàn hảo, tạo cho khách hàng có được cảm nhận hơn hẳn điều họ mong đợi.

2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng

Hiện nay, không chỉ ở các nước có nền kinh tế vững mạnh, các nước đang phát triển và thậm chí các nước chậm phát triển nghề kinh doanh nhà hàng đang được thịnh hành. Tại Việt Nam, các thành phố lớn như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng,... số lượng nhà hàng, khách sạn ngày càng gia tăng ở mức cao, số lượng người tham gia nào lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, khách sạn ngày càng nhiều với thành phần kinh tế đa dạng. Nhiều người chưa qua đào tạo bản bản và chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế kinh doanh cũng tích cực mở nhà hàng, khách sạn. Điều đó cho thấy kinh doanh nhà hàng là nghề vô cùng hấp dẫn bởi:

- Kinh doanh nhà hàng có thể thu được nhiều lợi nhuận:

Cơ sở đánh giá của tiêu chí này được đưa ra khi đem so sánh kinh doanh nhà hàng với các nhóm kinh doanh khác ở nhóm dịch vụ. Trong thực tế, chúng ta thấy rất ít lĩnh vực kinh doanh bỏ số vốn không quá lớn như kinh doanh ăn uống mà mang lại lợi nhuận cao. Không những thu được lợi nhuận tương đối cao mà kinh doanh nhà hàng thực sự ổn định vì nhu cầu về dịch vụ ăn uống trong xã hội không ngừng tăng lên khi xã hội phát triển. Nhận định này được chứng minh rõ nét trong điều kiện phát triển kinh tế, xã hội Việt Nam hiện nay. Chính sự ổn định trong kinh doanh ăn uống đã giúp cho các chủ nhà hàng hạn chế được các rủi ro có thể gặp phải nếu đem so sánh với các nghề kinh doanh ở các lĩnh vực nhạy cảm.

- Nhà hàng là nơi dễ tiếp cận với các ngành kinh doanh khác:

Đặc điểm trong hoạt động kinh doanh nhà hàng là trực tiếp phục vụ khách hàng. Đây là điều kiện tốt nhất để người kinh doanh nhà hàng tiếp cận được các chủ doanh nghiệp khác. Chính vì điều kiện tiếp cận dễ dàng nên những người quản lý nhà hàng giỏi thường được các doanh nghiệp quan tâm và có cơ hội để phát triển mối quan hệ, mở rộng kinh doanh và tham gia hoạt động ở các lĩnh vực khác.

- Nhà hàng là nơi dễ giao lưu và tìm kiếm bạn hàng:

Nhà hàng là nơi các quan chức, doanh nghiệp, các nhà hoạt động xã hội và mọi người đề cập thưởng thức món ăn, đồ uống, vui chơi giải trí và thư giãn sau khi làm việc căng thẳng. Đây là cơ hội tuyệt vời cho những ai có nhu cầu giao lưu và tìm kiếm bạn hàng.

- Nhà hàng là nơi có cuộc sống vui nhộn:

So với các cơ sở dịch vụ khác thì nhà hàng là nơi dễ giải bày tâm sự, bàn luận vì vậy, đây là môi trường để mọi người giao lưu. Khách hàng đến đây thường thoải mái hơn so với bất kỳ nơi nào khác, mọi người tụ tập không chỉ để ăn uống mà còn để tâm sự và nói chuyện vui vẻ, thoải mái.

- Nhà hàng là nơi tạo ra cho người thêm tự tin năng động:

Được làm việc trong bầu không khí vui vẻ, được giao lưu và hiểu biết nhiều điều từ khách hàng. Vì vậy, những người trẻ tuổi phục vụ tại nhà hàng thường cảm thấy thích thú với công việc, với những kinh nghiệm đã được tích lũy trong thực tế và do khách hàng truyền lại. Những kinh nghiệm thu được thường được áp dụng ngay cho việc xử lý các tình huống hàng ngày trong nhà hàng giúp cho nhân viên phục vụ tự tin và năng động. Đây là một trong những yếu tố quan trọng trong cuộc sống con người.

- Kinh doanh nhà hàng là một công việc đầy thử thách:

Hoạt động của nhà hàng đòi hỏi phải rất năng động. Sự năng động xuất phát từ sự thay đổi không ngừng thị hiếu khách hàng và đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng có rất nhiều đối thủ cạnh tranh. Những đối thủ mới xuất hiện thường đúc rút được nhiều kinh nghiệm từ những người đi trước. Để nhà hàng tồn tại và phát triển người quản lý điều hành phải luôn đổi mới phong cách

phục vụ, thay đổi trang thiết bị mới phù hợp hơn, xây dựng thực đơn, cung cấp đồ uống mới phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó, người quản lý phải không ngừng rèn luyện tư chất đạo đức, đào tạo lại nhân viên về nghiệp vụ để theo kịp và vượt các đối thủ cạnh tranh về chất lượng phục vụ.

- Nhà hàng là nơi để các nhà kinh doanh kiểm nghiệm khả năng và tự khẳng định mình:

Chủ kinh doanh nhà hàng có thể ví như nhà làm kịch. Họ cùng một lúc phải đóng nhiều vai: người viết kịch bản, nhà đạo diễn, người lựa chọn diễn viên và phân vai, nhà họa sỹ thiết kế sân khấu, nhà kỹ thuật bố trí âm thanh và ánh sáng và nhà tổ chức biểu diễn. Thị trường chính là nơi họ biểu diễn vở kịch do chính mình tạo dựng. Có thể vở kịch được công chúng hưởng ứng nhiệt liệt nếu như phù hợp và đáp ứng nhu cầu, thị hiếu của khách hàng. Nếu ngược lại nhà hàng sẽ không có khách.

2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng

Bên cạnh những thuận lợi trong hoạt động kinh doanh nhà hàng thì có không ít trở ngại cho những người điều hành. Để kinh doanh có hiệu quả, người điều hành hoạt động nhà hàng phải vượt qua những trở ngại sau:

- Thời gian làm việc căng thẳng:

Trong nhà hàng mọi người phải làm việc liên tục khi có khách. Điều này không chỉ áp dụng với nhân viên mà đối với cả người quản lý, điều hành công việc. Với thời gian làm việc liên tục, thậm chí không quản ngày đêm, không có ngày nghỉ và với mọi thời tiết thường gây ra cho người làm việc trong nhà hàng tương đối căng thẳng đặc biệt là về mặt thời gian.

- Tính khó khăn, phức tạp trong việc quản lý tài sản của nhà hàng:

Tài sản của nhà hàng rất đa dạng, nhiều về chủng loại và khác nhau về tiêu chuẩn, quy cách. Những tài sản này được nhiều người sử dụng cùng lúc, phần lớn các dụng cụ phải mang phục vụ để khách trực tiếp sử dụng (đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại,...). Vấn đề quản lý tài sản tại các nhà hàng rất nan giải vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố: trình độ tay nghề của nhân viên, điều kiện bảo quản của nhà hàng và đôi khi phụ thuộc vào ý thức của khách hàng. Nếu nhà hàng kinh doanh thuận lợi, đạt hiệu quả cao, quản lý tốt thì tài sản được duy trì và phát triển. Ngược lại, tài sản sẽ bị hao tổn, liên quan trực tiếp đến cuộc sống không chỉ người quản lý mà cả những người có liên quan (nhân viên phục vụ, những người góp vốn,...). Để quản lý tài sản có hiệu quả đòi hỏi người quản lý không những phải nắm chắc được kiến thức quản lý mà còn phải biết vận dụng linh hoạt trong việc đối nhân xử thế, đó là phải lịch sự, hòa nhã, mềm dẻo, khôn khéo nhưng cũng phải cương quyết và có nghị lực.

Người quản lý phải rất tỉ mỉ và cẩn thận trong công việc đồng thời phải vui vẻ phục vụ mọi người, phải rèn luyện tính kiên trì đồng thời rất nhạy cảm xử lý các tình huống trong quá trình điều hành.

- Yêu cầu cao về chuyên môn nghiệp vụ và năng lực điều hành:

Để kinh doanh nhà hàng tốt, trước hết người quản lý phải có chuyên môn: hiểu biết về các món ăn, pha chế đồ uống, cấu trúc các bữa ăn, các loại thực đơn của bữa ăn. Bên cạnh đó, người quản lý phải biết kỹ thuật vệ sinh, bài trí phòng ăn, các nguyên tắc và kỹ thuật phục vụ cơ bản của từng loại bữa ăn, cách thức tổ chức các loại tiệc, lễ nghi giao tiếp trong phục vụ,... Đây là trở ngại rất lớn đối với nhiều người quản lý nhà hàng.

- Yêu cầu cao về kỹ năng giao tiếp và xúc tiến bán hàng:

Nhà hàng là môi trường phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, do vậy, người quản lý cần phải có kỹ năng giao tiếp tốt và xử lý các tình huống một cách linh hoạt nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách và làm hài lòng khách. Bên cạnh đó, người quản lý phải có khả năng xúc tiến việc bán hàng một cách hiệu quả.

Ngoài những yêu cầu hiểu biết nghiệp vụ, người quản lý phải có năng lực điều hành. Năng lực điều hành được thể hiện qua kỹ năng điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng, khả năng lập kế hoạch, khả năng sắp xếp và điều hành nhân sự, khả năng ứng xử với nhân viên, với khách hàng, khả năng xử lý các tình huống trong quá trình điều hành hoạt động,... Trong thực tế có nhiều người có tay nghề, có đạo đức tốt nhưng khi điều hành hoạt động của bộ phận được phụ trách gặp nhiều khó khăn.

3. Phân loại nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được các căn cứ để phân loại nhà hàng;
- Trình bày được đặc điểm của từng loại nhà hàng;
- Phân loại được các nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

Căn cứ vào mối quan hệ của nhà hàng ta thấy có sở hữu nhà hàng là một chủ, nhiều chủ, hình thức công ty, liên doanh. Theo tiêu chí này nhà hàng được phân loại như sau:

- Nhà hàng độc lập: thường được xây dựng ở những nơi đông dân cư, cạnh những đầu mối giao thông, gần các điểm tham quan, du lịch, khu vui chơi giải trí,... Hình thức hoạt động, thực đơn, danh mục đồ uống của các nhà hàng này rất phong phú, đa dạng và phù hợp với đối tượng khách dự định phục vụ. Nhà hàng chủ yếu phục vụ khách vắng lai. Một số nhà hàng có diện tích rộng, quy mô lớn có thể phục vụ các bữa tiệc lớn, sang trọng. Các nhà hàng có cảnh quan đẹp, không gian hợp lý thường kết hợp với việc tổ chức phục vụ ăn uống với các hoạt động vui chơi giải trí, các hoạt động văn hóa góp phần đa dạng hóa sản phẩm và tạo ra cuộc sống vui chơi, lành mạnh cho khách hàng.

- Nhà hàng trong khách sạn: hoạt động theo sự chỉ đạo chung trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nhiệm vụ chính là phục vụ nhu cầu ăn uống

của khách lưu trú tại khách sạn, ngoài ra còn tổ chức các bữa ăn theo yêu cầu, phục vụ hội nghị, hội thảo, các bữa tiệc lớn nhỏ và các bữa ăn thường cho khách vắng lại.

- Nhà hàng chuỗi: Các chuỗi nhà hàng đang có những bước phát triển vượt bậc trong những năm gần đây cả về số lượng lẫn chất lượng. Theo ý kiến các chuyên gia, mô hình kinh doanh nhà hàng chuỗi thực sự mang lại lợi nhuận và độ ổn định rất cao trên thị trường. Thông thường chuỗi nhà hàng là các nhà hàng theo mô hình thức ăn nhanh (fast – food), quán cà phê, quán bar,... Trong những năm gần đây, bắt đầu phát triển các mô hình sang trọng hơn. Sự khác biệt so với hình thức kinh doanh nhà hàng độc lập là chuỗi nhà hàng có thể giảm tối đa chi phí nhờ vào các mối hợp tác mang tính “đôi tác lớn” với hầu hết các nhà cung cấp. Điều kiện công việc trong chuỗi nhà hàng thường là:

- + Khối lượng công việc giao dịch và bán hàng rất lớn;
- + Các nhà hàng nằm ở nhiều khu vực khác nhau và dưới sự quản lý của một văn phòng trung tâm;
- + Quá trình sản xuất (chế biến món ăn) và mức độ dịch vụ được đồng nhất theo một tiêu chuẩn chung;

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo mức độ liên kết.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng Internet
 - + Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương
 - + Phân loại các nhà hàng theo bảng:

BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG THEO MỨC ĐỘ LIÊN KẾT

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	<i>Nhà hàng độc lập</i>			
			
2	<i>Nhà hàng trong khách sạn</i>			

			
3	<i>Nhà hàng chuỗi</i>			
			

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
2	Phân loại các nhà hàng theo bảng	6						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	2						
	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						
	+ Trình bày rõ ràng, khoa học theo đúng mẫu bảng	2						
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo mức độ liên kết và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

- + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
- + Tổng hợp thông tin cả nhóm
- + Phân tích tiêu chuẩn của từng loại
- + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Đảm bảo các tiêu chuẩn	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						
3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô

Tiêu chí này được đưa ra căn cứ vào tổng số chỗ ngồi của nhà hàng và khả năng đón và phục vụ khách, người ta phân ra các loại nhà hàng sau:

- Nhà hàng quy mô lớn: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp, nhà hàng lớn phải có tổng số chỗ ngồi từ 200 chỗ trở lên. Tại Việt Nam, do hoạt động nhà hàng mới ở giai đoạn hầu hết đều phát triển, số lượng nhà hàng có quy mô lớn chưa nhiều, theo tiêu chí nhà hàng có trên 150 chỗ được xác định là lớn.

- Nhà hàng quy mô trung bình: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp nhà hàng có từ 100 đến 200 chỗ được gọi là trung bình. Tại Việt Nam, nhà hàng có từ 50 đến 150 chỗ là trung bình.

- Nhà hàng quy mô nhỏ: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp, nhà hàng có dưới 100 chỗ được gọi là nhà hàng nhỏ. Tại Việt Nam, nhà hàng các nhà hàng dưới 50 chỗ được coi là nhỏ.

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo quy mô.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng Internet
 - + Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương
 - + Phân loại các nhà hàng theo bảng:

BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG THEO QUY MÔ

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	Nhà hàng quy mô lớn			
			
2	Nhà hàng quy mô trung bình			
			
3	Nhà hàng quy mô nhỏ			
			

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
3	Phân loại các nhà hàng theo bảng	5						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	1.5						

	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						
	+ Trình bày rõ ràng, khoa học theo đúng mẫu bảng	1.5						
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo quy mô và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo quy mô
 - + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
 - + Tổng hợp thông tin cả nhóm
 - + Phân tích tiêu chuẩn của từng loại
 - + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học
 - Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Phân tích tiêu chuẩn của từng loại	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						

3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ

Theo tiêu chí này có hai loại nhà hàng, đó là:

- Nhà hàng cao cấp: là nhà hàng thường thiết kế và trang trí cầu kỳ theo phong cách châu Âu cổ điển đặc biệt kiến trúc Pháp, âm cúng nhưng rất sang trọng và có thể có những nhà hàng gần gũi với thiên nhiên. Xu hướng ẩm thực của nhà hàng rất đa dạng, nhà hàng có thể phục vụ các bữa ăn cho gia đình, tiếp khách hay các bữa tiệc. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp. Đối tượng khách của nhà hàng thường có khả năng chi trả cao.

- Nhà hàng bình dân: là nhà hàng được thiết kế và trang trí rất đơn giản. Các món ăn đồ uống phục vụ khách thường mang tính chất dân dã, đồng quê. Nhà hàng có thể phục vụ các đối tượng khách hàng khác nhau, có khả năng chi trả trung bình hoặc thấp. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng có thể đã qua đào tạo hoặc không.

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo chất lượng phục vụ.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng Internet
 - + Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương
 - + Phân loại các nhà hàng theo bảng:

BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG THEO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	<i>Nhà hàng cao cấp</i>			
			
2	<i>Nhà hàng bình dân</i>			

.....			
-------	--	--	--

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
3	Phân loại các nhà hàng theo bảng	5						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	1.5						
	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						
	+ Trình bày rõ ràng, khoa học theo đúng mẫu bảng	1.5						
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo chất lượng phục vụ và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Thăm quan thực tế

- Thời gian: Không giới hạn

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ.

+ Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm

+ Tổng hợp thông tin cả nhóm

+ Phân tích tiêu chuẩn của từng loại

+ So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Đảm bảo các tiêu chuẩn	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						
3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

Theo tiêu chí này, ta có thể phân loại nhà hàng theo các hình thức:

- Nhà hàng phục vụ theo định suất (Set menu, Table d' hôte): là cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ các bữa ăn theo thực đơn đã thỏa thuận từ trước giữa khách hàng và nhà hàng về thực đơn hoặc giá của món ăn. Nhà hàng thường phục vụ khách du lịch theo đoàn, hội nghị, hội thảo, các bữa liên hoan hoặc tiệc. Đặc điểm của hình thức phục vụ định suất là khách được ăn cùng một thực đơn chung cho cả đoàn và được nhân viên phục vụ tận tình, chu đáo theo trình tự thực đơn đã đặt trước. Ưu điểm nổi bật của hình thức phục vụ này là nhà hàng chủ động trong việc chế biến, đón tiếp và phục vụ khách. Món ăn, đồ uống được chế biến và phục vụ hàng loạt do đó, năng suất lao động thường cao hơn, chi phí cho một suất ăn thường thấp hơn so với các hình thức phục vụ khác.

- Nhà hàng chọn món (À la carte): là cơ sở kinh doanh chuyên phục vụ các suất ăn theo sự lựa chọn của khách tùy theo sở thích và khả năng thanh toán. Tại đây khách tự lựa chọn các món ăn, đồ uống và được nhà hàng phục vụ tại chỗ theo trình tự thực đơn đã gọi. Loại nhà hàng này thường phục vụ khách vắng lai, khách đến đột xuất chưa kịp đặt ăn từ trước. Để đảm bảo phục vụ khách hàng một cách chu đáo, các nhà hàng thường chuẩn bị sẵn các quyển thực đơn, trong đó liệt kê tất cả các món ăn, đồ uống kèm theo đơn giá để khách hàng dễ lựa chọn. Ưu điểm nổi bật của nhà hàng chọn món là khách hàng được chọn món ăn, đồ uống theo sở thích của cá nhân, phù hợp với khả năng thanh toán của từng người hoặc nhóm khách. Thông qua giao tiếp và phục vụ các đối tượng

khách khác nhau giúp cho người phục vụ hoạt bát và phát huy hết khả năng sáng tạo của bản thân. Tuy nhiên, do chế biến và phục vụ đơn lẻ, năng suất lao động không cao, giá thành suất ăn thường cao hơn so với phục vụ theo định suất. Do không được chủ động chế biến từ trước nên đôi khi khách hàng phải chờ đợi trong các tình huống nhà hàng phải phục vụ nhiều khách cùng lúc.

- Nhà hàng tự phục vụ (Buffet): là loại nhà hàng mà tại đó khách hàng tự lựa chọn món ăn, đồ uống theo sở thích cá nhân và tự phục vụ, khách thanh toán với nhà hàng theo một mức giá chung đã được ấn định từ trước. Đây là loại nhà hàng mới xuất hiện tại Việt Nam trong những năm 90 của thế kỷ trước. So với hình thức phục vụ định suất và chọn món, nhà hàng tự phục vụ có những ưu điểm sau:

+ Khách hàng thường được tự do hơn: chủ động thời gian ăn, được chọn món ăn theo sở thích và khả năng ăn uống cá nhân, tự phục vụ và đi lại tự do trong nhà hàng.

+ Nhà hàng sử dụng ít nhân lực (vì các thao tác phục vụ, khách đã làm thay nhân viên) nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả kinh doanh và đáp ứng được nhu cầu của các đối tượng khách khác nhất.

Đặc điểm của hình thức phục vụ ăn Buffet là nhà hàng được bố trí làm 2 khu vực liên hoàn: khu vực trưng bày, phục vụ món ăn và khu vực bàn ăn của khách. Món ăn trong nhà hàng được trưng bày tổng thể, đẹp và hấp dẫn tạo cho khách hàng cảm giác phấn khởi khi bước vào nhà hàng.

- Nhà hàng chọn món theo định suất (Cafeteria): là loại nhà hàng mà tại khách được chọn món ăn, đồ uống, tự thanh toán và tự phục vụ. Hình thức tổ chức phục vụ của Cafeteria giống như nhà hàng Buffet, tuy nhiên sự khác biệt ở đây là cách trưng bày món ăn và cách thanh toán. Món ăn trong Cafeteria không trưng bày tổng thể, đẹp mắt hấp dẫn như trong nhà hàng Buffet mà được chia thành từng định suất riêng theo từng món ăn. Mỗi định suất được ấn định giá riêng vì vậy khách thanh toán theo các định suất đã chọn tại dãy bàn trưng bày món ăn. Mức thanh toán của từng khách sẽ khác nhau tùy theo các định suất đã chọn.

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo hình thức phục vụ

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, giấy A4, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng

Internet

+ Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương

+ Phân loại các nhà hàng theo bảng:

BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG THEO HÌNH THỨC PHỤC VỤ

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	<i>Nhà hàng phục vụ theo định suất</i>			
			
2	<i>Nhà hàng chọn món</i>			
			
3	<i>Nhà hàng tự phục vụ</i>			
			
4	<i>Nhà hàng chọn món theo định suất</i>			
			

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
3	Phân loại các nhà hàng theo bảng	5						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	1.5						
	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						

	+ Trình bày rõ ràng, khoa học theo đúng mẫu bảng	1.5						
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo hình thức phục vụ và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ
 - + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
 - + Tổng hợp thông tin cả nhóm
 - + Phân tích tiêu chuẩn của từng loại
 - + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Phân tích tiêu chuẩn của từng loại	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						
3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						

	Tổng	10						
--	-------------	-----------	--	--	--	--	--	--

3.5. Các tiêu chí phân loại khác

3.5.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu:

Theo tiêu chí này ở Việt Nam hiện tại có các loại nhà hàng:

- Nhà hàng tư nhân (bao hàm cả tư bản tư nhân và hộ gia đình): là nhà hàng thuộc sở hữu tư nhân (có thể là hộ gia đình hoặc mang hình thức tư bản tư nhân). Chủ đầu tư tự điều hành, quản lý kinh doanh và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng. Chủ đầu tư cũng có thể thuê người quản lý, điều hành hoạt động nhà hàng nhưng chủ tài khoản và có trách nhiệm đóng góp các nghĩa vụ tư cách là chủ doanh nghiệp.

- Nhà hàng nhà nước: là nhà hàng thuộc sở hữu của nhà nước, đây là những nhà hàng có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước, do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm điều hành quản lý và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của nhà hàng trong quá trình đổi mới cơ cấu kinh tế, nhà hàng sở hữu nhà nước dần dần được thay thế thành doanh nghiệp chỉ có 1 chủ đầu tư (tư nhân hóa) hoặc có nhiều chủ đầu tư (cổ phần hóa) trong đó nhà nước sẽ là một cổ đông .

- Nhà hàng cổ phần: là nhà hàng do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ vốn đóng góp để xây dựng, mua sắm trang thiết bị và tổ chức kinh doanh. Về mặt quản lý có thể do hai hoặc nhiều đối tác tham gia điều hành. Kết quả kinh doanh được phân chia theo tỉ lệ đóng góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thỏa thuận trong hợp đồng liên doanh, liên kết.

- Nhà hàng liên doanh: có sự đóng góp vốn đầu tư hay nói cách khác thuộc sở hữu của một doanh nghiệp nước ngoài và một doanh nghiệp Việt Nam.

- Nhà hàng 100% vốn nước ngoài: là nhà hàng mà toàn bộ vốn đầu tư của người nước ngoài. Các nhà hàng thường thuộc các tập đoàn kinh doanh ăn uống nổi tiếng trên thế giới.

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo hình thức sở hữu

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế

- Thời gian: 30 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng Internet

+ Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương

+ Phân loại các nhà hàng theo bảng:

BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG THEO HÌNH THỨC SỞ HỮU

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	<i>Nhà hàng tư nhân</i>			
			
2	<i>Nhà hàng nhà nước</i>			
			
3	<i>Nhà hàng cổ phần</i>			
			
4	<i>Nhà hàng liên doanh</i>			
			
5	<i>Nhà hàng 100% vốn nước ngoài</i>			
			

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
3	Phân loại các nhà hàng theo bảng	5						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	1.5						
	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						

	+ Trình bày rõ ràng, khoa học theo đúng mẫu bảng	1.5						
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo hình thức sở hữu và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu
 - + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
 - + Tổng hợp thông tin cả nhóm
 - + Phân tích tiêu chuẩn của từng loại
 - + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học
 - Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Đảm bảo các tiêu chuẩn:	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						
3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

3.5.2. Phân loại nhà hàng theo các đặc điểm món ăn, đồ uống:

- Nhà hàng ăn Âu: phục vụ chủ yếu khách Âu và những khách ưa thích món ăn Âu. Nhà hàng được thiết kế và trang bị nội thất theo phong cách châu Âu. Nhà hàng trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, thiết bị, dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống theo kiểu châu Âu. Song song với các trang thiết bị và tiện nghi, món ăn ở các nhà hàng này được chế biến theo các công thức và phương pháp kỹ thuật truyền thống châu Âu và phù hợp với đối tượng khách. Nhân viên phục vụ tại đây được đào tạo theo bài bản phục vụ khách Âu: các kỹ thuật chuẩn bị phòng ăn, đặt bàn, bung, đưa, gấp, rót, thay đặt dụng cụ và phục vụ đồ uống. Đối với nhà hàng phục vụ kiểu Pháp, ngoài kỹ thuật phục vụ thông thường kiểu Âu nhân viên cần phải thể hiện các thao tác kỹ thuật cao tại bàn phục vụ hoặc xe đẩy trước mặt khách như kỹ thuật cắt lạng, đốt, xào, chia và trang trí món ăn theo từng định suất. Với nhân viên phục vụ đồ uống phải biết cách phục vụ từng loại rượu. Bên cạnh các kỹ thuật nhiệm vụ, nhân viên phải có khả năng giao tiếp tiếng Anh, tiếng Pháp đồng thời biết thực hiện các hình thức thanh toán quốc tế. Do yêu cầu phục vụ khách ăn tương đối cao, đặc biệt là yêu cầu giao tiếp ngoại ngữ nên nhà hàng ăn Âu tại Việt Nam thường xuất hiện tại các khách sạn du lịch quốc tế từ 3 sao trở nên và các khách sạn liên doanh với nước ngoài. Nhà hàng ăn Âu cũng thường được xây dựng độc lập với các chủ đầu tư tìm được người quản lý có kinh nghiệm.

- Nhà hàng ăn Á: phục vụ chủ yếu các món ăn châu Á đặc biệt nổi bật của văn hoá ẩm thực châu Á là món ăn rất phong phú, đa dạng với các phương pháp chế biến khác nhau kèm các loại gia vị tự nhiên sẵn có. Mỗi dân tộc, quốc gia có sự khác biệt về món ăn, đồ uống và cách phục vụ đã tạo ra bức tranh sinh động, độc đáo của các nhà hàng châu Á. Để thể hiện bản sắc văn hóa độc đáo trong phục vụ ăn uống châu Á, các chủ đầu tư thường xây dựng các loại nhà hàng, phòng ăn riêng cho từng quốc gia, nhà hàng Việt Nam, nhà hàng Trung Hoa, Hàn Quốc và Nhật Bản.

- Nhà hàng đặc sản: là cơ sở kinh doanh mà ở đó chuyên phục vụ các món ăn, đồ uống độc đáo và truyền thống của một số vùng và địa phương. Khác với nhà hàng ăn Âu và Á, số lượng món ăn tại đây không nhiều, có thể chỉ một hoặc một số món ăn nhưng hết sức độc đáo về phương thức chế biến, cách thức phục vụ. Bên cạnh sự độc đáo về món ăn, đồ uống, nhà hàng thường được thiết kế, xây dựng ra các thiết bị nội thất mang đậm nét văn hóa cổ truyền của vùng, địa phương hoặc dân tộc. Nhân viên phục vụ cũng được trang bị đồng phục phù hợp với phong tục tập quán, sinh hoạt của địa phương hoặc vùng.

Bài tập ứng dụng:

1. Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương và tiến hành lập bảng phân loại các nhà hàng theo đặc điểm món ăn, đồ uống

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết hoặc thăm quan thực tế

- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, danh sách và địa chỉ các nhà hàng, khách sạn tại địa phương hoặc máy tính kết nối mạng Internet
 - + Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương
 - + Phân loại các nhà hàng theo bảng:

**BẢNG PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG
THEO ĐẶC ĐIỂM MÓN ĂN, ĐỒ UỐNG**

TT	Tiêu chí phân loại	Tên nhà hàng	Địa chỉ và điện thoại	Ghi chú
1	<i>Nhà hàng ăn Âu</i>			
			
2	<i>Nhà hàng ăn Á</i>			
			
3	<i>Nhà hàng đặc sản</i>			
			

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Liệt kê các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (mỗi tiêu chí tối thiểu nêu được 20 nhà hàng)	4						
3	Phân loại các nhà hàng theo bảng	5						
	+ Xếp theo đúng tiêu chí	1.5						
	+ Đảm bảo đầy đủ thông tin (tên, địa chỉ nhà hàng)	2						
	+ Trình bày rõ ràng, khoa	1.5						

	học theo đúng mẫu bảng							
	Tổng	10						

2. Thăm quan các nhà hàng, khách sạn đã phân loại theo đặc điểm món ăn, đồ uống và phân tích tiêu chuẩn của từng loại.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, bản đồ địa phương, bảng phân loại nhà hàng theo đặc điểm món ăn, đồ uống
 - + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
 - + Tổng hợp thông tin cả nhóm
 - + Phân tích tiêu chuẩn của từng loại
 - + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác (tên, địa chỉ, điện thoại liên lạc)	2						
2	Đảm bảo các tiêu chuẩn	6						
	- Vị trí	1.5						
	- Quy mô	1.5						
	- Thực đơn	1.5						
	- Đối tượng khách	1.5						
3	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

4. Quản trị nhà hàng

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm quản trị nhà hàng;
- Trình bày được các nhiệm vụ của quản trị nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng và quản trị nhà hàng.

4.1. Khái niệm

Để hiểu được khái niệm quản trị nhà hàng, trước hết cần phải hiểu quản trị là gì ?

Quản trị là sự tác động của chủ thể quản trị của chủ thể quản trị lên đối tượng quản trị nhằm đạt được mục tiêu đặt ra trong điều kiện biến động của môi trường.

Từ sự hiểu biết trên kết hợp với đặc điểm kinh doanh nhà hàng ta có thể hiểu: quản trị nhà hàng là sự tác động liên tục, có tổ chức, có định hướng của chủ thể nhà hàng, sử dụng một cách tốt nhất mọi tiềm năng và cơ hội nhằm đạt được mục đích đề ra theo pháp luật và quy định hiện hành.

Thực chất quản trị nhà hàng là quản trị hoạt động kinh doanh của một nhà hàng.

4.2. Nhiệm vụ của quản trị nhà hàng

Kinh doanh nhà hàng là hoạt động phức tạp vừa mang tính khoa học vừa thể hiện nghệ thuật tổ chức thực hiện của nhà quản lý điều hành. Muốn kinh doanh hiệu quả và đúng hướng, nhà quản lý điều hành phải có kiến thức quản trị tổng hợp vận dụng các kiến thức đó vào điều kiện tổ chức kinh doanh cụ thể một cách sáng tạo. Một trong những yêu cầu thực tế đặt ra cho người quản lý điều hành là quản trị những vấn đề gì. Để xác định và vận dụng, quản trị kinh doanh thông thường phải dựa vào đặc điểm kinh doanh và các chức năng quản trị.

Sau khi xem xét các chức năng công tác quản trị tại phần lớn các nhà hàng với quy mô khác nhau, các nhà quản lý đều thống nhất nhiệm vụ của quản trị nhà hàng là:

- Xây dựng và quản trị hệ thống thông tin phục vụ cho công tác quản trị:

Để triển khai các nội dung của công tác quản trị kinh doanh nhà hàng, các doanh nghiệp phải xác định rõ những nhiệm vụ của công tác quản trị. Việc xác định nhiệm vụ một cách cụ thể, sát thực với tình hình hoạt động kinh doanh có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của công tác quản trị. Khi nghiên cứu hoạt động kinh doanh nhà hàng, phần lớn của các chủ doanh nghiệp có uy tín đều xác định nhiệm vụ quản trị kinh doanh một cách khoa học phối hợp với yêu cầu thực tế đề ra. Trong đó, nhiệm vụ xác định rõ mục tiêu chiến lược kinh doanh là hết sức quan trọng.

Mục tiêu, chiến lược kinh doanh là kim chỉ nam và là nền tảng cho việc

xây dựng các kế hoạch theo từng giai đoạn kinh doanh. Để xác định các mục tiêu và chiến lược kinh doanh, các chủ doanh nghiệp phải trải qua các cuộc nghiên cứu tỉ mỉ, chính xác và có khoa học môi trường kinh doanh, khả năng tài chính và các khả năng khác có thể vận dụng cho hoạt động kinh doanh nhà hàng trong tương lai.

Để thực hiện được điều này cần phải xây dựng và quản trị hệ thống thông tin phục vụ cho công tác quản trị, những công việc cụ thể như:

- + Nhận dạng và xác định vấn đề;
 - + Thu thập và xử lý thông tin để làm rõ các nhiệm vụ đề ra;
 - + Xây dựng các phương án khả thi;
 - + Ban hành các quyết định;
 - + Tổ chức thực hiện các quyết định;
 - + Kiểm tra và đánh giá các quyết định;
 - + Điều chỉnh các quyết định...
- Hoạch định kế hoạch, chiến lược kinh doanh nhà hàng:

Công tác kế hoạch là cụ thể hóa cho mục tiêu kinh doanh trong từng giai đoạn. Việc lập kế hoạch sát thực với điều kiện cụ thể, khả năng kinh doanh góp phần tích cực cho tổ chức kinh doanh. Kế hoạch thực hiện theo các bước:

- + Xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch;
 - + Tổ chức thực hiện kế hoạch đã đề ra;
 - + Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện, kế hoạch.
- Quản trị nhân lực:

Quản trị nguồn nhân lực là hoạt động rất quan trọng vì nó có ảnh hưởng rất lớn với môi trường kinh doanh trong nhà hàng và trực tiếp tác động đến chất lượng hàng hóa, dịch vụ. Để thực hiện tốt công tác quản trị nhân lực, nhà quản lý cần thực hiện các công việc:

- + Phân tích công việc của từng hoạt động;
 - + Xây dựng mô hình tổ chức nhân sự;
 - + Bố trí, sắp xếp nhân sự theo mô hình đã xây dựng;
 - + Đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý, điều hành các bộ phận và nhân viên đồng thời có kế hoạch duy trì và phát triển chất lượng nguồn nhân lực;
 - + Đánh giá công tác quản lý nhân sự.
- Quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật:

Trên cơ sở nguồn tài chính và kế hoạch cơ sở vật chất đã được xây dựng, hoạt động quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm:

- + Lập kế hoạch mua sắm tài sản, trang thiết bị và đồ dùng cần thiết;

- + Tổ chức sử dụng;
- + Tổ chức bảo quản tài sản;
- + Thực hiện việc thanh lý, thay thế, bổ sung tài sản;
- + Đánh giá hoạt động quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật.
- Quản trị quá trình sản xuất và phục vụ trong nhà hàng:

Thực chất của quản trị quản trị quá trình và phục vụ trong nhà hàng chính là việc tổ chức sản xuất và cung ứng dịch vụ và các hoạt động cụ thể triển khai kế hoạch đã đề ra.

Tổ chức sản xuất được bắt đầu từ nghiên cứu thị trường, khách hàng, xây dựng các loại thực đơn, danh mục đồ uống, tiếp theo là tổ chức cung ứng hàng hóa, nguyên vật liệu đầu vào, tổ chức chế biến, pha chế theo các yêu cầu của khách hàng.

Tổ chức cung ứng dịch vụ được mở đầu vào việc xây dựng các mô hình, phương án phục vụ khách hàng, việc triển khai các phương án phục vụ được thực hiện theo các bước: Chuẩn bị, đón tiếp khách, tổ chức phục vụ và các hoạt động sau khi phục vụ khách.

- Quản trị chất lượng hàng hóa, dịch vụ nhà hàng:

Quản trị chất lượng dịch vụ trong nhà hàng là nội dung trọng tâm trong việc xây dựng và bảo vệ thương hiệu của nhà hàng. Để thực hiện tốt các công tác quản lý chất lượng các nhà hàng cần thực hiện tốt các hoạt động sau:

- + Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng cho mọi hoạt động, phương diện, sản phẩm và dịch vụ của nhà hàng;
- + Đề ra các nguyên tắc quản trị chiến lược dịch vụ;
- + Xây dựng các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ;
- + Đánh giá các hoạt động quản trị chất lượng phục vụ.

- Quản trị marketing:

Để tăng cường việc tổ chức sản xuất và cung ứng dịch vụ góp phần thực hiện các chỉ tiêu, kế hoạch đã đề ra, công tác marketing được các nhà hàng đưa ra là một trong những nhiệm vụ quan trọng. Tổ chức hoạt động marketing trong kinh doanh nhà hàng cần thực hiện theo các hướng :

- + Nghiên cứu thị trường;
- + Xác định thị trường mục tiêu;
- + Xây dựng chính sách marketing;
- + Đánh giá quá trình hoạt động marketing.

- Quản trị tài chính trong kinh doanh nhà hàng:

Hoạt động tài chính là một trong những khâu then chốt của tổ chức kinh doanh nhà hàng. Quản trị hoạt động tài chính góp phần quan trọng đến hiệu quả

kinh doanh, có tác động trực tiếp và chi phối mọi hoạt động khác trong nhà hàng. Quản trị tài chính bao gồm:

- + Quản trị vốn và nguồn vốn của nhà hàng;
- + Quản trị chi phí giá thành, hàng bán và dịch vụ nhà hàng;
- + Quản trị giá bán, doanh thu và thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng;
- + Đánh giá công tác quản trị tài chính của nhà hàng;
- Đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng;

Để đánh giá một cách toàn diện hoạt động của nhà hàng nhiệm vụ phân tích hoạt động phải đạt được các yêu cầu:

- + Đánh giá hoạt động kinh doanh một cách toàn diện và khách quan để chỉ ra những thành công, thất bại (hoặc hạn chế) trong việc thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch đã đề ra;

- + Chỉ ra các nhân tố có ảnh hưởng tích cực, tiêu cực đến hiệu quả kinh doanh và hoạt động của nhà hàng;

- + Rút ra các bài học kinh nghiệm trong công tác quản trị kinh doanh nhà hàng;

- + Đề xuất các biện pháp, phương hướng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh nhà hàng.

Bài tập ứng dụng:

1. Thăm quan một số nhà hàng, khách sạn tại địa phương để tìm hiểu về công tác quản trị nhân sự, từ đó đánh giá công tác quản trị nhân sự của nhà hàng đó?

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thăm quan thực tế
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, danh sách nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Phân công tìm hiểu và thu thập thông tin cho từng cá nhân trong nhóm
 - + Tổng hợp thông tin cả nhóm
 - + Công tác quản lý nhân sự của nhà hàng (tiêu chuẩn nhân viên, điều hành công việc hàng ngày, đào tạo và phát triển nhân viên, đánh giá năng lực làm việc)
 - + So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập thông tin đầy đủ, chính xác	8						
	- Tiêu chuẩn nhân viên	2						
	- Điều hành công việc hàng ngày	2						
	- Đào tạo và phát triển nhân viên	2						
	- Đánh giá năng lực làm việc	2						
2	So sánh giữa thực tế và lý thuyết đã học	2						
	Tổng	10						

2. Giả sử bạn quản lý một nhà hàng độc lập chuyên kinh doanh hải sản. Do hệ thống các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng đã hỏng. Để đảm bảo chất lượng phục vụ khách bạn hãy lập một bản kế hoạch mua sắm tài sản, trang thiết bị và đồ dùng cần thiết trong nhà hàng.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết
- Thời gian: 45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

+ Kiểm tra, thống kê và đánh giá các trang thiết bị, dụng cụ hiện có của nhà hàng theo mẫu:

TT	Tên các trang thiết bị, dụng cụ	Tổng số	Thực trạng		Ghi chú
			Đã hỏng	Còn sử dụng	

+ Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị theo mẫu:

Tên, logo nhà hàng CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc						
KẾ HOẠCH MUA SẮM TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ						
1. Mục tiêu: -						
2. Nội dung và dự toán kinh phí						
T T	Tên thiết bị, dụng cụ	Yêu cầu kỹ thuật	Đơn vị	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
	Tổng					
3. Thời gian - Dự kiến thời gian mua và nhập hàng ngày....tháng.....năm.....						
4. Tổ chức thực hiện - Bộ phận phối hợp: - Nhà cung cấp: - Các thủ tục báo cáo khác:						
Giám đốc nhà hàng		Bộ phận Kế toán		Người lập		

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Đánh giá thực trạng các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng	4						
	- Thống kê đầy đủ số lượng	2						
	- Đánh giá chính xác chất lượng	2						
2	Lập kế hoạch mua sắm	6						
	- Nêu rõ mục tiêu	1						
	- Trình bày đầy đủ nội dung (tên trang thiết bị, dụng cụ, thông số kỹ thuật, đơn vị tính, số lượng)	2						
	- Đề xuất mức giá chính xác, hợp lý	1						
	- Dự kiến thời gian	0.5						
	- Đề ra cách thức tổ chức thực hiện	1						
	- Xin ý kiến xác nhận của các bên có liên quan	0.5						
	Tổng	10						

3. Thăm quan một nhà hàng, khách sạn tại địa phương để tìm hiểu về việc lập kế hoạch tổ chức và phục vụ một bữa tiệc cưới. Qua đó hãy lập kế hoạch chuẩn bị, đón tiếp khách, tổ chức phục vụ và các hoạt động sau khi phục vụ một bữa tiệc cưới cho 150 khách.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: 45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa

phương (tên, địa chỉ, điện thoại)

+ Thu thập thông tin về bữa tiệc (số lượng khách, thực đơn, mức giá, chương trình, các yêu cầu đặc biệt, các điều khoản thỏa thuận trong hợp đồng đặt tiệc)

+ Xác định các điều kiện cần có để phục vụ bữa tiệc của nhà hàng, khách sạn (phòng tiệc, số lượng nhân viên, sự phối hợp giữa các bộ phận, các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ)

+ Kế hoạch tổ chức và phục vụ của nhà hàng, khách sạn (bản mẫu kế hoạch chi tiết)

+ Lập kế tổ chức và phục vụ một bữa tiệc cưới cho 150 khách theo mẫu của nhà hàng, khách sạn đó (thời gian, số lượng khách, thực đơn, sơ đồ phòng tiệc, phân công nhân sự, phân công công việc, kiểm tra và giám sát)

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin về bữa tiệc	2						
2	Tổng hợp các điều kiện cần có để phục vụ bữa tiệc của nhà hàng, khách sạn	2						
3	Xác định đúng nội dung, hình thức của bản kế hoạch mẫu	2						
4	Lập kế hoạch tổ chức và phục vụ một bữa tiệc cưới	4						
	- Thể hiện đầy đủ nội dung các công việc	3						
	- Kế hoạch rõ ràng, dễ hiểu	1						
	Tổng	10						

4. Thăm quan một nhà hàng, khách sạn tại địa phương để quan sát công việc đón khách tại nhà hàng. Từ đó xây dựng tiêu chuẩn chất lượng cho công việc đón khách tại nhà hàng

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Phân công công việc cho từng thành viên trong nhóm khi đi thực tế
 - + Trao đổi thông tin về nhà hàng tại cơ sở (giờ mở cửa, lĩnh vực hoạt động chính, cơ cấu nhân sự, công việc đón khách)
 - + Quan sát trực tiếp công việc đón khách tại nhà hàng
 - + Thảo luận và tổng hợp ý kiến các thành viên
 - + Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng cho công việc đón khách tại nhà hàng (Ngoại dáng, tác phong, thái độ, kỹ năng giao tiếp, sử dụng ngoại ngữ, kiến thức chuyên môn)
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin về nhà hàng tại cơ sở	2						
2	Tổng hợp các tiêu chuẩn khi đón khách tại nhà hàng	2						
3	Xây dựng tiêu chuẩn chất lượng cho công việc đón khách tại nhà hàng	6						
	+ Ngoại dáng	1						
	+ Tác phong	1						
	+ Thái độ	1						
	+ Kỹ năng giao tiếp	1						
	+ Sử dụng ngoại ngữ	1						
	+ Kiến thức chuyên môn	1						
	Tổng	10						

5. Nhà hàng Hoa Sen có kế hoạch kinh doanh trong năm 2012 với các khoản chi phí dự kiến sau:

- Chi phí cố định là 40,000 USD
- Chi phí biến đổi là 2 USD
- Giá bán một suất ăn là 10USD
- Số suất ăn dự kiến tiêu thụ là 12,000 suất

Tính điểm hoà vốn, doanh thu hoà vốn, doanh thu thực tế và lãi/lỗ của nhà hàng.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng học lý thuyết
- Thời gian: 45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

+ Tính số lượng hòa vốn (SLHV) theo công thức:

$$SLHV = CPCĐ / (Giá bán - CPBD \text{ của sản phẩm})$$

$$\Rightarrow \text{Số lượng hòa vốn} = 40.000 / (12 - 2) = 4.000 \text{ USD}$$

+ Tính doanh thu hòa vốn theo công thức: $DTHV = SLHV \times \text{Giá bán}$

$$\Rightarrow \text{Doanh thu hòa vốn} = 4.000 \times 12 = 48.000 \text{ USD}$$

+ Tính doanh thu thực tế theo công thức:

$$\text{Doanh thu thực tế} = \text{Số suất ăn dự kiến tiêu thụ} \times \text{giá bán}$$

$$\Rightarrow \text{Doanh thu thực tế} = 12.000 \times 10 = 120.000 \text{ USD}$$

+ So sánh doanh thu thực tế và doanh thu hòa vốn để đánh giá tình hình kinh doanh của nhà hàng:

Ta thấy: $DT \text{ thực tế} > DT \text{ hòa vốn} \Rightarrow$ Nhà hàng kinh doanh sẽ lãi

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tính đúng số lượng hòa vốn	2						
2	Tính đúng doanh thu hòa vốn	3						
3	Tính đúng doanh thu thực tế	3						
4	So sánh doanh thu thực tế	2						

	và doanh thu hòa							
	Tổng	10						

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Phân loại nhà hàng
- + Đặc điểm kinh doanh nhà hàng
- + Quản trị nhà hàng

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Kiểm tra vấn đáp hoặc trắc nghiệm
- + Giao bài tập thảo luận nhóm

- Gợi ý tài liệu học tập:

+ **Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng**, Trịnh Xuân Dũng, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, 2003.

+ **Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn - Nhà hàng**, Trương Sỹ Quý, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.

Ghi nhớ:

- Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng;
- Đặc điểm về sản phẩm;
- Đặc điểm về lao động;
- Những trở ngại trong kinh doanh nhà hàng;
- Những trở ngại trong kinh doanh nhà hàng;
- Phân loại nhà hàng;
- Khái niệm và nhiệm vụ của quản trị nhà hàng.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng?
2. Cho biết các loại nhà hàng theo các tiêu chí phân loại? Cho ví dụ.
3. Phân tích những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng?
4. Phân tích những trở ngại trong kinh doanh nhà hàng?
5. Trình bày khái niệm và nhiệm vụ của quản trị nhà hàng?

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 1 của giáo trình)

BÀI 2
TỔ CHỨC LAO ĐỘNG TRONG NHÀ HÀNG
Mã bài: MD 27 - 2

Giới thiệu:

Hoạt động của nhà hàng được thực hiện với nhiều công việc khác nhau, các công việc tiến hành đồng thời, cùng lúc với yêu cầu kỹ thuật và đặc thù riêng. Vì vậy, để quản lý điều hành các công việc một cách thống nhất, trôi chảy cần thiết phải có cơ cấu tổ chức chặt chẽ nhằm xác định rõ yêu cầu, nhiệm vụ của từng vị trí đồng thời xác định rõ mối quan hệ với các bộ phận nhằm hướng tới mục tiêu hoạt động mà nhà hàng đề ra.

Mục tiêu:

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và cách thức tổ chức ca làm việc của nhà hàng;
- Lý giải được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng - nơi người học làm việc hoặc thực tập;
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn;
- Chủ động rèn luyện để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Tích cực tạo lập mối quan hệ phù hợp trong bộ phận phục vụ ăn uống và với các bộ phận khác trong khách sạn.

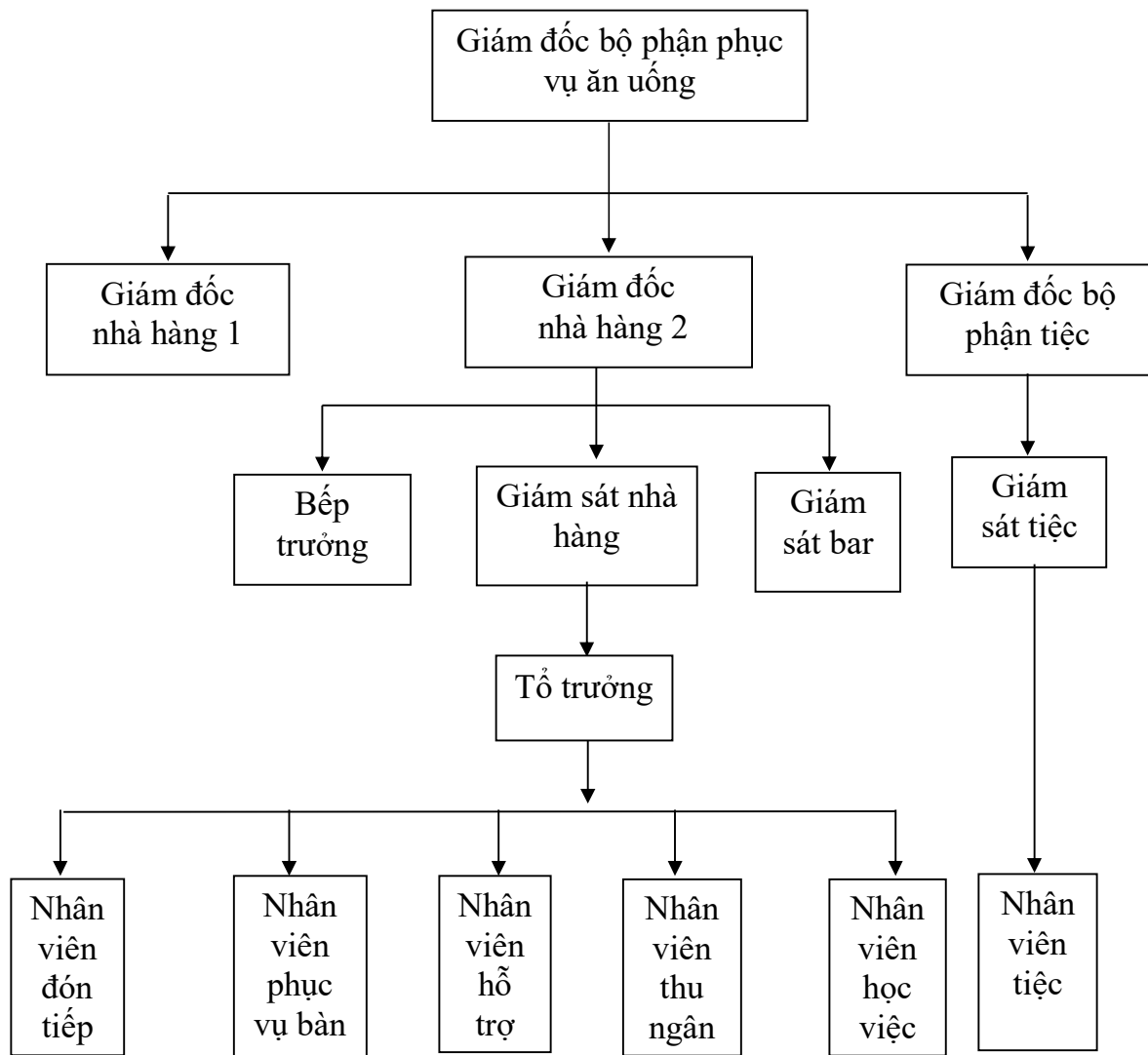
Nội dung chính:

1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng

Mục tiêu:

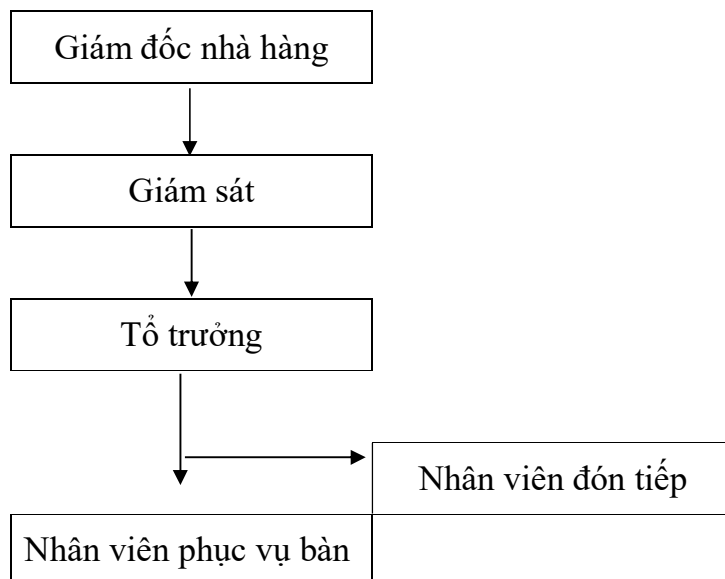
- Xác định được cơ cấu tổ chức của nhà hàng nói chung và ở Việt Nam nói riêng;
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng - nơi người học làm việc hoặc thực tập;
- Liệt kê được các ca lao động trong ngày của nhà hàng;
- Phân tích rõ nhiệm vụ cụ thể của từng ca làm việc;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng



Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ phận phục vụ ăn uống

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một nhà hàng ở Việt Nam có thể là:



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của một nhà hàng ở Việt Nam

1.2. Tổ chức ca làm việc

1.2.1. Các ca lao động trong ngày

Hoạt động nhà hàng luôn tồn tại và theo nhu cầu của khách, vì vậy, trong thực tế nhà hàng hoạt động không kể ngày đêm, ngày lễ tết, bất kỳ khi nào khách yêu cầu nhà hàng sẵn sàng phục vụ 24/24h. Để đáp ứng nhu cầu của khách, phần lớn các nhà hàng chia ca để phục vụ. Thông thường, các ca lao động trong ngày được chia làm 3 ca:

- Ca 1: Từ 6^h00 – 14^h00
- Ca 2: Từ 14^h00 – 22^h00
- Ca 3: Từ 22^h00 – 6^h00

Ngoài ra còn có các ca làm việc khác như:

- Ca tăng cường;
- Ca gãy.

Bài tập ứng dụng: Thăm quan 01 hàng độc lập và 01 nhà hàng trong khách sạn khách sạn tại địa phương để tìm hiểu các ca lao động trong ngày của nhà hàng. Liệt kê các ca lao động trong ngày của nhà hàng và so sánh các ca lao động giữa hai loại nhà hàng đó.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: 20 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Tìm hiểu thông tin về các ca làm việc trong ngày của nhà hàng độc lập (thời gian hoạt động của nhà hàng, các ca làm việc)
 - + Tìm hiểu thông tin về các ca làm việc trong ngày của nhà hàng trong khách sạn (thời gian hoạt động của nhà hàng, các ca làm việc)
 - + So sánh các ca lao động giữa hai loại nhà hàng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tìm hiểu thông tin của nhà	4						

	hàng độc lập							
	- Thời gian hoạt động của nhà hàng	2						
	- Cách chia các ca làm việc	2						
2	Tìm hiểu thông tin của nhà hàng trong khách sạn	4						
	- Thời gian hoạt động của nhà hàng	2						
	- Cách chia các ca làm việc	2						
3	So sánh các ca lao động giữa hai loại nhà hàng	2						
	Tổng	10						

1.2.2. Nội dung làm việc của từng ca

1.2.2.1. Nhiệm vụ ca 1

- Nhận ca;
- Chuẩn bị phục vụ ăn sáng cho khách bao gồm: kiểm tra vệ sinh, điều kiện phòng ăn và đặt bàn khách ăn điếm tâm;
- Phục vụ khách ăn điếm tâm;
- Chuẩn bị phục vụ khách ăn bữa trưa, bao gồm: dọn dẹp, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, đặt bàn;
- Phục vụ khách ăn bữa trưa;
- Thu dọn;
- Bàn giao ca.

1.2.2.2. Nhiệm vụ ca 2

- Nhận ca;
- Chuẩn bị trước giờ phục vụ, bao gồm: Vệ sinh phòng ăn, chuẩn bị dụng cụ phục vụ các bữa ăn thông thường, ăn tiệc và ăn chọn món, đặt bàn ăn;
- Phục vụ khách ăn bữa tối;
- Thu dọn, vệ sinh;
- Bàn giao ca.

1.2.2.3. Nhiệm vụ ca 3

- Nhận ca;

- Phục vụ khách ăn bữa đêm;
- Trục đêm, chuẩn bị phục vụ bữa sáng cho khách;
- Bàn giao ca.

* Chú ý: đối với một số nhà hàng không có ca 3 thì các công việc của ca này như chuẩn bị bữa sáng sẽ do ca 2 đảm nhiệm hoặc phục vụ khách ăn đêm do nhân viên quầy đồ uống hoặc nhân viên lễ tân đảm nhiệm.

1.2.2.4. Ca tăng cường

Thường được sử dụng vào mùa khách sạn đông khách hoặc có những việc đột xuất cần đến số lượng lớn về nhân viên. Tùy thuộc vào công việc doanh nghiệp sẽ quyết định tăng cường bao nhiêu nhân viên, làm bao nhiêu giờ, từ đó làm cơ sở để tính toán tiền lương cho mục đích tăng cường thêm ca.

Ví dụ: Ca tăng cường thường là vào giờ cao điểm: 10giờ - 14giờ, 17giờ - 21giờ.

Các khách sạn có thể sử dụng nguồn nhân lực là sinh viên trong các trường du lịch hoặc là những nhân viên hôm đó không phải là ca làm việc của họ, cũng có thể là nhân viên của các bộ phận khác đã được đào tạo về chuyên ngành phục vụ ăn uống, khi họ cần là có thể giúp đỡ, hỗ trợ tác nghiệp. Công việc của nhân viên tăng cường phần lớn là hỗ trợ, phụ giúp các phần công việc phục vụ ăn uống (ví dụ: đặt bàn, chạy đồ, vệ sinh dụng cụ,...).

1.2.2.5. Ca gãy

Là ca làm việc được bố trí giờ làm việc theo nhu cầu của công việc nhưng vẫn đảm bảo qui định về luật lao động (tùy thuộc vào tính chất công việc mà số giờ làm việc của người lao động có thể nhiều hơn so với giờ qui định của bộ luật lao động, nhưng để thực hiện được công việc đó phải có sự thống nhất giữa doanh nghiệp và người lao động).

Ví dụ: Nhân viên Lobby Bar là điển hình của hình thức làm việc theo ca gãy. Giờ làm việc thường được chia nhỏ sao cho phù hợp với công việc và đảm bảo số giờ làm việc trong ngày. Giờ làm việc có thể như sau: 7 giờ - 9 giờ, 11 giờ - 14 giờ, 16 giờ - 24 giờ.

Bài tập ứng dụng: Thăm quan 01 hàng độc lập và 01 nhà hàng trong khách sạn khách sạn tại địa phương để tìm hiểu và so sánh nhiệm vụ từng ca làm việc trong ngày của một hàng độc lập và nhà hàng trong khách sạn

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: 45 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương

(tên, địa chỉ, điện thoại)

- + Tìm hiểu nhiệm vụ từng ca làm việc trong ngày của nhà hàng độc lập
- + Tìm hiểu nhiệm vụ từng ca làm việc trong ngày của nhà hàng trong khách sạn

+ So sánh nhiệm vụ từng ca làm việc giữa hai loại nhà hàng

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tìm hiểu thông tin của nhà hàng độc lập	4						
	- Nhiệm vụ ca 1	1.5						
	- Nhiệm vụ ca 2	1.5						
	- Nhiệm vụ các ca khác	1						
2	Tìm hiểu thông tin của nhà hàng trong khách sạn	4						
	- Nhiệm vụ ca 1	1.5						
	- Nhiệm vụ ca 2	1.5						
	- Nhiệm vụ các ca khác	1						
3	So sánh nhiệm vụ từng ca làm việc giữa hai loại nhà hàng	2						
	Tổng	10						

2. Nhiệm vụ của các chức danh

Mục tiêu:

- Liệt kê được các chức danh trong nhà hàng;
- Phân tích được nhiệm vụ của từng chức danh;
- Thực hiện tốt các nhiệm vụ theo từng chức danh;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

2.1. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận ẩm thực (Maitre d' hôtel)

Maitre d' hôtel là từ có nguồn gốc tiếng Pháp có nghĩa Trưởng bộ phận ẩm thực có trách nhiệm chung đối với các nhân viên phục vụ trong phòng ăn.

Nhiệm vụ của Maitre d'hôtel là phải quan sát, chỉ dẫn các công việc cần thiết cho việc chuẩn bị trước để việc phục vụ được thực hiện một cách hiệu quả và không thứ gì bị bỏ quên, công việc cụ thể như sau:

- Đối với công việc:

+ Ra thực đơn bữa ăn và dự kiến giá bán sản phẩm mới chế biến, có tham khảo ý kiến Bếp trưởng

+ Kiểm tra vệ sinh phòng ăn, vệ sinh cá nhân của người phục vụ, vệ sinh dụng cụ ăn, uống và các món ăn lấy ra từ bếp cũng như trang thiết bị không an toàn, hư hỏng trong nhà hàng

+ Trong giờ phục vụ khách ăn phải quan sát các bàn có khách để sẵn sàng phục vụ đáp ứng những yêu cầu đột xuất cũng như theo dõi quy trình phục vụ, phong cách ứng xử của nhân viên phục vụ nhằm uốn nắn kịp thời các sai sót đúng lúc, đúng chỗ.

+ Khi có tiệc chiêu đãi phải kiểm tra bàn tiệc trước giờ khách đến về tiêu chuẩn vệ sinh, qui cách bày đặt dụng cụ, cách trang trí, bàn ăn, ghế ngồi đồng bộ, chắc chắn.

+ Kiểm tra lại hoá đơn thanh toán đối với khách đã dùng bữa xong hoặc với chủ tiệc để xác định chính xác số tiền khách cần thanh toán, tránh những sai sót trong khâu tính tiền.

+ Hàng tuần, hàng tháng chủ trì cuộc họp toàn thể đội ngũ nhân viên để nhận xét khả năng làm việc, tư cách và qui trình phục vụ của từng nhân viên nhằm cải tiến nâng cao trình độ nghề nghiệp và phong cách phục vụ.

+ Phân công bố trí việc làm cho nhân viên mới, nhân viên kiêm nhiệm gánh vác thêm phần việc của nhân viên bị ốm, nghỉ thai sản, nghỉ bù, nghỉ mất sức, về hưu,...

+ Theo dõi ngày công lao động, kiểm tra giờ làm việc, giờ phục vụ hạn chế các trường hợp rời bỏ vị trí làm việc, các hành vi thiếu trách nhiệm hoặc các hiện tượng tiêu cực ảnh hưởng tới uy tín nhà hàng và phẩm chất nghề nghiệp.

- Đối với khách hàng:

+ Đối với khách quan trọng phải đích thân chào đón, mời vào bàn giới thiệu món ăn trong ngày, các loại rượu quý, giúp khách lựa chọn, ghi yêu cầu gọi món của khách.

+ Đối với những khách hàng lần đầu tiên sử dụng dịch vụ trong nhà hàng bạn nên có sự quan tâm đặc biệt, hướng dẫn cẩn thận, kiên trì lắng nghe xem khách hàng có hài lòng hay không

+ Giải quyết kịp thời các yêu cầu của khách hàng

- Đối với cấp trên và đồng nghiệp:

+ Phản ánh các ý kiến của khách tới Giám đốc nhà hàng và Bếp trưởng để cải tiến các món ăn cho phù hợp với khẩu vị của khách.

- + Luôn tôn trọng, cởi mở, có tinh thần hợp tác, chia sẻ các ý kiến và chuyên môn nghiệp vụ với cấp trên và đồng nghiệp
- + Hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ do cấp trên giao phó.

2.2. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận nhà hàng

Trưởng bộ phận là người phối hợp với Giám đốc nhà hàng thực hiện các chế độ quản lý: quản lý về lao động, kỹ thuật, tài sản và vật tư hàng hoá, vệ sinh,... đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt. Do vậy, nhiệm vụ của Trưởng bộ phận nhà hàng như sau:

- Đối với công việc:

+ Lập bảng phân công lao động trong từng ca làm việc của bộ phận phục vụ bàn, điều động và phối hợp giữa các nhân viên trong bộ phận, đảm bảo phục vụ các nhu cầu ăn uống của khách.

+ Phân công công việc cho từng nhân viên, trực tiếp điều khiển toàn bộ công việc phục vụ khách trong nhà hàng.

+ Hàng ngày kiểm tra vệ sinh trong phòng ăn và vệ sinh cá nhân của nhân viên trong bộ phận.

+ Thực hiện các công việc về quản lý tài sản và các trang thiết bị: tư vấn và dự trù việc mua sắm tài sản nhà hàng; quản lý việc sử dụng các hàng hoá và vật tư, tránh thất thoát cho nhà hàng, khách sạn; thực hiện tốt các công việc kiểm kê, bổ sung trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

+ Tìm hiểu yêu cầu và tiêu chuẩn đặt ăn hàng ngày của khách để tổ chức thực hiện tốt.

+ Đề xuất việc tuyển dụng nhân viên để đáp ứng tình hình phục vụ của nhà hàng.

+ Thống kê tình hình tiêu thụ hàng hoá hàng ngày và định kỳ làm báo cáo cho lãnh đạo, đề xuất và nghiên cứu các biện pháp thực hiện giúp quản lý nhà hàng.

- Đối với khách hàng:

+ Nhắc nhở và hướng dẫn các nhân viên phục vụ, đảm bảo phục vụ khách với chất lượng tốt nhất.

+ Quản lý tốt các công việc phục vụ, giải quyết các khiếu nại và yêu cầu của khách.

- Đối với cấp trên và đồng nghiệp:

+ Liên hệ chặt chẽ với nhà bếp, quầy bar, thường xuyên phản ánh thông tin để nâng cao chất lượng phục vụ khách ăn uống.

+ Kết hợp với Giám đốc nhà hàng kiểm tra tình hình chấp hành qui chế, điều lệ của nhân viên trong bộ phận.

+ Luôn tôn trọng, cởi mở, có tinh thần hợp tác, chia sẻ các ý kiến và

chuyên môn nghiệp vụ với cấp trên và đồng nghiệp

+ Hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ do cấp trên giao phó.

2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống

- Đối với công việc:

+ Làm tốt công tác chuẩn bị và phục vụ ăn uống trong và ngoài nhà hàng.

+ Nhận bàn giao của ca trước, kiểm tra số ăn để nắm bắt số lượng, đối tượng khách và giờ ăn để chuẩn bị cho khâu phục vụ.

+ Bố trí bàn ăn, chỗ ngồi cho khách, cho từng đoàn khách sao cho phù hợp tính chất của bữa ăn.

+ Chuẩn bị dụng cụ đầy đủ, thường dùng trong các bữa ăn như lọ gia vị, lọ tắm, lọ hoa,...đảm bảo về số lượng, chất lượng, chủng loại và vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Kiểm tra thức ăn trước khi đưa ra phục vụ khách và kịp thời mang ra phục vụ khách. Tránh nhầm lẫn, phản ánh kịp thời khâu vị ăn uống và ý muốn của khách.

+ Kết hợp nhịp nhàng, phục vụ ăn và uống, khi khách ăn xong phải nhanh chóng thu dọn mặt bàn trước khi đưa đồ tráng miệng.

+ Kiểm tra và quản lý tài sản trong phạm vi được giao, sắp xếp hợp lý và để đúng nơi qui định.

+ Thực hiện triệt để tiết kiệm (tắt đèn điện, điều hoà, quạt, hệ thống nước,...)

+ Bàn giao cụ thể, chính xác khi hết ca làm việc.

- Đối với khách hàng:

+ Luôn cởi mở, lịch sự và thân thiện với khách hàng

+ Sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu của khách trong phạm vi quyền hạn của mình

- Đối với cấp trên và đồng nghiệp:

+ Luôn tôn trọng, cởi mở, có tinh thần hợp tác, chia sẻ các ý kiến và chuyên môn nghiệp vụ với cấp trên và đồng nghiệp

+ Hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ do cấp trên giao phó

2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc

Nhân viên phụ việc là người mới ra nhập vào đội ngũ phục vụ ăn uống, có khả năng và mong muốn làm nghề phục vụ ăn uống.

- Đối với công việc: Trong quá trình phục vụ phải nhanh chóng tiếp thu, học hỏi kinh nghiệm, phụ giúp nhân viên phục vụ một số công việc nhất định như chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống, thu dọn,...

- Đối với khách hàng: Luôn cởi mở, lịch sự và thân thiện với khách hàng
- Đối với cấp trên và đồng nghiệp:
 - + Luôn tôn trọng, cởi mở, có tinh thần hợp tác, chia sẻ các ý kiến và chuyên môn nghiệp vụ với cấp trên và đồng nghiệp
 - + Hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ do cấp trên giao phó.

3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống

Mục tiêu:

- Lý giải được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Thực hiện tốt các yêu cầu của nhân viên phục vụ ăn uống tại nơi làm việc;
- Chủ động rèn luyện để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống.

3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ

- Người phục vụ ăn uống phải là người am hiểu các phương thức, quy trình và tiêu chuẩn phục vụ: phục vụ ăn chọn món, phục vụ ăn theo thực đơn, phục vụ tiệc ngồi, phục vụ tiệc đứng tự chọn, phục vụ tiệc trà, phục vụ hội nghị, hội thảo, phục vụ ăn uống tại buồng khách,... từ khi khách yêu cầu sử dụng dịch vụ đến khi khách kết thúc việc sử dụng dịch vụ.

- Phải có kiến thức tổng quát về:

+ Món ăn, đồ uống trong thực đơn: phải nắm được các món ăn, đồ uống nhà hàng có thể phục vụ khách, các món ăn sẵn có và mô tả được các món ăn đó bao gồm các nguyên liệu chính gì, các thứ ăn kèm như nước sốt, gia vị,...

+ Các đồ uống phục vụ cho bữa ăn.

+ Giá cả của từng loại dịch vụ hàng hoá.

- Hiểu rõ đặc điểm, sở thích của các khách quen để đáp ứng nhu cầu của khách một cách tốt nhất.

- Ân cần, chu đáo, luôn quan tâm tới khách hàng, phải quan sát mọi hành vi cử chỉ của khách trong bữa ăn tại mỗi bàn và đoán trước nhu cầu gì sẽ phát sinh. Tuyệt đối không được bỏ vị trí trong giờ làm việc.

- Phục vụ nhanh, sạch, đúng tiêu chuẩn, tạo điều kiện cho khách ăn đủ, ngon, hợp khẩu vị, không phải chờ đợi lâu.

- Luôn học tập, phấn đấu rèn luyện, tham dự các khoá học để nâng cao trình độ nghiệp vụ và những hiểu biết xã hội.

- Một số điểm cần lưu ý trong quá trình phục vụ khách hàng:

+ Có trí nhớ tốt, có thể nhớ tên, nhớ mặt khách hàng.

+ Khi tiếp xúc với khách hàng phải lịch sự, nhẹ nhàng, diễn đạt dễ hiểu, sử dụng ít nhất một ngoại ngữ.

Bài tập ứng dụng: Tìm hiểu yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng tại một khách sạn 4 - 5 sao tại địa phương.

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: 45 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các khách sạn 4 - 5 sao tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Phân công công việc cho từng thành viên trong nhóm khi đi thực tế
 - + Tìm hiểu thông tin về yêu cầu chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên phục vụ bàn (kiến thức, kỹ năng, thái độ)
 - + Thảo luận và tổng hợp ý kiến các thành viên
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin về kiến thức	3						
	- Thực đơn và danh mục đồ uống	1						
	- Phương thức và quy trình phục vụ	1						
	- Các kiến thức khác	1						
2	Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin về kỹ năng	4						
	- Giao tiếp ứng xử	1						
	- Chuẩn bị phục vụ	1						
	- Phục vụ khách	1						
	- Các kỹ năng khác	1						
3	Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin về thái độ	3						

	- Đối với khách hàng	1					
	- Đối với công việc	1					
	- Đối với đồng nghiệp	1					
	Tổng	10					

3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp với khách rất quan trọng và là mấu chốt nhằm thỏa mãn những mong đợi của khách. Để giao tiếp thành công phải luôn ghi nhớ các tiêu chuẩn:

- Giao tiếp khi đón tiếp khách:
 - + Đón tiếp khách theo đúng tiêu chuẩn và thường xuyên dùng những câu chào như (Xin vui lòng, cảm ơn, chào buổi sáng,...) nên được sử dụng khi đón khách và khi một nhân viên phục vụ tiếp xúc lần đầu với khách;
 - + Cũng nên sử dụng cụm từ: “Ngài/Quý ông/Quý bà” hay chức danh của khách nếu biết;
- Giao tiếp trong quá trình phục vụ khách ăn uống:
 - + Luôn mỉm cười với ánh mắt vui vẻ, khách sẽ cười đáp lại và cảm thấy thoải mái;
 - + Thái độ phục vụ tốt tạo ấn tượng khó quên về khách sạn và bản thân bạn;
 - + Giữ im lặng, hạn chế va chạm dụng cụ ăn uống khi bày bàn cũng như khi thu dọn bàn ăn
- Giao tiếp bằng cử chỉ, điệu bộ:
 - + Cử chỉ và điệu bộ khiêm tốn nhưng rõ ràng, nhất quán;
 - + Ngữ điệu giọng nói phải được kiểm soát không chậm, không nhanh và vừa đủ nghe;
 - + Tiếp xúc bằng mắt và nhìn thẳng vào mắt khách khi nói chuyện để biểu lộ rằng bạn đang rất thành thật;
 - + Tác phong, cử chỉ chững chạc, dáng đứng và giữ đầu hơi nghiêng về phía khách;
 - + Khuôn mặt luôn thể hiện sự biểu cảm phù hợp với từng ngữ cảnh;
- Một số điểm cần lưu ý:
 - + Nếu bạn không hiểu nhu cầu của khách bạn sẽ không thể giúp họ hài lòng;
 - + Cách giao tiếp không lời cũng quan trọng như giao tiếp bằng lời;

- + Tránh va chạm thân thể khi phục vụ khách;
- + Không được ngồi cùng bàn ăn uống chung với khách trong giờ làm việc;
- + Không tò mò nghe chuyện khách nói với nhau bên bàn ăn;
- + Không làm huyên náo phòng ăn, không gọi nhau, cười đùa nói to, không nện gót giày trên sàn nhà làm có tiếng động;
- + Không hút thuốc, nhai kẹo cao su, ăn uống trong lúc phục vụ;

Bài tập ứng dụng 1: Giao tiếp khi đón tiếp khách

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 05 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
- + Phân vai: 01 học sinh vai nhân viên đón tiếp
04 học sinh vai khách hàng
- + Thực hiện giao tiếp khi đón tiếp khách
 - ✓ Chào khách: nhân viên phục vụ chủ động bước tới chào khách với thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện, lịch sự và nói: “Xin chào quý khách! Tôi có thể giúp gì cho quý khách không ạ?”
 - ✓ Tiếp nhận thông tin từ khách:
 - Khách hàng: “Chúng tôi muốn dùng bữa tại nhà hàng”
 - NVPV: “Xin quý khách cho biết quý khách đi bao nhiêu người? Đã đặt trước hay chưa?”
 - Khách hàng: “Chúng tôi gồm 04 người và chưa đặt trước”
 - NVPV: “Dạ vâng, thưa quý khách muốn ngồi vị trí nào trong nhà hàng?”
 - Khách hàng: “Chúng tôi muốn ngồi gần cửa sổ”
 - NVPV: “Xin mời quý khách đi theo lối này.”
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chào khách và xưng hô cho thích hợp	4						

	+ Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện, lịch sự	2						
	+ Tác phong nhanh nhẹn	1						
	+ Hỏi khách muốn giúp gì	1						
2	Tiếp nhận thông tin từ khách đầy đủ, chính xác	6						
	+ Số lượng khách	2						
	+ Yêu cầu đặt trước	2						
	+ Vị trí ngồi	2						
	Tổng	10						

Bài tập ứng dụng 2: Giao tiếp trong quá trình phục vụ khách ăn uống

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Phân vai: 01 học sinh vai nhân viên phục vụ
04 học sinh vai khách hàng
 - + Thực hiện giao tiếp trong quá trình phục vụ khách ăn uống
 - ✓ Giới thiệu món ăn sẽ phục vụ: nhân viên phục vụ bê món ăn trên tay, đứng tại vị trí thích hợp so với bàn khách và giới thiệu vài nét về bản thân, món ăn nhằm tạo ấn tượng tốt đẹp với khách hàng: “ Xin chào quý khách, em tên là A. Rất hân hạnh phục vụ quý khách bữa ăn hôm nay. Món đầu tiên xin được phục vụ đó là món....”
 - ✓ Xin phép khách: nhân viên phục vụ lịch sự xin phép khách được phục vụ món ăn
 - ✓ Phục vụ theo yêu cầu của khách: nhân viên phục vụ lần lượt phục vụ món ăn tới từng người khách theo đúng nguyên tắc. Chúc khách ngon miệng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6

1	Giới thiệu món ăn sẽ phục vụ	5						
	+ Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện, lịch sự	2						
	+ Tác phong nhanh nhẹn, tự tin	1.5						
	+ Giới thiệu đầy đủ các thông tin cần thiết về món ăn	1.5						
2	Xin phép khách được phục vụ món ăn	1						
3	Phục vụ theo đúng yêu cầu của khách	4						
	+ Vị trí đứng	0.5						
	+ Kỹ thuật phục vụ	1.5						
	+ Chào mời khách	2						
	Tổng	10						

3.3. Yêu cầu về sức khỏe và ngoại dáng

3.3.1. Sức khỏe

Người phục vụ ăn uống phải là người có sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm, đủ sức chịu đựng ở tư thế đứng, đi kéo dài. Có thể làm thêm giờ nếu cần thiết.

Nước da khỏe mạnh và sáng: để có nước da sáng cần phải luyện tập, ăn ngủ và tập thể dục đều đặn, ngoài ra còn phải ăn nhiều rau, hoa quả, uống nhiều nước.

Phải tham gia khám sức khỏe định kỳ theo quy định của nhà hàng, khách sạn để tránh các bệnh lây lan truyền nhiễm.

3.3.2. Ngoại dáng

Người phục vụ ăn uống nói riêng và người làm việc trong ngành Du lịch nói chung là những người thường xuyên tiếp xúc với khách hàng. Vì vậy:

- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, không nói ngọng, nói lắp.
- Hình thức người phục vụ cần ưa nhìn, tươi tắn, nhanh nhẹn, lịch sự.
- Đối với nữ tránh trang điểm quá nhiều, nên tạo cho mình một vẻ đẹp tự

nhiên. Trang sức được mang tối thiểu là nhẫn cưới, đồng hồ, vòng cổ và khuyên tai đơn giản.

- Đối với nam không tạo cho mình hình thức quá khác biệt như đeo khuyên tai, tạo màu của tóc, để râu ria,...

- Không đeo vòng tay, vòng chân, các vật sắc và dây đeo lỏng.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện chuẩn bị ngoại dáng trước khi bắt đầu ca làm việc.

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: trang phục, biển tên, đồ trang điểm cá nhân

+ Mặc trang phục

+ Đeo biển tên

+ Trang điểm

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ đồ dùng cá nhân	5						
	+ Trang phục (quần áo, giày, tất, kẹp tóc)	2						
	+ Biển tên	1.5						
	+ Đồ trang điểm cá nhân	1.5						
2	Mặc trang phục theo đúng quy định của nhà hàng, khách sạn	3						
3	Trang điểm nhẹ nhàng, ưa nhìn	2						
	Tổng	10						

3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức

** Người phục vụ ăn uống luôn phải rèn luyện cho mình tính thật thà, lương thiện và có tính tự trọng.*

- Đối với việc sử dụng thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng: không lấy thức ăn hoặc mượn dụng cụ ăn uống của nhà hàng cho mục đích của mình.

- Đối với việc thanh toán tiền cho khách:

+ Không được cộng sai hoá đơn làm cho hoá đơn tăng thêm tiền.

+ Không lợi dụng khách trong việc nhờ giúp hoặc mua bán hay tỏ thái độ thấp hèn, xin tiền "boa", đếm tiền "boa" trước mặt khách hoặc xóc tiền kêu leng keng trong túi. Ngược lại phải tỏ thái độ lịch sự văn minh, đúng mực với khách hàng.

- Đối với việc phục vụ khách: không thể hiện những hành vi thiếu đạo đức với khách như đùa cợt hoặc ăn mặc thiếu nghiêm túc.

** Người phục vụ phải là người có trách nhiệm cao và tinh thần đồng đội trong công việc.*

- Phải quan tâm, giữ gìn những dụng cụ, trang thiết bị trong nhà hàng, tránh vứt bừa bãi, tránh lãng phí.

- Luôn thể hiện sự quan tâm tới quyền lợi của khách hàng bằng mọi thái độ, hành vi và cử chỉ, thậm chí khẩu hiệu "Khách hàng là thượng đế".

- Không phục vụ khách những món ăn kém phẩm chất mất vệ sinh.

- Thực hiện nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc, không trốn tránh trách nhiệm được giao.

- Phải có sự phối hợp nhịp nhàng và giúp đỡ lẫn nhau giữa các bộ phận, tránh phê bình, cãi nhau trong nhà hàng nhất là trước mặt khách. Việc giải thích, ngăn chặn thiếu sót hoặc phê bình sẽ tiến hành sau giờ phục vụ.

Bài tập ứng dụng: Tìm hiểu yêu cầu về tư cách đạo đức của nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng tại một khách sạn 4 – 5 sao

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn

- Thời gian: 45 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các khách sạn 4 - 5 sao tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)

+ Phân công công việc cho từng thành viên trong nhóm khi đi thực tế

+ Tìm hiểu thông tin yêu cầu về tư cách đạo đức của nhân viên phục vụ bàn (sử dụng thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, thanh toán tiền cho khách, phục

vụ khách)

+ Thảo luận và tổng hợp ý kiến các thành viên

+ Đánh giá tình hình thực hiện yêu cầu về tư cách đạo đức của nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Tìm hiểu đầy đủ, chính xác các thông tin yêu cầu về tư cách đạo đức của nhân viên phục vụ bàn	8						
	+ Sử dụng thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng	2.5						
	+ Thanh toán tiền cho khách	2.5						
	+ Phục vụ khách	3						
2	Đánh giá tình hình thực hiện	2						
	Tổng	10						

3.5. Yêu cầu về trang phục

Trang phục của từng người trong đội ngũ phục vụ chỉ định rõ chức danh nghề nghiệp của người mặc nó.

Dáng vẻ con người trong bộ đồng phục để lại những ấn tượng sâu sắc khác nhau cho khách hàng. Bộ trang phục sạch sẽ và phẳng nếp sẽ tạo cho nhà hàng hình ảnh ngăn nắp, ngược lại nếu đồ nhàu nát, có mùi hôi sẽ không tạo cho khách ấn tượng tốt đẹp vì bộ trang phục đã phản ánh cái hay, cái dở của toàn bộ hoạt động của khách sạn nên khách có thể quay lại lần sau hoặc không bao giờ quay lại nữa.

Trang phục cần may đo vừa vặn, chật quá sẽ hạn chế cử động đi lại, ngược lại rộng thùng thình sẽ vướng víu làm cho động tác mất chính xác.

Đôi giày chiếm một phần quan trọng cho dáng vẻ bề ngoài nên phải luôn sạch bóng, gót không được quá cao để đảm bảo an toàn lao động.

Thông thường trang phục của nhân viên do khách sạn may và giặt là. Nhân viên phục vụ chỉ mặc trong giờ làm việc. Khi tan ca để lại nơi làm việc hoặc chuyển bộ phận giặt là, không mặc ở nhà hoặc đi ra đường.

Dưới đây là một số ví dụ:

- Giám đốc nhà hàng và Trưởng phòng ăn: Mặc com lê đen, cổ tay viền sa tanh bóng cùng màu, sơ mi trắng dài tay, nơ đen, tất đen, giày đen. Dọc hai bên ống quần có nẹp sa tanh bóng cùng màu để phân biệt nhân viên phục vụ với khách hàng.

- Nhân viên phục vụ nam: Mặc áo gilê đen, sơ mi trắng, nơ đen, quần đen, giày đen, tất đen, đầu trần, tóc cắt ngắn.

- Nhân viên phục vụ nữ: Mặc đầm đen, áo trắng dài tay, kín cổ, nơ đen đầu trần, tóc dài phải cặp gọn.

Bài tập ứng dụng: Tìm hiểu yêu cầu về trang phục của nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng tại một khách sạn 4 - 5 sao

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (05 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn

- Thời gian: 30 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các khách sạn 4 - 5 sao tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)

+ Phân công công việc cho từng thành viên trong nhóm khi đi thực tế

+ Tìm hiểu thông tin yêu cầu về trang phục của nhân viên phục vụ ăn uống (quy định chung về việc bảo quản, sử dụng trang phục, mẫu trang phục đối với nam/nữ)

+ Thảo luận và tổng hợp ý kiến các thành viên

+ Đánh giá tình hình thực hiện yêu cầu về trang phục của nhân viên phục vụ bàn trong nhà hàng.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Tìm hiểu đầy đủ, chính xác các thông tin yêu cầu về trang phục của nhân viên phục vụ ăn uống	8						
	+ Quy định chung về việc bảo quản, sử dụng	4						
	+ Mẫu trang phục đối với	2						

	nam							
	+ Mẫu trang phục đối với nữ	2						
2	Đánh giá tình hình thực hiện	2						
	Tổng	10						

4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn

Mục tiêu:

- Liệt kê được các bộ phận trong khách sạn;
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn;
- Tích cực tạo lập mối quan hệ phù hợp trong bộ phận phục vụ ăn uống và với các bộ phận khác trong khách sạn.

4.1. Với bộ phận Bếp

4.1.1. Bộ phận Bếp

- Cung cấp cho khách những món ăn có chất lượng tốt;
- Phải báo cáo cho phòng ăn tình hình thay đổi thực đơn trong ngày;

4.1.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

- Tích cực giới thiệu các món ăn với khách để đẩy mạnh kinh doanh;
- Phản ánh với bộ phận bếp các yêu cầu và ý kiến của khách một cách kịp thời thông qua hội ý hàng ngày và ghi nhật ký;
- Đáp ứng yêu cầu đặc biệt của khách qua việc ghi yêu cầu đó vào phiếu gọi món gửi bộ phận bếp;

4.1.3. Cùng phối hợp

- Điều chỉnh nhịp độ và thứ tự tiếp món, tránh để khách khiếu nại;
- Nắm bắt tình hình, giải quyết những thiếu sót, nâng cao chất lượng phục vụ thông qua cuộc họp trao đổi hàng tháng giữa người phụ trách bộ phận bếp và bộ phận phục vụ ăn uống;
- Làm tốt công tác chuẩn bị và phục vụ khi có yêu cầu đặt tiệc lớn;
- Làm tốt công tác bồi dưỡng cho nhân viên kiến thức về thực đơn mới.

4.2. Với bộ phận Bar

4.2.1. Bộ phận Bar

- Đảm bảo phục vụ đúng loại đồ uống ghi trên phiếu yêu cầu gọi đồ uống của

khách;

- Kịp thời báo cáo cho phòng ăn những thay đổi và thông tin về đồ uống;
- Có trách nhiệm bồi dưỡng cho các nhân viên phục vụ ăn uống kiến thức về đồ uống;

4.2.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

- Tích cực giới thiệu các loại đồ uống với khách để đẩy mạnh kinh doanh đồ uống;

4.2.3. Cùng phối hợp

- Làm tốt công tác phục vụ đồ uống khi có tiệc lớn hoặc có yêu cầu đặc biệt của khách;
- Đẩy mạnh kinh doanh và phục vụ đồ uống.

4.3. Với bộ phận Buồng

4.3.1. Bộ phận Buồng

- Phụ trách công tác làm vệ sinh các nơi công cộng như thăm phòng ăn, nhà vệ sinh, các cửa kính, thang máy;
- Chịu trách nhiệm cung cấp các vật trang trí bằng vải, gỗ, giấy, hoa cho phòng ăn;
- Phụ trách công tác thiết kế, cắt may và thay đổi, sửa chữa đồng phục của nhân viên phục vụ ăn uống theo yêu cầu;

4.3.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

- Phụ trách công việc phục vụ khách ăn tại buồng nghỉ;

4.3.3. Cùng phối hợp

- Làm tốt công tác nhận, thay đổi và kiểm kê các đồ dùng bằng vải, công tác diệt chuột, gián, khử trùng khu vực phục vụ ăn uống thu dọn dụng cụ khách ăn tại buồng nghỉ.

4.4. Với bộ phận khác

4.4.1. Với bộ phận Lễ tân

** Bộ phận Lễ tân*

- Phải có trách nhiệm thông báo các thông tin về khách hàng một cách kịp thời ;
- Kiểm tra chặt chẽ các hoá đơn chứng từ xem có thiếu sót gì để kịp thời giải quyết ;
- Tích cực giới thiệu với khách về các dịch vụ, đặc biệt là nhà hàng và quầy đồ uống để đẩy mạnh kinh doanh.

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Phối hợp với bộ phận Lễ tân nhằm nắm được số lượng khách ăn nghỉ tại khách sạn để chuẩn bị về nhân lực, luôn đảm bảo mức phục vụ cao nhất ;
- Luôn làm tốt công việc phục vụ khách đoàn ăn uống theo địa điểm, thời gian, số lượng và yêu cầu mà bộ phận Lễ tân đã thông báo ;
- Sao gửi cho bộ phận Lễ tân tất cả các biên lai đặt bữa của khách ;
- Giải quyết các phàn nàn của khách hoặc báo trợ lý bộ phận Lễ tân để giải quyết trong trường hợp người phụ trách phòng ăn vắng mặt ;

** Cùng phối hợp*

Làm tốt công tác tiếp nhận khách, phục vụ tốt khách VIP ăn điếm tâm, tặng biểu hoa quả cho khách VIP theo yêu cầu do bộ phận tiếp nhận khách gửi tới.

4.4.2. Với bộ phận Nhân sự

** Bộ phận Nhân sự*

- Giúp bộ phận phục vụ ăn uống làm thủ tục chuyển công tác, thay đổi vị trí, làm thủ tục thôi việc cho nhân viên của họ ;

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Phải gửi bản thống kê ngày công hàng tháng của từng nhân viên trong bộ phận mình lên bộ phận phụ trách nhân sự ;
- Nộp báo cáo đề ghi thăng, giáng cấp, thưởng phạt cán bộ, nhân viên bộ phận mình ;

** Cùng phối hợp*

- Xác định biên chế và cấp bậc của cán bộ, công nhân;
- Làm tốt công tác chiêu mộ, tuyển dụng và điều động công nhân viên theo yêu cầu công việc.

4.4.3. Với bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng

** Bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng*

- Phải kịp thời làm tốt công tác sửa chữa và bảo dưỡng theo đơn đề nghị của bộ phận phục vụ ăn uống, đảm bảo công việc phục vụ ăn uống diễn ra bình thường, sau khi sửa chữa và bảo dưỡng, bàn giao phải có ký nhận;

- Phụ trách công việc lắp đặt thiết bị và điều khiển âm hình các buổi tiệc và hội nghị theo yêu cầu;

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Có trách nhiệm thông báo các đồ dùng về điện, các trang thiết bị trong nhà hàng bị hỏng cần thay thế và bảo dưỡng;

- Tạo điều kiện cho bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng sửa chữa một cách nhanh và hiệu quả nhất;

** Cùng phối hợp*

- Cùng phối hợp trong công việc sử dụng tốt các trang thiết bị máy móc. Bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng chịu trách nhiệm về mặt kỹ thuật hướng dẫn nhân viên bộ phận phục vụ ăn uống sử dụng chính xác các trang thiết bị, máy móc, cùng làm tốt công tác vệ sinh, bảo dưỡng máy móc thiết bị.

4.4.4. Với bộ phận An ninh

** Bộ phận an ninh*

- Có trách nhiệm bảo vệ tài sản và tính mạng khách đến ăn tại nhà hàng;

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Khi thấy có khả nghi với bất kỳ đối tượng nào hoặc tình huống nào nhanh chóng kịp thời báo cho bộ phận an ninh;

** Cùng phối hợp*

- Bộ phận Phục vụ ăn uống và bộ phận an ninh cùng phối hợp làm tốt nhiệm vụ bảo vệ khi khách quan trọng, khách đi theo đoàn;

- Phối hợp bảo vệ an toàn tính mạng và tài sản của khách.

4.4.5. Với bộ phận Kế toán

** Bộ phận Kế toán*

- Phải kịp thời làm báo biểu kinh doanh ăn uống hàng ngày, hàng tháng và cả năm;

- Bộ phận cung ứng thuộc phòng kế toán phải đảm bảo cung cấp sản phẩm chất lượng tốt, giá cả phải chăng cho bộ phận phục vụ ăn uống;

- Xem xét, phê duyệt đơn xin mua sắm tài sản do bộ phận phục vụ ăn uống gửi lên;

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Phải làm tất cả các hoá đơn, chứng từ đã bán hàng trong ngày cho bộ phận kế toán;

- Kịp thời công tác kiểm tra hàng hoá, tránh để thức ăn và đồ uống quá hạn sử dụng hoặc hàng hoá không có trong kho;

- Làm báo cáo đầy đủ các số lượng và chủng loại hàng theo ngày hoặc tháng;

** Cùng phối hợp*

- Lên kế hoạch phục vụ ăn uống hàng năm;

- Hạch toán giá thành món ăn;

- Làm tốt công tác thanh toán cho khách;

- Làm tốt khâu kiểm kê và quản lý thực phẩm, đồ dùng phục vụ ăn, uống và tài sản;

- Làm tốt công tác cung ứng cho hoạt động kinh doanh đặc biệt, nắm bắt những tình hình thay đổi về vật tư, thực phẩm trên thị trường;

- Thường xuyên nắm bắt tình hình ứ đọng và thực phẩm quá hạn sử dụng, tránh mua bừa bãi gây lãng phí;

- Bộ phận phục vụ ăn uống phải phối hợp với tổng kho làm tốt công tác nghiệm thu vật dụng và thực phẩm.

4.4.6. Với bộ phận Kinh doanh và bán hàng

** Bộ phận Kinh doanh và bán hàng*

- Đẩy mạnh tuyên truyền về hình ảnh nhà hàng, khách sạn, quảng cáo, in bảng thực đơn căn cứ vào các tư liệu về món ăn, giá cả do phòng ăn cung cấp;

- Kịp thời phản ánh với phòng ăn yêu cầu và ý kiến của khách để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ ăn uống;

** Bộ phận Phục vụ ăn uống*

- Phải sao gửi phiếu đặt tiệc cho bộ phận kinh doanh và bán hàng;

** Cùng phối hợp*

- Đẩy mạnh kinh doanh ăn uống, tiếp nhận yêu cầu đặt tiệc;

- Phân tích tình hình thị trường, có kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh ăn uống hàng tháng, hàng quý và cả năm;

- Bố trí hội trường tổ chức tiệc, tổ chức việc chiêu đãi khách VIP, khách đi theo đoàn và các hoạt động quan trọng khác.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

+ Nhiệm vụ của các chức danh

+ Tổ chức ca làm việc

+ Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống

+ Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn

- *Cách thức và phương pháp đánh giá:*

+ Kiểm tra vấn đáp hoặc trắc nghiệm

+ Giao bài tập thảo luận nhóm

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thông kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ **Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng**, Trịnh Xuân Dũng, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, 2003.

+ **Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn - Nhà hàng**, Trương Sỹ Quý, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.

Ghi nhớ:

- Sơ đồ tổ chức nhà hàng;
- Các ca lao động trong ngày và nội dung làm việc của từng ca;
- Nhiệm vụ của các chức danh;
- Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Vẽ sơ đồ tổ chức trong nhà hàng và nêu nhiệm vụ của các chức danh đó?
2. Các ca làm việc trong nhà hàng và nhiệm vụ của từng ca? Là nhân viên phục vụ ăn uống anh (chị) cần chú ý gì trong quá trình nhận và bàn giao ca?
3. Trình bày các yêu cầu cần có đối với nhân viên phục vụ ăn uống?
4. Hãy nêu mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn?
5. Mô tả những nhiệm vụ cần thực hiện của một nhân viên mới được tuyển dụng vào bộ phận phục vụ ăn uống của bạn?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thăm quan một số nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tối thiểu 1 khách sạn 4 - 5 sao; 1 khách sạn 1-2 sao và 1 nhà hàng độc lập) để tìm hiểu về cơ cấu tổ chức nhà hàng. Vẽ sơ đồ tổ chức nhân sự nhà hàng của khách sạn đó.
2. Thăm quan một số nhà hàng/khách sạn tại địa phương và tìm hiểu về các ca lao động trong ngày và nội dung làm việc của từng ca. Nêu nhận xét của cá nhân về cách chia ca làm việc của nhà hàng/khách sạn đó.
3. Chia nhóm (3-4 học sinh/nhóm) thực hành theo các nội dung sau và ghi lại các ý kiến nhận xét:
 - Một nhân viên mới vào làm tại bộ phận phục vụ ăn uống, hãy hướng dẫn nhân đó thực hiện tốt các yêu cầu cá nhân đối với một nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng;
 - Hướng dẫn nhân viên về nghiệp vụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng;
 - Giao tiếp với một khách hàng rất khó tính, một khách lần đầu tiên đến với nhà hàng/khách sạn và một khách quen của nhà hàng/khách sạn;
 - Hướng dẫn một nhân viên phục vụ nam và một nhân viên phục vụ nữ mới được tuyển dụng vào bộ phận phục vụ ăn uống của bạn về quy định sử dụng

trang phục;

4. Chuẩn bị một áp phích cho một nhân viên trong bộ phận của bạn (*nhằm tạo ra một thói quen vệ sinh cá nhân tốt – nhận biết các vùng chính trên cơ thể cần được giữ vệ sinh sạch sẽ*)?

5. Giải thích tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân cho một nhân viên mới trong bộ phận nhà hàng?

6. Lập một bảng chỉ dẫn về vệ sinh cá nhân được sử dụng tại trường hoặc tại nơi làm việc?

7. Lập bảng kế hoạch phát triển chuyên môn nghiệp vụ cho tương lai để trở thành một nhân viên phục vụ bàn giỏi.

8. Vẽ sơ đồ thể hiện mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan.

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 2 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với bộ phận nhân sự hoặc quản lý nhà hàng/khách sạn
 - + Tìm hiểu thông tin về cơ cấu tổ chức nhân sự nhà hàng (tối thiểu 1 khách sạn 4 - 5 sao; 1 khách sạn 1-2 sao và 1 nhà hàng độc lập)
 - + Vẽ sơ đồ tổ chức bao gồm đầy đủ các chức danh.

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế tại nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với bộ phận nhân sự hoặc quản lý nhà hàng/khách sạn

+ Tìm hiểu thông tin về các ca làm việc trong ngày của nhà hàng và nội dung cụ thể của từng ca

+ Nhận xét của cá nhân về cách chia ca làm việc của nhà hàng/khách sạn đó (bố trí thời gian, tính hợp lý đối với công việc của nhà hàng và tình hình nhân sự hiện tại, đánh giá ưu nhược điểm và đưa ra giải pháp).

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 – 20 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Phân vai theo từng tình huống

+ Thực hiện các tình huống căn cứ vào các nội dung mục 3 bài 2.

+ Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện và rút kinh nghiệm.

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 – 20 phút

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút bi hoặc bút dạ các màu

+ Viết các thông điệp và vẽ hình ảnh tương ứng như:

✓ Bắt đầu một ngày làm việc bằng một cơ thể và đầu tóc sạch sẽ

✓ Mặc quần áo sạch và đúng quy định

✓ Luôn rửa tay

✓ Giữ cho đầu tóc gọn gàng và đội mũ...

+ Dán/treo áp phích lên vị trí phù hợp trong nhà hàng

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2-3 người)

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 – 20 phút

- Quy trình thực hiện:

+ Phân vai

+ Bố trí địa điểm, trang thiết bị và dụng cụ phù hợp cho việc hướng dẫn nhân viên mới về vấn đề vệ sinh cá nhân

+ Thực hiện giải thích tầm quan trọng của việc vệ sinh cá nhân trong bộ

phận nhà hàng?

6. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 – 20 phút
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút bi hoặc bút dạ các màu
 - + Viết các thông điệp và vẽ hình ảnh tương ứng như:
 - ✓ Không hút thuốc, ăn uống hoặc nhai kẹo cao su
 - ✓ Vứt rác đúng nơi quy định
 - ✓ Không gãi hoặc ngoáy mũi
 - ✓ Không ho, hắt hơi hoặc xì mũi
 - ✓ Luôn rửa tay...
 - + Dán/treo bảng chỉ dẫn lên vị trí phù hợp trong phòng thực hành nhà hàng

BÀI 3
VỆ SINH, AN TOÀN VÀ AN NINH TRONG
HOẠT ĐỘNG CỦA NHÀ HÀNG

Mã bài: MD 27 – 3

Giới thiệu:

Trong nhà hàng, cảm nhận đầu tiên của mọi khách hàng khi đến với nhà hàng là vệ sinh sạch sẽ, an toàn và an ninh. Cảm nhận ban đầu là rất quan trọng, vì nếu khách hàng thực sự tin tưởng ở nhà hàng của bạn họ sẽ sẵn sàng mua các sản phẩm, dịch vụ của nhà hàng. Bên cạnh đó, không gì hữu hiệu bằng chính họ là người quảng cáo cho nhà hàng của bạn.

Mục tiêu

- Giải thích được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng;
- Phân tích được những nguyên nhân và cách phòng chống mất an toàn trong nhà hàng;
- Xác định được các bất trắc về an ninh tiềm ẩn trong nhà hàng;
- Trình bày được các biện pháp đảm bảo an ninh vận dụng trong thực tế kinh doanh nhà hàng;
- Lập được kế hoạch đảm bảo an ninh và báo cáo về các vấn đề an ninh phát sinh trong hoạt động của nhà hàng;
- Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, đảm bảo an ninh, an toàn khi làm việc tại nhà hàng.

Nội dung chính

1. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

Mục tiêu:

- Giải thích được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng;
- Thực hiện tốt vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống;
- Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh sạch sẽ theo đúng tiêu chuẩn;
- Vệ sinh dụng cụ ăn uống bao gồm đồ sành sứ, đồ thủy tinh, đồ kim loại và các đồ dùng bằng nhựa đảm bảo sạch sẽ;
- Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc.

1.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

1.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng là một yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng phục vụ ăn uống. Người Việt Nam có câu "Nhà sạch thì mát, bát sạch ngon cơm". Ở đây cần cả hai yếu tố "nhà sạch" và "bát sạch", ngoài các tiêu chuẩn vệ sinh món ăn cũng rất quan trọng trong việc giữ gìn, bảo vệ sức khỏe cho khách hàng.

Một nhà hàng sạch tối thiểu cần đạt các yêu cầu sau:

- Bầu không khí sạch, thông thoáng và không bị ô nhiễm (đảm bảo 3 không: không bí hơi, không bị ẩm mốc và không có mùi)
- Trần và các mảng tường phòng ăn đảm bảo sạch sẽ, không vết bẩn, vết bụi, vết hoen ố và mạng nhện.
- Nền nhà khô, không có rác, không vết bẩn.
- Các thiết bị lắp đặt sạch sẽ và an toàn (đảm bảo 5 không: không vết gi, không tróc sơn, không ngả màu, không vết bụi bẩn và không hở mạch điện).
- Đồ vải sạch, không bám mùi thức ăn hoặc khói thuốc, không sờn, rách hoặc thủng và được giặt sạch theo định kỳ.
- Các dụng cụ ăn uống sắp đặt tại phòng ăn phải được vệ sinh sạch sẽ, khô và không có vết bẩn, bụi, vân tay.

1.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống

1.1.2.1. Yêu cầu chung đối với nhân viên

- Trước giờ phục vụ khách nhân viên phục vụ ăn uống phải:
 - + Vệ sinh thân thể, mặc đồng phục, đeo biển tên và trang điểm thích hợp theo đúng qui định nhà hàng.
 - + Kiểm tra tình trạng sức khỏe hoặc những vấn đề liên quan đến bệnh tật. Tránh phục vụ khách trong tình trạng sức khỏe không đảm bảo hoặc nhân viên phục vụ mắc một số bệnh truyền nhiễm. Nếu có vấn đề về sức khỏe phải báo ngay cho cấp trên.

- Trong quá trình phục vụ khách phục vụ ăn uống phải:

- + Luôn có khăn phục vụ và đảm bảo an toàn trong phục vụ.
- + Rửa tay thường xuyên nhất là sau khi hắt hơi và vào nhà vệ sinh.
- + Không được hút thuốc lá, khạc nhổ trong phòng để thức ăn.

1.1.2.2. Trách nhiệm của nhân viên trong quá trình phục vụ khách ăn uống

- Hiểu những nguyên tắc vệ sinh thực phẩm và trách nhiệm của nhân viên phục vụ trong các nguyên tắc đó.
- Thông báo với người quản lý về tình trạng sức khỏe của mình.
- Khi tiến hành công việc phải đảm bảo vệ sinh và tuân thủ các nguyên tắc

vệ sinh thực phẩm.

- Quan tâm đến sức khoẻ bản thân và tuân theo những nguyên tắc vệ an toàn sức khoẻ.

1.1.2.3. Yêu cầu vệ sinh khi phục vụ đồ ăn uống

- Trước khi lấy thức ăn phải kiểm tra xem dụng cụ có đúng tiêu chuẩn vệ sinh không. Phải có khăn lót tay, không được chồng hai đĩa thức ăn lên nhau và cũng không được để ngón tay chạm vào lòng đĩa thức ăn.

- Các món ăn phải đảm bảo tươi, ngon, nước uống được đun sôi và có nắp đậy.

- Khi pha chế, lấy đá hoặc lấy bánh phải dùng kẹp gấp để lấy cho khách. Tuyệt đối không được dùng tay để bốc.

- Hoa quả trước khi đưa ra phục vụ khách phải được rửa sạch, lau khô, kiểm tra đúng chất lượng trước khi phục vụ khách.

- Phải sử dụng đúng loại dụng cụ để mở nút chai các loại rượu, bia và phải có khăn lau miệng chai, kiểm tra chất lượng trước khi đưa ra phục vụ khách.

- Đối với đồ hộp khi đem ra phục vụ khách phải lau thật sạch chú ý không được mở sớm.

Bài tập ứng dụng 1: Thực hiện vệ sinh cá nhân trước giờ làm việc

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: trang phục, biển tên, đồ trang điểm cá nhân

+ Vệ sinh thân thể: rửa mặt, rửa tay chân bằng xà phòng diệt khuẩn và lau khô, cắt móng tay/chân.

+ Mặc trang phục: quần áo, giày, tất, kẹp tóc, biển tên

+ Trang điểm

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ đồ dùng cá nhân	3						
	+ Trang phục (quần áo,	1						

	giày, tất, kẹp tóc)							
	+ Biển tên	1						
	+ Đồ trang điểm cá nhân	1						
2	Vệ sinh thân thể sạch sẽ theo đúng quy định	2						
3	Mặc trang phục theo đúng quy định của nhà hàng, khách sạn	4						
	+ Quần áo	1						
	+ Giày, tất	1						
	+ Đeo biển tên	1						
	+ Kẹp tóc	1						
4	Trang điểm nhẹ nhàng, ưa nhìn	1						
	Tổng	10						

1.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

1.1.3.1. Vệ sinh trong nhà hàng

Sau đây là quy trình vệ sinh chuẩn, đảm bảo đạt tiêu chuẩn cao:

- Sau khi mọi bàn ăn đã được dọn sạch, các khăn trải bàn đã được mang đi, hãy chuẩn bị các thiết bị làm vệ sinh và nguyên vật liệu phù hợp.

- Kéo rèm và tắt quạt thông gió nếu có thể được.

- Tìm tài sản bị mất và những hỏng hóc cần sửa chữa duy tu. Hãy làm những công việc này theo quy định của khách sạn.

- Dùng khăn lau bụi và chất tẩy rửa thích hợp để lau:

+ Bàn

+ Ghế

+ Xe phục vụ đồ tráng miệng/pho mát

+ Các gờ ván chân tường

+ Lốp sơn

+ Cửa kính/gương

+ Tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống/xe đẩy phục vụ

- + Đồ đạc
- + Các đồ treo tường/gắn vào tường
- + Các đồ trang trí lắp đặt
- Đặc biệt quan tâm tới:
 - + Ghế và các thanh ngang của ghế, bàn
 - + Đẳng sau các bức rèm
 - + Các chỗ chỉ có thể nhìn thấy khi ngồi xuống
- Lau chùi tất cả các khu lát gạch.
- Hút bụi các tấm thảm.
- Khi đã vệ sinh xong hãy kiểm tra thêm lần cuối.

a. Vệ sinh bề mặt sàn

Việc vệ sinh mặt sàn có các phương pháp sau: quét, lau ướt và hút bụi:

Hãy chắc chắn rằng khu vực đó trước tiên đã được thu dọn và biết rõ phương pháp vệ sinh cho từng khu vực.

Ví dụ: quét, lau, lau ướt các khu vực lát gạch, hút bụi khu vực trải thảm.

Khi lau ướt để tránh tai nạn lao động đừng sử dụng quá nhiều nước. Luôn đặt biển báo khi đang làm việc. Luôn lau chùi từ cao xuống thấp và các vùng được thông gió tốt để khô nhanh.

* Lau sàn:

- Khăn lau phải sạch, nếu trời nồm phải vắt khăn thật khô, trời hanh hoặc nóng thì không nên vắt kiệt nước.

- Hai tay cầm cán lau theo thế gọng kìm, tay phải giữ đầu cán làm trụ, tay trái đẩy ngang cán lau hoặc ngược lại và đi giật lùi về phía sau.

- Nếu sàn phòng ăn có nhiều vết bẩn bám chặt thì phải lau bằng nước xà phòng hoặc nước tẩy trước, sau đó lau lại bằng nước sạch. Số lượng lần lau tùy theo mức độ sạch của sàn phòng ăn. Sàn phòng ăn sạch là sau khi lau xong, sàn khô nhưng không có vết lau, trên mặt sàn bóng sạch.

- Sau khi làm sạch sàn, hạ ghế hoặc xếp ghế đúng vị trí, dùng khăn lau bàn, lau ghế, lau gương kính, đèn, quạt, tủ,...theo nguyên tắc từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài.

- Đóng cửa kính, cửa chớp, kéo rèm cửa cho ngay thẳng.

- Riêng rèm cửa hàng ngày phải kiểm tra, nếu bẩn phải thay giặt ngay còn bình thường thì giặt theo định kỳ quy định của khách sạn nhà hàng.

* Hút bụi:

Khi sử dụng máy hút bụi bạn cần

- Chắc chắn rằng đã đổ túi bụi của máy hút bụi, nếu không nó sẽ không

thể hút được.

- Điều chỉnh máy hút bụi hoặc chọn đầu hút tùy theo từng loại sàn.
- Cất tất cả những gì không cần thiết và dọn đường đi lại để hút bụi.
- Nhặt bằng tay tất cả những vật to hay sắc trước khi hút bụi.
- Bắt đầu hút từ điếm xa cửa nhất, đi giật lùi hút chậm, thậm chí kỳ cọ để có đủ thời gian và hút được hết bụi và sạn.
- Sử dụng các công cụ để lau chùi các góc tường khó chùi.
- Cuối ngày nếu cần thiết thì đem đổ túi bụi của máy và lau sạch bằng khăn ẩm.

- Kiểm tra bảo quản và báo cáo mọi hỏng hóc nếu thấy, kiểm tra lần cuối nhằm đảm bảo rằng mọi đồ đạc đã được sắp xếp đầy đủ và đáp ứng các tiêu chuẩn đòi hỏi.

b. Vệ sinh thường xuyên và định kỳ

Để có thể thu dọn sạch sẽ và cẩn thận, bạn phải tuân theo đúng quy trình làm vệ sinh. Làm đúng quy trình thường phải được thực hiện hàng ngày. Tuy nhiên, phải lập kế hoạch và lên lịch phân công công việc cho nhân viên với các đợt vệ sinh không thường xuyên nhưng định kỳ như: giặt rèm cửa, thảm, lau phía sau đồ đạc... Điều quan trọng là luôn thực hiện cả công việc vệ sinh thường xuyên lẫn không thường xuyên để luôn giữ được tiêu chuẩn vệ sinh cao trong nhà hàng.

Quy trình vệ sinh đúng

- Cửa ra vào và tường: Sử dụng khăn lau ẩm đúng cách.
- Cửa kính: - Xịt nước rửa kính lên bề mặt
- Lau bằng khăn khô và mềm
- Phía sau đồ đạc: Dùng khăn ẩm hoặc máy hút bụi tùy theo loại đồ đạc của nhà hàng.

Đồ mây tre

- Chải hoặc hút bụi hàng ngày và lau sạch bằng khăn ẩm.
- Tuần một lần lau chùi bằng dung dịch nước ấm pha với bột tẩy.
- Tránh làm các đồ vật bị ướt đẫm, vì làm như thế sẽ làm hỏng các sợi mây.
- Rửa sơ bằng nước lạnh pha với muối. Nước muối sẽ làm chất liệu mây bền hơn nhưng không làm sũng nước.
- Đánh xi hoặc đánh dầu bóng bề mặt những chỗ không đánh bóng. Sử dụng xi xịt đối với những bề mặt sơn dầu hoặc đánh bóng.

Đồ đồng

- Lau chùi hàng ngày bằng khăn ẩm.
- Dùng cọ mềm cọ nhẹ nhàng những chỗ bị mờ bằng bột đánh kim loại. Không dùng bột đánh bóng kim loại đối với đồ đồng mạ. Bột còn sót lại trên bề mặt sẽ phá huỷ đồng.

- Đánh bóng và lau lại bằng vải mềm.

Chao đèn

- Dùng khăn ẩm lau bụi.

Quạt

- Dùng khăn ẩm lau bụi.

Giặt thảm

Có thể tự làm ở nhà hàng, nếu nhà hàng có máy giặt thảm, nếu không thì đưa đến xưởng giặt công nghiệp.

Cọ và đánh bóng sàn nhà

Dùng bột tẩy với nước ấm, không dùng quá nhiều nước và đặt biển báo để tránh trượt chân.

Đặc biệt cẩn thận khi sử dụng các thiết bị trong nhà hàng, hãy nắm chắc quy cách sử dụng. Sau khi dùng xong lau sạch các thiết bị đúng cách và cất giữ bảo quản đúng quy định.

1.1.3.2. Vệ sinh các khu vực xung quanh nhà hàng

Vệ sinh các khu vực xung quanh nhà hàng phải thường xuyên được quan tâm, từ lối đi, nhà vệ sinh đến các vật trang trí phải luôn sạch sẽ, không có mùi hôi, vết bẩn, nước ứ đọng. Các cây cảnh phải thường xuyên được chăm sóc, cắt bỏ những cành khô, lá úa. Luôn tạo bầu không khí sạch sẽ, thoáng mát và gần gũi với thiên nhiên giúp khách cảm thấy thoải mái dễ chịu khi đến với nhà hàng.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện vệ sinh trong nhà hàng

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 30 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: thiết bị, dụng cụ vệ sinh, hóa chất, khăn lau
 - + Vệ sinh các cửa sổ, cửa ra vào
 - + Vệ sinh tranh ảnh, tường và các gờ trên cao
 - + Vệ sinh sàn
 - + Vệ sinh các gờ chân tường, các khe góc

+ Kiểm tra

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các thiết bị, dụng cụ vệ sinh	2						
2	Vệ sinh các cửa sổ, cửa ra vào sạch, đúng quy trình và kỹ thuật	2						
3	Vệ sinh tranh ảnh, tường và các gờ trên cao sạch, đúng quy trình và kỹ thuật	2						
4	Vệ sinh sàn sạch, đúng quy trình và kỹ thuật	2						
5	Vệ sinh các gờ chân tường, các khe góc sạch, đúng quy trình và kỹ thuật	2						
	Tổng	10						

1.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống

Lau rửa các đồ sành sứ, ly cốc và dao đĩa không chỉ nhằm loại bỏ chất bẩn hoặc dầu mỡ bám trên đồ dùng mà còn để khử trùng. Việc rửa dao, đĩa, ly, cốc và các đồ kim loại đúng quy cách, cho dù bằng tay hay bằng máy là rất quan trọng vì nó giúp tránh việc nhiễm khuẩn và lây lan các mầm bệnh.

** Một số điểm cần lưu ý khi vệ sinh dụng cụ:*

- Việc vệ sinh dụng cụ bằng tay hay bằng máy đều đảm bảo các yêu cầu sau:

+ *Dung dịch rửa:* Dùng dung dịch có tính sát trùng và phù hợp với dụng cụ vệ sinh.

+ *Nước để rửa:* Rửa hết các dung dịch và chất bẩn còn đọng lại trên dụng cụ.

+ *Nước xả:* Là bước cuối cùng để làm sạch dụng cụ hoàn toàn.

- Việc vệ sinh dụng cụ phải được tiến hành ở khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng.

- Không tiến hành công việc vệ sinh dụng cụ trước mặt khách mà phải làm ngoài giờ mở cửa.

- Phải có sẵn một bề mặt sạch và khăn sạch, không dùng các loại khăn ăn,

khăn trải bàn.

1.1.4.1. Vệ sinh đồ sành sứ

- Kiểm tra các loại bát đĩa sẽ tiến hành lau, yêu cầu bát đĩa phải nguyên vẹn, không bị rạn nứt và đã được rửa sạch.

+ Nếu đồ sành sứ vừa được rửa bằng máy thì tiến hành lau luôn.

+ Nếu đồ được rửa bằng tay hoặc đã để lâu thì dùng nước sôi vào và tiến hành lau.

+ Nếu bát đĩa bị ố vàng, dùng một chút giấm pha với nước hoặc nước chanh và tiến hành lau bình thường.

- Đặt khăn lau mở rộng trùm kín bàn tay trái rồi đặt dụng cụ trên lòng bàn tay trái, giữ chặt, tay phải cầm phần khăn còn lại phủ lên dụng cụ, làm như vậy để tránh các ngón tay tiếp xúc với dụng cụ, vừa lau vừa xoay dụng cụ cho đến khi thấy sáng bóng và không có đốm vết bằng cách đưa bát đĩa ra trước ánh sáng. Nếu bát đĩa vẫn còn bẩn (*dầu mỡ hoặc thức ăn*) thì chuyển trở lại khu vực rửa bát.

- Xếp bát đĩa theo thành từng chồng lên xe đẩy hoặc đưa vào tủ dụng cụ.

- Yêu cầu:

+ Khăn phải luôn phủ kín tay và không được chạm tay vào lòng bát đĩa.

+ Không thổi vào bát đĩa.

Bài tập ứng dụng 1: Thực hiện vệ sinh đồ sành sứ

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: đồ sành sứ, khăn lau, khay chữ nhật chống trơn, phích nước sôi, âu/bát đựng nước

+ Kiểm tra các đồ sành sứ

+ Vệ sinh lần lượt từng loại đồ

+ Cát trữ

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các đồ	2						

	sàn sứ và dụng cụ vệ sinh							
2	Kiểm tra để đảm bảo các đồ sàn sứ không bị mẻ, rạn nứt	2						
3	Vệ sinh lần lượt từng loại đồ theo đúng kỹ thuật đảm bảo các đồ sạch sẽ, sáng bóng	4						
4	Sắp xếp các đồ theo từng loại và cất trữ đúng nơi quy định	2						
	Tổng	10						

1.1.4.2. Vệ sinh đồ thủy tinh

- Kiểm tra các loại ly cốc sẽ tiến hành lau, yêu cầu ly cốc phải nguyên vẹn, không bị rạn nứt và đã được rửa sạch.

+ Nếu đồ thủy tinh vừa được rửa bằng máy thì tiến hành lau luôn.

+ Nếu đồ được rửa bằng tay hoặc đã để lâu thì dùng một khay inox úp các ly cốc xuống sau đó đổ nước sôi vào và tiến hành lau.

- Đặt khăn lau mở rộng trùm kín bàn tay trái rồi đặt dụng cụ trên lòng bàn tay trái, giữ chặt, tay phải cầm phần khăn còn lại đưa vào trong lòng ly cốc, làm như vậy để tránh các ngón tay tiếp xúc với dụng cụ, vừa lau vừa xoay dụng cụ cho đến khi thấy sáng bóng và không có đốm vết bằng cách đưa ly cốc ra trước ánh sáng. Nếu vẫn còn vết đọng lại thì hơ ly trên hơi nước sôi và lau lại.

- Xếp ly cốc lên khay sạch, không trơn trượt hoặc được phủ khăn phục vụ và đưa vào cất trong tủ dụng cụ.

- Yêu cầu:

+ Khăn phải luôn phủ kín tay và không được chạm tay vào lòng ly cốc

+ Không thổi vào ly cốc

+ Tránh dùng lực quá mạnh hoặc xoắn ly cốc.

Bài tập ứng dụng 2: Thực hiện vệ sinh đồ thủy tinh

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: đồ thủy tinh, khăn lau, khay chữ nhật chống trơn, phích nước sôi, âu/bát đựng nước

+ Kiểm tra các đồ thủy tinh

+ Vệ sinh lần lượt từng loại đồ

+ Cát trữ

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các đồ thủy tinh và dụng cụ vệ sinh	2						
2	Kiểm tra để đảm bảo các đồ thủy tinh không bị mẻ, rạn nứt	2						
3	Vệ sinh lần lượt từng loại đồ theo đúng kỹ thuật đảm bảo các đồ sạch sẽ, sáng bóng	4						
4	Sắp xếp các đồ theo từng loại và cất trữ đúng nơi quy định	2						
	Tổng	10						

1.1.4.3. Vệ sinh đồ kim loại

- Lấy dao, đĩa, thìa từ khu vực rửa và xếp lên khay theo đúng chủng loại.

+ Nếu đồ kim loại vừa được rửa bằng máy thì tiến hành lau luôn.

+ Nếu đồ được rửa bằng tay hoặc đã để lâu thì dùng nước sôi và tiến hành lau.

- Đặt khăn lau mở rộng trùm kín bàn tay trái rồi đặt dụng cụ trên lòng bàn tay trái, giữ chặt, tay phải cầm phần khăn còn lại phủ lên dụng cụ, làm như vậy để tránh các ngón tay tiếp xúc với dụng cụ.

- Kiểm tra dụng cụ bằng cách đưa dụng cụ ra trước ánh sáng. Nếu dao đĩa vẫn còn bẩn (*dầu mỡ hoặc thức ăn*) thì chuyển trở lại khu vực rửa bát.

- Xếp dao, đĩa, thìa theo đúng chủng loại lên khay và đưa vào tủ đựng dụng cụ.

- Yêu cầu:

+ Khăn phải luôn phủ kín tay và không được chạm tay vào lòng bát đĩa.

+ Dao, đĩa, thìa phải sáng bóng, không có vết đốm trên bề mặt.

Bài tập ứng dụng 3: Thực hiện vệ sinh đồ kim loại

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: đồ kim loại, khăn lau, khay chữ nhật chống trơn, phích nước sôi, âu/bát đựng nước
 - + Kiểm tra các đồ kim loại
 - + Vệ sinh lần lượt từng loại đồ
 - + Cát trữ
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các đồ kim loại và dụng cụ vệ sinh	2						
2	Kiểm tra để đảm bảo các đồ kim loại không bị cong vênh	2						
3	Vệ sinh lần lượt từng loại đồ theo đúng kỹ thuật đảm bảo các đồ sạch sẽ, sáng bóng	4						
4	Sắp xếp các đồ theo từng loại và cất trữ đúng nơi quy định	2						
	Tổng	10						

1.1.4.4. Vệ sinh các đồ dùng bằng nhựa

Các đồ dùng bằng nhựa trong nhà hàng thường là các loại khay, hộp đựng thức ăn đồ uống. Cách vệ sinh hiệu quả là:

- Đồ dùng bằng nhựa sau khi được rửa bằng tay hay bằng máy thì tiến hành lau luôn, có thể sử dụng nước sôi để lau nhưng cách tốt nhất là dùng dấm hoặc chanh pha với một chút nước và lau sau đó lau lại bằng khăn khô là tốt nhất.

- Tuyệt đối không sử dụng các chất tẩy rửa để vệ sinh đồ nhựa.

Bài tập ứng dụng 4: Thực hiện vệ sinh đồ dùng bằng nhựa

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: đồ dùng bằng nhựa, khăn lau, khay chữ nhật chống trơn, phích nước sôi, âu/bát đựng nước
 - + Kiểm tra các dùng bằng nhựa
 - + Vệ sinh lần lượt từng loại đồ
 - + Cát trữ
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các đồ dùng bằng nhựa và dụng cụ vệ sinh	2						
2	Kiểm tra để đảm bảo các đồ dùng bằng nhựa không bị cong vênh, vỡ	2						
3	Vệ sinh lần lượt từng loại đồ theo đúng kỹ thuật đảm bảo các đồ sạch sẽ	4						
4	Sắp xếp các đồ theo từng loại và cất trữ đúng nơi quy định	2						
	Tổng	10						

1.1.5. Vệ sinh thực phẩm

Đối với hoa quả:

- Kiểm tra loại bỏ hoa quả bị dập, thối, cắt bỏ cuống thừa, dùng nước rửa sạch.
- Tráng lại bằng nước đun sôi để nguội.
- Lấy khăn thấm nhẹ, xếp vào khay hoặc dụng cụ đựng hoa quả.
- Lưu ý, công việc này do nhân viên nhà bếp đảm nhận tuy nhiên có một

số nhà hàng nhân viên phục vụ bàn vẫn phải đảm nhiệm.

Đối với các loại đồ uống đóng hộp, đóng chai:

- Kiểm tra và loại bỏ các hộp, chai không còn nguyên vẹn và hết hạn sử dụng

- Dùng khăn lau sạch trước khi đưa đồ uống vào tủ lạnh, tủ bảo ôn, chú ý lau sạch các kẽ hộp, thậm chí có thể rửa.

- Kiểm tra và lau sạch một lần nữa trước khi đưa ra phục vụ khách.

Bài tập ứng dụng 4: Thực hiện vệ sinh hoa quả

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: các loại hoa quả, khăn lau, khay

+ Kiểm tra loại bỏ hoa quả bị dập, thối, cắt bỏ cuống thừa

+ Rửa bằng nước sạch

+ Dùng khăn khô lau và thấm nhẹ

+ Xếp vào khay, rổ

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Đảm bảo các dụng cụ vệ sinh hoa quả đầy đủ	2						
2	Đảm bảo các loại hoa quả tươi, ngon	2						
3	Rửa bằng nước sạch cẩn thận	2						
4	Lau và thấm nhẹ bằng khăn khô	2						
5	Xếp vào khay, rổ tránh bị dập nát	2						
	Tổng	10						

Bài tập ứng dụng 5: Thực hiện vệ sinh các loại đồ uống đóng hộp, đóng chai

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: các loại đồ uống đóng hộp, đóng chai, khăn lau, khay
 - + Kiểm tra và loại bỏ các hộp, chai không còn nguyên vẹn và hết hạn sử dụng
 - + Dùng khăn khô hoặc khăn ẩm lau xung quanh đặc biệt các kẽ hộp
 - + Xếp vào khay
 - + Cát trữ
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ	2.5						
2	Đảm bảo các các hộp, chai không còn nguyên vẹn tem mác, hạn sử dụng	2.5						
3	Lau sạch bằng khăn khô hoặc khăn ẩm	2.5						
4	Sắp xếp các đồ theo từng loại và cất trữ đúng nơi quy định	2.5						
	Tổng	10						

1.2. Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh

1.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

1.2.1.1. Các thiết bị vệ sinh

- Máy hút bụi
- Máy lau kính
- Máy rửa bát

- Máy đánh bóng đồ kim loại, bạc.

1.2.1.2. Các dụng cụ vệ sinh

- Lau bụi
- Lau kính
- Thùng rác, hót rác, xô chậu, bàn chải, găng tay, chổi,....
- Khăn lau các loại

1.2.2. Hóa chất làm vệ sinh

- Bột tẩy
- Nước lau kính
- Nước lau đồ gỗ
- Nước đánh bóng đồ inox, đồ đồng
- Nước xịt thơm.

1.2.3. Phương pháp làm vệ sinh

Phương pháp vệ sinh có thể bằng hai cách: bằng tay hoặc bằng máy. Tuy nhiên, bằng tay hay máy đều phải theo những trình tự sau:

Pha dung dịch tẩy rửa -> Cọ rửa bằng dung dịch tẩy rửa -> Cọ rửa bằng nước sạch lần 1 -> Cọ rửa bằng nước sạch lần 2 -> Để ráo nước và lau khô

1.3. Tiêu diệt các loại côn trùng gây hại, chứa và loại bỏ rác thải

1.3.1. Tiêu diệt các loại côn trùng

Tiêu diệt côn trùng là công việc có kế hoạch của bộ phận: có thể là hàng tuần, hàng tháng, hàng quý. Công việc này phải được thực hiện hết sức cẩn thận vì khi ta dùng hoá chất để diệt chúng có thể gây ngộ độc thực phẩm ảnh hưởng đến sức khỏe của khách hàng và của chính những nhân viên.

Ruồi, gián, chuột là những côn trùng gây hại, chúng reo rắc các mầm bệnh đồng thời gây tiêu hao một phần đáng kể thực phẩm.

1.3.1.1. Chống và diệt ruồi

Ruồi sinh sản rất nhanh đặc biệt vào mùa hè, thường đậu ở những nơi mất vệ sinh mang nhiều vi khuẩn: tả, lỵ, thương hàn và trứng giun sán, chúng vừa ăn vừa bài tiết. Ruồi gieo rắc mầm bệnh vào thức ăn nước uống gây hại cho người, có thể gây thành dịch tả, lỵ vào mùa hè, gây hư hỏng và rút ngắn thời gian bảo quản thực phẩm.

Hạn chế nguồn sinh sản, phát triển của ruồi bằng cách triệt nguồn thức ăn của chúng như: các khu phòng phải sạch sẽ, thức ăn đậy kín và không vương vãi, thùng rác kín...Khách sạn có thể trang bị lưới chống ruồi.

Khách sạn có thể dùng hoá chất Clorua phot (độc với côn trùng có cánh, không độc với người) ở dạng dung dịch. Phun vào đồng rác, nơi vệ sinh công

cộng, nền nhà hoặc tẩm vào môi. Ngoài ra có thể dùng DDT, 666 rônôm 5% để phun vào thùng rác, tường nhà vệ sinh.

1.3.1.2. Chống và diệt gián

Gián phát triển nhanh ở nhiệt độ 20- 25⁰C, chịu lạnh kém, gián thích bóng tối, thường hoạt động về đêm, ẩn náu và làm tổ ở các khe kẽ. Gián có thể bò qua nơi bẩn rồi bò vào thức ăn và truyền vi khuẩn gây bệnh đường ruột vào đó. Chúng bài tiết dọc đường đi và nơi cư trú.

Mặc dù gián không nguy hiểm bằng ruồi nhưng cần có biện pháp hạn chế nơi cư trú và làm tổ của chúng như: các dụng cụ bàn, tủ... phải kín, không có khe hở, không làm ô kéo, không kê sát tường, thường xuyên quét dọn và kiểm tra; thức ăn đậy và bảo quản tốt.

Có thể diệt gián bằng môi borac, vẩy DDT 10% hoặc phun Clorua phot vào nơi gián qua lại.

1.3.1.3. Chống và diệt chuột

Chuột là loại động vật gây hư hao một lượng lớn thực phẩm đồng thời còn gây ra các bệnh dịch, đặc biệt là bệnh dịch hạch.

Các biện pháp chống và diệt chuột cần triển khai thường xuyên và trên diện rộng. Ngay từ khi thiết kế xây dựng phải chú ý đến các lỗ thông hơi, kho...phải có lưới sắt, những nơi chuột có thể đục khoét như khe cửa, xung quanh ống dẫn,... Triệt nguồn thức ăn của chuột bằng cách bảo đảm sạch sẽ các khu phòng, vệ sinh môi trường tốt, đậy kín thực phẩm có thể giảm bớt 50% chuột.

Diệt chuột bằng hàng hoá chất như bột trắng cacbonatbari ($BaCO_3$), bột xám NTU,... hoặc bằng bẫy.

Tuy nhiên, khi thực hiện chống và tiêu diệt các loại côn trùng gây hại trong nhà hàng cần chú ý bảo quản các dụng cụ phục vụ và đồ ăn uống sao cho hợp lý, đúng cách.

1.3.2. Chứa và loại bỏ rác thải

1.3.2.1. Các vật liệu phế thải

Có rất nhiều loại rác thải và vật liệu phế thải có thể tìm thấy trong nhà hàng tại những nơi có thực phẩm:

- Giấy và bìa các tông
- Mẩu thuốc lá, tàn thuốc lá
- Vỏ chai (*thủy tinh và nhựa*)
- Vỏ hộp
- Mảnh vụn thức ăn (*trái cây, mảnh thịt rơi vãi*)
- Vệ sinh (*khăn vệ sinh, giấy loại bỏ, khăn loại bỏ*)

- Cốc thuỷ tinh vỡ
- Rác thải y tế
- Xà phòng đã sử dụng
- Nước thải bẩn trong quá trình làm vệ sinh

Mỗi vật liệu phế thải đều đòi hỏi được xử lý một cách an toàn và hợp vệ sinh. Do vậy, điều quan trọng là phải chọn ra biện pháp thích hợp nhất để xử lý mà không gây ô nhiễm môi trường và không khí. Đặc biệt là xử lý chất nhựa sao cho không gây ra mùi khó chịu.

1.3.2.2. Quản lý chất thải

Ở khách sạn, nhà hàng các chất thải, loại bỏ trong quá trình sản xuất chế biến và phục vụ cũng như tiêu dùng của khách có khối lượng lớn, thành phần đa dạng. Sự tồn đọng các chất thải sẽ tạo điều kiện cho nhiều loại vi sinh vật phát triển và gây ô nhiễm môi trường khách sạn, ô nhiễm thực phẩm và nguồn nước ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của khách.

Rác ở các khu phòng, sau khi quét dọn được cho vào thùng rác đúng quy cách, thùng rác làm bằng chất dẻo hoặc kim loại có phủ sơn không thấm nước, có nắp đậy kín, có túi nhựa lót mặt trong. Thùng rác thường đặt ở một góc có nhiệt độ thấp nhất phòng nhằm hạn chế sự phát triển nhanh của vi sinh vật. Khu vực bếp có thể đặt thùng rác riêng cho từng loại chất thải để thuận tiện khi xử lý.

Hàng ngày phải thu gom rác thải ở các kho phòng và chuyển ra hố rác công cộng ở ngoài khách sạn để xử lý có hiệu quả. Các khâu thực hiện phải tuân theo hệ thống kín, rác được vận chuyển bằng xe riêng, có dụng cụ chuyên dùng, tránh dùng tay trực tiếp.

Khách sạn, nhà hàng phải có nhà vệ sinh với thiết bị vệ sinh hiện đại. Nước thải phân và chất thải lỏng khác được thải theo đường kín và thấp, tránh gây ô nhiễm nguồn nước cấp và thực phẩm, không gây mùi hôi thối khó chịu ảnh hưởng đến sức khỏe du khách. Trường hợp cần thiết, nước thải phân và các chất thải lỏng khác phải cho qua hệ thống xử lý trước khi đưa vào hệ thống nước thải thành phố.

Việc thu gom an toàn và loại bỏ rác thải tại bất kỳ quy trình chế biến của thực phẩm nào là một vấn đề quan trọng để duy trì sự an toàn nhà hàng, hợp vệ sinh và sạch sẽ. Những thủ tục quản lý rác thải hợp lý có thể giúp:

- Ngăn chặn tai nạn
- Giảm nguy cơ gây hoả hoạn
- Ngăn chặn ô nhiễm môi trường ở khu vực chuẩn bị và phục vụ
- Ngăn chặn tình trạng mất vệ sinh do sâu bọ và mùi khó chịu gây ra
- Đảm bảo tuân thủ pháp luật.

1.3.2.3. Loại bỏ rác thải

Một số bước liên quan đến việc vận chuyển rác thải một cách an toàn:

a. Phân loại rác thải

- Thức ăn
- Giấy loại
- Kim loại
- Nhựa
- Thủy tinh

Rác thải giấy và thức ăn dễ bị thối rữa do vi khuẩn và thường được xử lý khác với các rác thải không bị thối rữa như nhựa.

b. Nơi chứa rác thải an toàn

Thùng chứa có túi lót rác, nắp đậy kín rất cần thiết đối với thức ăn thải loại. Rác thải phải được chứa tại khu vực quy định, cách xa lối thoát hiểm, khu vực chuẩn bị và hành lang.

Điều quan trọng là tất cả các rác thải phải được chuyển đi thường xuyên, từ phòng ăn và chuyển đến khu xử lý chính trước khi chuyển đến nơi chứa rác thải cuối cùng.

Cần phải ngăn chặn tình trạng mất vệ sinh do sâu bọ gây ra tại cơ sở làm việc. Sắp xếp một nơi chứa rác để cháy và dễ vỡ một cách an toàn. Những khu vực này phải được rửa sạch và tẩy trùng, để tránh mùi, vi khuẩn lây lan và thu hút sâu bọ.

Nếu không tiến hành công việc này thường xuyên, khu vực này sẽ là nơi thu hút sâu bọ và các vi khuẩn gây lây nhiễm khác.

c. Loại bỏ rác thải

Phương pháp loại bỏ chủ yếu là đốt hoặc lò thiêu, tái sinh, sử dụng làm phân bón hoặc bằng hệ thống cống rãnh. Đốt cháy là một trong những biện pháp tốt nhưng nên tiến hành trong lò thiêu không khói để tránh ô nhiễm vì khói. Nhiều rác thải gần như không thể loại bỏ và trong trường hợp này cần phải tái sinh chúng như nhựa và thủy tinh.

1.3.3. Kế hoạch thu dọn

Sau khi loại bỏ rác thải vẫn cần phải tiến hành thu dọn, làm vệ sinh xung quanh khu vực để rác và dụng cụ chứa rác bằng chất tẩy hoặc thuốc tẩy trùng để đảm bảo rằng tất cả các dấu của rác thải đều được làm sạch.

Những khu vực này phải được rửa bằng thuốc tẩy (hoặc rửa bằng tẩy trùng) để tránh gây ô nhiễm môi trường khu vực đó như: mùi hôi, các vi khuẩn và sâu bọ lây lan.

2. An toàn trong kinh doanh nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được các nguyên nhân gây mất an toàn trong nhà hàng;
- Phân tích được những nguyên nhân và cách phòng chống mất an toàn trong nhà hàng;
- Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong đảm bảo an toàn khi làm việc tại nhà hàng.

2.1. Một số nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng

Những thói quen thiếu ý thức vệ sinh và không an toàn là nguy cơ gây ra các tai họa như:

- Hoả hoạn
- Trộm cắp
- Đe dọa khủng bố
- Tấn công cá nhân

Ở các khách sạn đều có đội ngũ nhân viên an ninh phụ trách việc bảo vệ khách, nhân viên khỏi những nguy hiểm như trộm cắp, hỏa hoạn và bị tấn công. Họ làm công việc này một cách thận trọng và nỗ lực giữ cho khách sạn an toàn và bảo đảm môi trường an toàn cho mọi người.

2.2. Đề phòng an toàn trong phục vụ ăn uống

- Các khay đựng thức ăn hoặc đồ thủy tinh, đồ sành sứ khi đặt phải đặt lui vào phía trong mép bàn, tránh để chìa ra ngoài, người qua lại ra vào, dễ gây đổ vỡ;
- Sắp đặt các chõng đĩa hoặc ly cốc trên khay phải để ngay ngắn tránh nghiêng, trượt, đổ;
- Quai ấm, tách trà/cà phê đặt hướng về phía trong của mép bàn để tránh va quệt;
- Khi thu dọn ly cốc, không cầm vào miệng ly tránh va đập gây nứt hoặc sứt;
- Lưu ý khi phục vụ khách các món ăn nóng, người phục vụ luôn phải dùng khăn bảo vệ tay khi bê các đĩa thức ăn nóng;
- Không chạy trong khu vực nhà hàng, tránh va quệt gây đổ vỡ;
- Không đi giày cao gót khi bê thức ăn, dễ trượt ngã;
- Sử dụng đúng lối đi ra và vào khi bê các khay thức ăn;
- Không để các chướng ngại vật nơi hành lang và cầu thang (ví dụ: xe đẩy phục vụ ăn trên phòng, khay,...).

2.3. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ

Trách nhiệm của mọi người là tuân thủ các quy tắc an toàn, báo cáo những sai sót, thực hiện những quy tắc vệ sinh và góp phần đảm bảo vấn đề an toàn môi trường và nơi làm việc. Một số quy tắc về an toàn trong phục vụ:

** Nhấc và bê vật nặng:*

- Không bê quá sức mình để an toàn;
- Đứng thẳng lưng và khuyu chân xuống để nhấc các vật nặng;
- Bê vật nặng sát với cơ thể;
- Đặt vật nặng xuống theo cùng cách với nhấc (đứng thẳng lưng);
- Sử dụng dụng cụ hỗ trợ (xe đẩy hoặc gậy) hoặc gọi người trợ giúp;

** Bê khay:*

- Đối với khay nặng có thể bê bằng hai tay, bê về một bên, giữ khay gần sát cơ thể;

- Nếu bê khay bằng một tay phải để khay trên lòng bàn tay, giữ và để thẳng bằng ở chiều cao ngang ngực. Các đồ vật nặng ở gần cơ thể nhưng phải cân bằng;

- Không nên bê khay bằng vai;

** Đổ thùng rác:*

- Không đưa tay vào trong thùng rác để lấy rác;
- Sử dụng đúng loại túi nhựa lót thùng rác;

** Các vật sắc:*

- Ly cốc, bát đĩa vỡ hoặc các vật kim loại vỡ phải được bỏ vào trong các thùng chứa chuyên dụng và đặc biệt;

** Các vết đổ:*

- Các dấu hiệu đồ thức ăn hoặc chất lỏng phải được đánh dấu ngay bằng biển báo “sàn ướt” hoặc nếu không có sẵn ngay hãy để một chiếc ghế hoặc cách đánh dấu khác lên chỗ đó;

- Không che khăn vải của nhà hàng lên chỗ đó;

** Các cửa phục vụ:*

- Trong các khu vực có nhiều người đi lại, hãy thật cẩn thận khi bê khay hoặc đĩa thức ăn qua các cửa này;

- Mở cửa bằng tay rảnh rồi hoặc quay lưng lại về cánh cửa để mở nếu cánh cửa mở vào phía trong;

- Không đứng ngay bên trong hoặc bên ngoài cánh cửa;
- Không đâm sâu vào cửa hoặc mở cửa quá mạnh;
- Tuân thủ theo hệ thống một chiều khi phục vụ;

** Hỏa hoạn:*

Hoả hoạn là thảm họa đáng sợ. Chúng có thể gây ra tử vong, bỏng nặng toàn bộ hoặc một số bộ phận nhất định của cơ thể làm ảnh hưởng đến phần cuộc sống còn lại của cá nhân hoặc để lại những vết sẹo.

- Các yếu tố gây hoả hoạn:

Những nguyên nhân gây hoả hoạn thông thường có thể do những mẫu thuốc lá đang cháy dở, những đồ điện gia dụng bị hỏng hay ổ cắm quá tải, những đồ điện gia dụng không được sử dụng đúng điện áp, rác thải bị gom quá đầy tại một chỗ hoặc nguyên nhân gây cháy tự phát.

Có ba yếu tố gây hoả hoạn:

+ Hơi nóng: tia lửa điện, thuốc lá cháy dở

+ Không khí

+ Vật liệu dẫn lửa: giấy thải, vải ...

Nếu loại bỏ bất kỳ một trong những yếu tố này thì sẽ loại bỏ được hoả hoạn. Ví dụ: có thể dập lửa bằng cách đóng cửa phòng lại không cho lửa lan ra các phòng khác, điều đó ngăn không cho không khí tiếp xúc với đám cháy.

- Sử dụng các phương tiện dập lửa:

Lửa lan ra ngoài rất nhanh. Các thiết bị chống lửa lan ra là:

+ Làm mát vật liệu đang cháy bằng cách tưới nước bằng vòi phun

+ Cắt nguồn cung cấp không khí bằng: bột, bột, chăn chữa cháy và xô cát ngăn chặn nguồn cung cấp oxy

- Các phương pháp dập lửa gồm có:

+ Vật liệu rắn (*gỗ, giấy, vải*): dùng nước

+ Thiết bị điện: dùng bình khí CO₂

+ Chất lỏng/Chất cứng không cháy: dùng bột

+ Chảo rán sâu: dùng chăn dập lửa chuyên dụng

- Ngăn chặn hoả hoạn:

+ Nghiên cứu thiết kế toà nhà, vị trí và cách sử dụng

+ Cửa thoát hiểm

+ Phương tiện dập lửa

+ Đèn báo cháy

+ Cửa có khói và bốc lửa

+ Không hút thuốc tại khu vực cấm hút thuốc hoặc trong phòng nghỉ. Nhân viên phải kiểm tra khu vực công cộng để phát hiện những mẫu thuốc lá đang cháy âm ỉ. Dập tắt trước khi cho vào thùng rác.

+ Kiểm tra những đồ điện gia dụng: báo cáo về đồ điện bị hỏng, chỗ nối bị sờn hoặc phích cắm bị hỏng. Không sử dụng những thiết bị hỏng. Không được dùng ổ cắm quá tải, để riêng thiết bị điện chưa được kiểm tra, ...

+ Không được làm cản trở những cửa thoát hiểm hay thiết bị lau chùi làm tắc nghẽn hành lang.

- * Nguyên tắc và thủ tục khi xảy ra hoả hoạn:
 - + Ấn chuông báo động để thông báo cho ban quản lý, nhân viên khách sạn
 - + Gọi bộ phận chữa cháy bằng đèn báo động, điện thoại hay thông qua lễ tân/trực ban
 - + Giúp khách sơ tán. Không được dùng thang máy
 - + Đi bộ không được chạy
 - + Kiểm tra để đảm bảo rằng mọi người đã thoát khỏi toà nhà. Mọi người phải tập trung tại một nơi an toàn
 - + Đóng cửa ra vào và cửa sổ thật chặt
 - + Dập lửa bằng phương tiện thích hợp nhưng chỉ khi không làm bạn bị thương
 - + Nếu không làm được tìm cách thoát khỏi đám cháy

2.4. Các chú ý trong việc giải quyết vấn đề về an toàn

2.4.1. Các loại tai nạn thường xảy ra

Tai nạn thường xảy ra do kết quả của sự cẩu thả, thiếu tập trung lơ đãng hay sai sót. Theo kinh nghiệm chung thì “tai nạn không tự xảy ra mà do chính con người gây ra tai nạn”. Mỗi chúng ta đều có trách nhiệm phải cẩn thận trong quá trình thực hiện nhiệm vụ để tránh xảy ra tai nạn.

2.4.1.1. Các loại tai nạn

- Điện giật
- Các vết bỏng hóa học
- Các vết thương

2.4.1.2. Ngăn chặn các tai nạn

**** Ngăn chặn điện giật***

- Bảo vệ phích cắm và ổ điện khỏi tiếp xúc với nước
- Không dùng máy hút bụi khi dây bị sờn
- Khi có tình trạng hở điện thì ngắt cầu dao điện

**** Ngăn chặn những vết bỏng hoá học***

- Đóng nắp chặt chẽ với tất cả những nguyên liệu để lau chùi sau khi dùng
- Sử dụng chất tẩy rửa theo chỉ dẫn. Không được trộn lẫn chúng
- Tuân thủ theo chỉ dẫn về thông gió
- Không đổ chất tẩy rửa vào những vật chứa không có nhãn, cốc thủy tinh, cốc cà phê

**** Ngăn chặn thương tích cá nhân***

- Sử dụng cửa ra vào đúng cách
- Không được chạy
- Không để trưng ngại vật lên hành lang, cầu thang hay cửa thoát hiểm (ví dụ: xe kéo, thiết bị, túi vải và những túi khác).
- Không được cản trở tầm nhìn bằng những vật khác. Không được đi nếu không nhìn rõ.
- Không được để tủ đựng cốc chén mở.
- Sử dụng thiết bị có tay cầm dài cẩn thận để tránh va vào cửa sổ hoặc đụng vào người khác.
- Không được bê vật nặng mà không có người giúp đỡ.
- Không được sờ tay lên bề mặt đồ vật mà bạn không thể nhìn thấy, không có sự kiểm tra trước vì có thể dính thoi ra hay kính vỡ...
- Nếu có tai nạn xảy ra, bạn phải báo ngay cho giám sát viên khu vực bạn đang làm việc.

Tai nạn có thể gây đau đớn, chi phí thuốc men tốn kém và ảnh hưởng đến sản xuất, công việc. Vì vậy bạn phải chú ý tới những quy định an toàn được áp dụng ở bộ phận làm việc cũng như trong khách sạn của bạn.

2.4.2. Nguyên nhân xảy ra tai nạn

Một số nguyên nhân chính gây tai nạn tại nơi làm việc là:

- Đồ tràn
- Đồ vỡ: thủy tinh gây ra những mảnh vụn dễ gây thương tích
- Vật cản: những vật cản trên hành lang hoặc cầu thang là nguyên nhân làm cho khách vấp ngã
- Ngẹt thở do vật lạ
- Sàn nhà ướt
- Cửa sổ mở
- Chạy thay bằng đi bộ
- Sử dụng máy móc mà chưa được đào tạo cách vận hành
- Vào khu vực không được phép - như khu vực điện/ga
- Tay ướt chạm vào ổ cắm điện
- Sử dụng máy móc không đủ tiêu chuẩn làm việc như: Sử dụng dây điện đã sờn

2.4.3. Biện pháp để phòng tai nạn

Vấn đề quan trọng là cố gắng tránh để xảy ra tai nạn. Điều đó có thể đạt được nếu cẩn thận và luôn tập trung trong công việc.

Tuy nhiên, tất cả nhân viên cần biết vị trí của hộp sơ cứu và cách sử dụng.

- Thu dọn tất cả mọi thứ rơi vãi trên sàn nhà ngay lập tức.
- Tránh để sàn nhà quá ướt, khi lau nhớ để biển cảnh báo.
- Không được chạy.
- Đi giày thích hợp với đế không trơn. Có thể vấp ngã nếu đi giày cao gót.
- Khi dùng thang, chỉ được vào khu vực cần. Đảm bảo thang hay bục đứng trong tình trạng an toàn.
- Đóng chặt các cửa sổ một cách an toàn trước khi lau. Không bao giờ được dựa lưng vào cửa sổ khi đang lau, như vậy sẽ bị mất thăng bằng và ngã.
- Báo những sai sót về bảo dưỡng có thể gây mất an toàn (ví dụ: *thảm bị rách, sàn nhà bị hỏng, cầu thang hỏng*).
- Đèn yếu cũng rất nguy hiểm, đặc biệt là nơi cầu thang, thay ngay bóng đèn cháy.
- Không bao giờ để vật gì lên cầu thang.

2.4.4. Biện pháp xử lý sơ cứu

Trong trường hợp tai nạn xảy ra và cần có người cần sơ cứu thì nhân viên nhà hàng phải liên hệ với người được chỉ định là "nhân viên sơ cứu", ***là những người được đào tạo để xử lý sơ cứu***. Tuy nhiên, nhân viên đó cũng phải biết những sơ cứu cơ bản như những vết thương nhẹ, vết xước, chảy máu,... trong trường hợp người sơ cứu chưa đến kịp.

2.4.4.1. Những vết xước nhỏ

- Rửa sạch vết thương hay vết xước bằng gạc sạch.
- Nếu vết thương vẫn chảy máu thì phải đặt một miếng vải sạch vào chỗ vết thương và băng chặt lại, cố định trong vòng 20 phút.
- Nếu còn nghi ngờ gì về vết thương thì gọi nhân viên y tế.

2.4.4.2. Những vết bỏng nhỏ

- Đặt phần bị thương dưới vòi nước lạnh chảy chậm hoặc ngâm trong chậu nước lạnh khoảng 10 phút nếu vẫn cảm thấy đau ở vết thương.
- Nhẹ nhàng tháo nhẫn, đồng hồ đeo tay, giày khỏi vùng bị thương trước khi vết thương bắt đầu phồng rộp.
- Xịt thuốc xung quanh vết bỏng
- Băng bằng vải sạch vô trùng
- Không dùng băng gạc dính
- Không được dùng nước rửa, thuốc mỡ hoặc dầu với vết bỏng hay vết xước.
- Không được làm vỡ vết phồng rộp hoặc đụng vào phần bị đau.

- Nếu nghi ngờ gì yêu cầu nhân viên y tế giúp đỡ.

2.4.4.3. Khó thở

- Nói lỏng áo xung quanh cổ (áo sơ mi, áo bu đông, khăn, cà vạt).
- Hô hấp nhân tạo
- Đưa cho người được cấp cứu một túi thở để cấp cứu.
- Nếu nghi ngờ gì yêu cầu nhân viên y tế giúp đỡ.

Tất cả các tai nạn, dù bình thường cũng phải báo cáo cho giám sát viên và phải được ghi vào sổ tai nạn. Thông tin cần thiết là: ngày, giờ, tháng, miêu tả tai nạn, nhân viên và khách liên quan và giám sát viên chứng kiến.

Bài tập ứng dụng 1: Thực hiện xử lý vết xước nhỏ

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị dụng cụ
 - + Rửa vết xước
 - + Băng vết xước
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ (bông, gạc, băng y tế, oxy già kéo)	2						
2	Rửa sạch vết xước bằng bông và oxy già	4						
3	Băng vết xước cẩn thận bằng gạc và băng y tế	4						
	Tổng	10						

Bài tập ứng dụng 2: Thực hiện xử lý vết bỏng

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị dụng cụ
 - + Rửa vết bỏng dưới nước lạnh
 - + Tháo bỏ các đồ dùng cá nhân
 - + Xịt thuốc
 - + Băng vết bỏng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ (băng y tế, thuốc xịt)	2						
2	Rửa sạch vết bỏng bằng nước lạnh khoảng 10 phút	2						
3	Tháo bỏ các đồ dùng cá nhân (đồng hồ, nhẫn,...)	2						
4	Xịt thuốc đều xung quanh vết bỏng	2						
5	Băng vết bỏng cẩn thận bằng băng y tế	2						
	Tổng	10						

Bài tập ứng dụng 3: Thực hiện xử lý khó thở

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Nói lỏng quần áo xung quanh cổ
 - + Hô hấp nhân tạo
 - + Cấp cứu nếu cần thiết

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Nói lỏng quần áo xung quanh cổ (áo sơ mi, áo bu đông, khăn, cà vạt).	3						
2	Hô hấp nhân tạo	5						
3	Cấp cứu nếu cần thiết	2						
	Tổng	10						

3. An ninh trong kinh doanh nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được các vấn đề có thể gây bất trắc trong nhà hàng;
- Trình bày được một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng;
- Vận dụng hiệu quả vào thực tế công việc nhằm đảm bảo vấn đề an ninh trong nhà hàng;
- Có ý thức và trách nhiệm cao trong việc đảm bảo an ninh trong nhà hàng.

3.1. Xác định và báo cáo các bất trắc về an ninh

Nơi làm việc của bạn sẽ có các hệ thống an ninh cụ thể phù hợp với các nhu cầu của nó từ kết đọng tiền đến camera điều khiển từ xa. Đồng thời, ở đây cũng có các nội quy và thủ tục nhằm giảm bất trắc về các vấn đề an ninh, Điều quan trọng là bạn phải xác định rõ các vấn đề có thể gây bất trắc, đó là:

- Lối ra vào, lối thoát hiểm;
- Hệ thống nhà kho;
- Chìa khóa;
- Hộp đựng tiền;
- Két an toàn;
- Các đồ vật đáng ngờ

Khi gặp bất kỳ các bất trắc nào trên đây thì bạn phải lập tức báo với người quản lý và bộ phận an ninh.

Bài tập ứng dụng: Báo cáo các bất trắc về an ninh trong nhà hàng

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Kiểm tra xung quanh nhà hàng
 - + Xác định bất trắc về an ninh
 - + Báo cáo
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Kiểm tra cẩn thận các khu vực xung quanh nhà hàng	3						
2	Xác định chính xác các bất trắc về an ninh	4						
3	Báo cáo kịp thời với cấp trên và các bộ phận liên quan	3						
	Tổng	10						

3.2. Một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng

Nhà hàng, khách sạn là nơi có nhiều khách hàng ra vào thường xuyên, chính vì vậy để đảm bảo an ninh trong nhà hàng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Kiểm tra để đảm bảo hệ thống báo động phải luôn trong tình trạng hoạt động tốt;
- Kiểm tra nhà vệ sinh ít nhất hai lần trong một ca làm việc đặc biệt vào cuối ca làm việc;
- Tất cả các nhà cung ứng dịch vụ khi ra vào đều phải xuất trình giấy tờ;
- Các cửa sổ tầng trên phải được đóng chặt khi ở đó không có người trong giờ làm việc;
- Nhân viên an ninh có trách nhiệm tuần tra thường xuyên xung quanh nhà hàng;
- Nếu có điều gì bất thường phải báo ngay cho bộ phận an ninh hoặc cấp trên.

Bài tập ứng dụng: Kiểm tra nhà hàng để đảm bảo an ninh

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Kiểm tra hệ thống báo động
 - + Kiểm tra khu vực vệ sinh
 - + Kiểm tra việc ra vào
 - + Kiểm tra xung quanh
 - + Báo cáo
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Kiểm tra cẩn thận hệ thống báo động	2						
2	Kiểm tra khu vực vệ sinh thường xuyên	2						
3	Kiểm tra việc ra vào thông qua việc xuất trình giấy tờ	2						
4	Kiểm tra cẩn thận các khu vực xung quanh nhà hàng	2						
5	Báo cáo kịp thời với cấp trên và các bộ phận liên quan	2						
	Tổng	10						

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng
- + Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh
- + An toàn trong kinh doanh nhà hàng
- + An ninh trong kinh doanh nhà hàng

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Kiểm tra vấn đáp và giao bài tập thảo luận nhóm

+ 01 bài kiểm tra viết gồm câu hỏi trắc nghiệm và tự luận. Thang điểm 10.

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thông kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

Ghi nhớ:

- Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống;
- Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh;
- Vệ sinh dụng cụ ăn uống;
- Vệ sinh thực phẩm;
- Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh;
- Nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng;
- Quy tắc về an toàn trong phục vụ;
- Nguyên nhân xảy ra tai nạn, biện pháp đề phòng tai nạn, biện pháp xử lý sơ cứu;
- Một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng.

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Hãy cho biết tại sao phải thường xuyên tiến hành vệ sinh nhà hàng và vệ sinh các loại dụng cụ phục vụ ăn uống?
2. Trình bày tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống?
3. Trình bày quy trình vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh?
4. Trình bày cách vệ sinh các loại dụng cụ phục vụ ăn uống: đồ thuỷ tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại, đồ nhựa?
5. Liệt kê các thiết bị, dụng cụ và hóa chất làm vệ sinh. Để tiến hành vệ sinh hiệu quả cần thực hiện vệ sinh theo phương pháp nào?
6. Liệt kê các loại côn trùng gây hại. Hãy cho biết cách chống và tiêu diệt các loại côn trùng gây hại?
7. Nêu các nguyên nhân dẫn đến mất an toàn trong nhà hàng? Làm thế nào để đề phòng an toàn trong phục vụ ăn uống?
8. Trình bày các nguyên nhân xảy ra tai nạn từ đó đề ra các biện pháp đề phòng tai nạn?
9. Trình bày một số biện pháp đảm bảo an ninh trong nhà hàng?
10. Những vấn đề cần lưu ý để đề phòng tai nạn do cháy? Một số cách xử lý khi xảy ra cháy?

11. Hoàn thành bài kiểm tra sau:

- a. Bạn phải làm gì nếu có hỏa hoạn xảy ra?
 - b. Ai chịu trách nhiệm thông báo cho bộ phận cứu hỏa?
 - c. Bạn cảnh báo cho đồng nghiệp/khách khác như thế nào?
 - d. Tại sao phải bình tĩnh?
 - e. Khi nào việc tự khắc phục hỏa hoạn là an toàn cho bạn?
 - f. Bạn sử dụng phương tiện gì để ngăn chặn ngọn lửa?
 - g. Những nguyên tắc nào được áp dụng khi sử dụng thang máy và đóng cửa?
 - h. Trong trường hợp hỏa hoạn xảy ra, những ai cần được giúp đỡ đặc biệt?
 - i. Cửa thoát hiểm ở đâu?
 - j. Bạn sẽ tập trung ở đâu sau khi bạn ra khỏi tòa nhà?
 - k. Bạn phải làm gì để giúp đỡ, sơ tán những người tàn tật?
 - l. Cửa thoát hiểm hỏa hoạn quan trọng như thế nào?
12. Liệt kê các phương tiện an toàn tại phòng thực hành nhà hàng của bạn?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thực hành vệ sinh nhà hàng và vệ sinh tất cả các loại dụng cụ phục vụ ăn uống tại phòng thực hành theo đúng quy trình và áp dụng đúng phương pháp đã học. Chuẩn bị một danh mục kiểm tra chi tiết để sau khi vệ sinh tiến hành kiểm tra xem công việc vệ sinh đã đạt tiêu chuẩn chất lượng thích hợp hay chưa?
2. Thăm quan một số khách sạn, nhà hàng, tìm hiểu và ghi chép lại cách vệ sinh nhà hàng và vệ sinh các loại dụng cụ phục vụ ăn uống. Trên cơ sở đó so sánh với kiến thức đã học và tìm ra ưu nhược điểm của nó?
3. Thực hành kiểm tra vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống?
4. Thực hành vệ sinh các loại hoa quả và đồ hộp, đóng chai trong nhà hàng?
5. Vẽ sơ đồ phòng thực hành nhà hàng và chỉ rõ vị trí của:
 - Cửa thoát hiểm
 - Cửa thoát hỏa hoạn
 - Phương tiện chữa cháy
 - Chuông báo cháy
 - Thiết bị báo khói
6. Thăm quan xung quanh một nhà hàng độc lập tại địa phương, liệt kê các nguy cơ gây hỏa hoạn tại nhà hàng đó?
7. Chuẩn bị một danh mục kiểm tra xem nơi đã chi tiết để người giám sát kiểm tra xem khu vực đó đã được lau dọn đạt tiêu chuẩn chất lượng phù hợp hay chưa?

8. Lập danh sách các loại rác thải khác nhau thường tìm thấy tại Trường du lịch. Cùng với giáo viên, hãy tìm ra điều gì xảy ra đối với loại rác thải này? Chuẩn bị một tấm áp phích cho nhân viên, trong đó lý giải cách phân chia rác thải của khách sạn bạn và xác định những loại nào phải bỏ vào thùng rác nào.

9. Liệt kê những phương pháp có thể giúp bạn bảo vệ môi trường thông qua quá trình quản lý rác thải hợp lý. Hãy thử thực hành tại nơi làm việc, trường học và nhà bạn.

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 3 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị tất cả các loại dụng cụ phục vụ ăn uống trong phòng thực hành nhà hàng và để riêng từng loại (đồ sành sứ, đồ kim loại, đồ thủy tinh,...)
 - + Chuẩn bị nước sôi và các loại khăn lau
 - + Phân công công việc cho từng cá nhân/nhóm
 - + Thực hiện vệ sinh các dụng cụ và sắp xếp đúng quy định
 - + Kiểm tra chất lượng từng dụng cụ theo bảng kiểm tra
 - + Nhận xét và rút kinh nghiệm

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng, khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách các nhà hàng, khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với bộ phận nhân sự hoặc quản lý nhà hàng/khách sạn
 - + Thăm quan, hỏi thông tin và ghi chép lại cách vệ sinh nhà hàng và vệ sinh các loại dụng cụ phục vụ ăn uống của cơ sở.
 - + So sánh thực tế và kiến thức đã học.

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị giấy, bút hoặc bảng kiểm tra
- + Thực hiện kiểm tra:
 - ✓ Trang phục
 - ✓ Đầu tóc
 - ✓ Móng tay, móng chân
 - ✓ Mặt
 - ✓ Răng, miệng...
- + Nhận xét và rút kinh nghiệm

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị giấy, bút
- + Thực hiện vẽ sơ đồ phòng thực hành nhà hàng và chỉ rõ các vị trí:
 - ✓ Cửa thoát hiểm
 - ✓ Cửa thoát hỏa hoạn
 - ✓ Phương tiện chữa cháy
 - ✓ Chuông báo cháy
 - ✓ Thiết bị báo khói
- + Đánh giá, nhận xét sơ đồ so với thực tế.

BÀI 4
TRANG THIẾT BỊ VÀ DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG
TRONG NHÀ HÀNG
Mã bài: MD 27 - 4

Giới thiệu:

Mỗi nhà hàng, khách sạn đều kinh doanh theo hình thức đặc thù riêng nhằm thu hút khách và mang lại nguồn lợi nhuận lớn. Tuy nhiên, việc đầu tư hệ thống các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ trong nhà hàng là một trong những yếu tố quan trọng để đảm bảo hoạt động kinh doanh thành công. Nhiệm vụ quan trọng đối với bất kỳ nhân viên nào trong nhà hàng là phải biết cách sử dụng và bảo quản tốt các trang thiết bị, dụng cụ. Bên cạnh đó, thực hiện tốt nhiệm vụ phục vụ khách người quản lý nhà hàng phải xây dựng và thiết kế được thực đơn phù hợp tạo nên sản phẩm thu hút khách.

Mục tiêu:

- Liệt kê được tên các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống, thực đơn thông dụng tại nhà hàng;
- Nêu được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản;
- Phân loại được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản, thực đơn trong nhà hàng;
- Xây dựng và thiết kế được thực đơn phù hợp điều kiện của nơi làm việc;
- Chăm thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống.

Nội dung chính:

1. Các trang thiết bị trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được tên các trang thiết bị thông dụng tại nhà hàng;
- Nêu được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị;
- Phân loại được các trang thiết bị;
- Sử dụng hiệu quả các trang thiết bị;
- Chăm thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị.

1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng

Hệ thống âm thanh và ánh sáng đóng một vai trò quan trọng trong việc phục vụ ăn uống cho khách. Một món ăn ngon, nhưng âm thanh không tốt, ánh

sáng quá sáng hoặc quá tối cũng làm ảnh hưởng đến chất lượng bữa ăn, không đảm bảo khách ăn ngon miệng.

Cả hai hệ thống trên đều sử dụng đèn đường dây dẫn điện. Muốn đạt độ thẩm mỹ cao, các đường dây đều phải giấu kín trong vỏ tường, các công tắc điện cũng phải ẩn vào lòng tường, ngoài phủ tấm tường giả chỉ có nhà hàng mới biết nơi bật công tắc, khách ăn không tự tiện sử dụng.

1.1.1. Hệ thống chiếu sáng

Phải đảm bảo đủ ánh sáng và dễ chịu. Tùy theo loại hạng nhà hàng mà hệ thống chiếu sáng có khác nhau như sau:

- Chiếu sáng trực tiếp: Các bóng đèn không được che chắn chỉ dùng chao đèn bình thường, hệ thống này nằm trong cơ sở hạng thấp.

- Chiếu sáng mờ: Các bóng đèn đều dùng chùm đèn mờ, ánh sáng đều và dịu.

- Chiếu sáng gián tiếp: Bóng đèn được lắp ẩn trong hộc hoặc rãnh, ánh sáng được hắt lên trần, hoặc lên tường và chiếu sáng cả không gian, đây là hệ thống rất thông dụng hiện nay.

- Chiếu sáng qua các bộ đèn chùm: Đèn chùm được làm bằng pha lê và có nhiều kiểu loại, nó làm cho phòng ăn trở lên lộng lẫy, sang trọng.

- Chiếu sáng đặc biệt: trong các cơ sở đặc sản dân tộc, tùy thuộc vào cấu trúc, trang trí nội thất của phòng ăn mà người ta bố trí các loại đèn độc đáo khác nhau.

- Không nên dùng đèn thủy ngân và có ánh sáng màu xanh, màu tím, màu này rất lạnh lẽo.

- Theo nghiên cứu của các nhà khoa học thì những màu sắc này thường tạo cho khách cảm giác ăn không ngon miệng, nhất là món thịt và sữa. Ngoài ra, người ta còn sử dụng nến để tạo ánh sáng cho nhà hàng, tạo cảm giác lãng mạn. Mặt khác, khi thấp nên còn khử được mùi thuốc lá khách hút trong nhà hàng.

1.1.2. Hệ thống âm thanh

Các loa âm thanh trải ngằm trên trần gỗ, chỉ thấy miệng loa, máy phát âm (*cassette và âm li*) đặt trong buồng kín điều khiển từ xa không ai nhìn thấy. Các băng nhạc thuộc loại thính phòng, không lời được phát nhẹ nhàng qua loa trong lúc ăn. Các bài hát trữ tình ngoại quốc hay nội địa, các điệu nhạc nhẹ, nhạc pốp, nhạc rốc,... đều không thích hợp khi ăn, ảnh hưởng đến tiêu hoá, giảm bớt khẩu vị của khách.

Tất cả các nhà hàng, cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí của khách đều sử dụng hệ thống này. Tùy theo tính chất phục vụ của nhà hàng người ta sử dụng âm thanh cho hợp lý.

Hệ thống âm thanh phải được lắp đặt sao cho ở mọi chỗ trong nhà hàng đều có thể nghe được. Thông thường, người ta lắp đều trong nhà hàng một số lượng lớn các loa có công suất vừa.

1.2. Các loại thiết bị, máy móc

- Quầy kính lạnh:

Là một thiết bị lạnh có mặt bằng kính trong suốt, có lắp hệ thống ánh sáng bên trong, thích hợp để trưng bày các sản phẩm (*các món ăn nguội hoặc hoa quả tươi, kem, ...*) với mục đích bảo quản thức ăn và hấp dẫn khách theo đúng tiêu chuẩn.

Quầy kính lạnh có nhiều kiểu dáng và kích cỡ khác nhau, tùy thuộc vào mục đích kinh doanh, quy mô của nhà hàng mà trang bị cho thích hợp.



Hình 4.1: Quầy kính lạnh

- Xe trưng bày và bán đồ ăn nhẹ:



Hình 4.2: Xe trưng bày và bán đồ ăn nhẹ

- Tủ lạnh (Fridge):

Là thiết bị bảo quản dùng để đựng các loại đồ uống, một số món nguội, hoa quả nhằm mục đích bảo quản món ăn, đồ uống và làm lạnh theo đúng tiêu chuẩn, yêu cầu về món ăn đồ uống.



Hình 4.3: Tủ lạnh

- Tủ hấp/sấy khăn (Cloth drying machine):

Là thiết bị dùng để làm nóng hoặc lạnh khăn lau mặt/lau tay cung cấp cho khách trong nhà hàng, khách sạn. Tủ hấp khăn có thể có một hoặc nhiều ngăn tùy thuộc nhu cầu sử dụng của từng nhà hàng, khách sạn.



Hình 4.4: Tủ hấp/sấy khăn

- Máy pha cà phê (*Coffee machine*):

Là thiết bị pha cà phê bằng máy, thực hiện toàn bộ quá trình pha cà phê và lúc nào cũng có thể phục vụ bạn một tách cà phê hảo hạng trên thế giới như espresso, latte, moccacino, capuccino,... Máy pha cà phê được cho đầy hạt cà phê và nước, khi cần một tách cà phê chỉ cần bấm nút một lần máy sẽ tự thực hiện các khâu như xay, pha, loại bỏ bã cà phê và luôn sẵn sàng một tách cà phê mới.

Ngoài ra, máy pha cà phê còn thực hiện được một số chức năng như cung cấp nước nóng, hệ thống đánh sữa tạo bọt.



Hình 4.5: Máy pha cà phê

- Máy làm lạnh và phục vụ nước hoa quả (*Juice dispenser*):

Là thiết bị chuyên dụng trong nhà hàng, khách sạn thường được sử dụng khi phục vụ tiệc trà, tiệc tự chọn,... Máy có tác dụng chứa đựng các loại nước ép hoa quả và làm lạnh theo đúng tiêu chuẩn rất thuận tiện cho khách.



Hình 4.6: Máy làm lạnh và phục vụ nước hoa quả

- Máy bán hàng tự động (*Vending machine/ Automatic selling machine*):

Là loại máy đang được sử dụng rất rộng rãi trên thế giới để bán nhiều loại mặt hàng khác nhau. Máy bán hàng tự động thuận tiện cho người sử dụng, nó có thể được đặt ở bất kỳ địa điểm nào đặc biệt là các khu vực công cộng.

Khách hàng chỉ cần đưa một đồng tiền xu theo mệnh giá đã quy định trên máy và nhấn vào nút lựa chọn mặt hàng, ngay sau đó sẽ được máy cung cấp mặt hàng đã chọn.

Trong hệ thống các nhà hàng, khách sạn thông thường mặt hàng bán trên máy bán hàng tự động là các loại nước đóng hộp, đóng chai, trà, cà phê hoặc các đồ ăn nhẹ.

- Máy tính tiền điện tử (*Electronic cash register*):

Máy tính tiền là một thiết bị cơ học hay điện tử dùng để tính tiền, lưu trữ các thao tác bán hàng, in hoá đơn và có thể có hộp đựng tiền. Hiện nay, trong các nhà hàng, khách sạn máy tính tiền điện tử được sử dụng rất rộng rãi.

Máy tính tiền có thể làm việc độc lập hoặc làm việc liên kết với máy tính để cung cấp liên tục lượng hàng hoá bán được, nhờ đó người quản lý có thể biết được các biến đổi về dự trữ hàng cũng như tình trạng doanh thu tức thời của nhà hàng.

Thao tác sử dụng máy tính tiền khá đơn giản, nhân viên thu ngân nhập mã hàng khách hàng ăn uống vào máy, máy sẽ hiển thị giá bán, tên món ăn, đồ uống,...sau đó nhập số tiền khách đưa vào nút chấp nhận, máy sẽ in hoá đơn với đầy đủ thông tin và các khoản tiền thừa của khách.



Hình 4.7: Máy tính tiền điện tử

- Quầy thu ngân (*Cashier desk*):

Là nơi để nhân viên thu ngân làm thủ tục thanh toán cho khách, trên quầy có máy tính tiền, máy tính, kẹp hoá đơn, phiếu ghi yêu cầu của khách,... Quầy thu ngân còn có các ngăn kéo chia thành nhiều ngăn nhỏ để xếp các loại tiền khác nhau.



Hình 4.8: Quầy thu ngân

- Máy sưởi bằng điện (*Electric heater*): Là một loại tủ kim loại hình khối hộp chữ nhật, có các ngăn để đĩa, khay. Trong lòng tủ có hệ thống sưởi điện làm cho các đĩa, khay nóng lên.



Hình 4.9: Máy sưởi bằng điện

1.3. Xe đẩy phục vụ

- Có các loại xe đẩy 2, 3 tầng dùng để phục vụ món ăn (*các món điểm tâm nguội và rượu*), dùng đựng dụng cụ phục vụ ăn uống khi đặt bàn hoặc dọn bàn.



Hình 4.10: Xe đẩy 2,3 tầng

- Loại xe đẩy phía trên có bếp ga nhỏ phục vụ các món ăn nấu trước bàn khách (*flambé*).



Hình 4.11: Xe đẩy có bếp ga

- Loại xe đẩy phục vụ khách ăn trên buồng có hai tầng, tầng trên đựng dụng cụ ăn uống và món ăn, tầng dưới có bộ phận hâm nóng thức ăn (cho một số món ăn nóng). Sau khi xe được đẩy vào phòng khách, có thể nâng hai cánh hai bên, mặt bàn từ hình chữ nhật chuyển thành hình tròn, ta có một bàn ăn xinh xắn và đẹp mắt trong buồng của khách.



Hình 4.12: Xe đẩy phục vụ khách ăn trên buồng

- Xe chở dụng cụ ăn uống (*Tray and dish cart/Tray and silver cart*):

Là xe chuyên dụng trong nhà hàng với các khoang khác nhau để các loại dụng cụ ăn uống theo đúng chủng loại. Xe chở dụng cụ có tác dụng tiết kiệm sức lao động và đảm bảo an toàn cho nhân viên trong quá trình vận chuyển dụng cụ.



Hình 4.13: Xe chở dụng cụ ăn uống

- Xe chở đĩa (*Dish caddies/Dish cart*):

Là loại xe chuyên dụng dùng chở các loại đĩa, xe cũng có nhiều khoang khác nhau để các loại đĩa cho phù hợp. Xe có tác dụng tiết kiệm sức lao động và đảm bảo an toàn cho nhân viên trong quá trình vận chuyển đĩa.



Hình 4.14: Xe chở đĩa

- Xe chở ghế (*Chair trolley*):

Là loại xe chuyên chở các loại ghế chuyên dụng trong nhà hàng từ khu vực này đến khu vực khác, tiết kiệm sức lao động cho nhân viên, mỗi lần vận chuyển từ 7-10 ghế.



Hình 4.15: Xe chở ghế

- Xe chở bàn tròn (*Round table trolley*):

Là loại xe chuyên dùng chở các loại bàn tròn với kích cỡ khác nhau từ khu vực này đến khu vực khác nhằm tiết kiệm sức lao động và đảm bảo an toàn cho nhân viên trong quá trình vận chuyển. Số lượng bàn cần chuyên tùy thuộc vào kích cỡ của từng loại xe.



Hình 4.16: Xe chở bàn tròn

2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống

Mục tiêu:

- Liệt kê được tên các dụng cụ phục vụ ăn uống thông dụng tại nhà hàng;
- Nêu được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản;
- Phân loại được các dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản ;
- Cẩn thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các dụng cụ phục vụ ăn uống.

2.1. Đồ gỗ

2.1.1. Tính chất

Đễ hoen ố, xây xát, long mọng,...

2.1.2. Phân loại

- Bàn ăn (*Table*):

Có các loại bàn tròn, ô van, bán nguyệt, vuông, chữ nhật to, nhỏ từ 4-6-8 chỗ ngồi. Trong trường hợp phục vụ một đoàn đông người thì phải xếp các bàn vuông hay chữ nhật nối tiếp nhau cho đủ chỗ, bởi vậy, cạnh bàn vuông phải bằng chiều rộng của bàn hình chữ nhật và có chiều cao như nhau, kể cả bàn tròn, thường là 0,75m – 0,80m.

- + Bàn ăn tiệc đứng(*Buffet table*) : cao 1,1m.
- + Bàn tròn(*Round table*) : đường kính từ 0,8m đến 2m.
- + Bàn vuông(*Square table*) : kích thước 1m x 1m.
- + Bàn chữ nhật(*Rectangular table*) : kích thước 1m x 2m.

+ Ngoài ra, trong phòng ăn chính có bàn chờ, thông thường có kích thước 1m x 1m. Một số nơi làm bàn chờ có bánh xe để tiện di chuyển, bàn chờ là nơi cất thái thức ăn tại bàn, tạo điều kiện phục vụ tốt, chuẩn bị dụng cụ đặt bàn,

chuẩn bị món ăn đồ uống trên bàn.



Hình 4.17: Các loại bàn

- Ghế ngồi (*Chair*):

Ghế trong nhà hàng có cấu trúc chắc chắn và tạo dáng mỹ thuật. Về cấu trúc phải đảm bảo khách ngồi thuận tiện, thoải mái, ghế cần nhẹ, có chân gọn và dễ di chuyển, xếp đặt, không cản trở việc đi lại. Có các loại ghế đệm, ghế xếp, ghế tựa mây. Hiện nay, trong các nhà hàng khách sạn cao cấp ghế thường là ghế đệm khung bằng kim loại.



Hình 4.18: Các loại ghế

- Ngoài ra phải có thêm một số ghế cao dành cho trẻ em, ghế có tựa và tay vịn (*Baby chair*). Loại ghế này thông thường không đặt sẵn tại các bàn ăn, chỉ khi khách vào nhà hàng và yêu cầu hoặc nhân viên phục vụ quan sát thấy bàn khách có trẻ em mới mang ra phục vụ.

- Tủ phục vụ/tủ đựng dụng cụ:

Dùng đựng các loại dụng cụ phục vụ. Tủ có nhiều ngăn, mỗi ngăn để các loại dụng cụ khác nhau, tủ phải có cánh để tránh côn trùng và bụi bẩn.

Ví dụ: Ngăn dao ăn gồm có: dao ăn cá, dao phết bơ, dao tráng miệng, đĩa, thìa các loại...



Hình 4.19: Tủ đựng dụng cụ

- Bục và sàn gỗ cho dàn nhạc: Sàn gỗ cho dàn nhạc phải đóng cao hơn sàn nhà khoảng 30cm để khách dễ nhìn thấy.

2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản

- Căn cứ vào từng loại phòng ăn để trang bị các loại bàn ghế, tủ phù hợp và sắp xếp cho hợp lý;

- Khi làm vệ sinh không được kéo lê bàn ghế;

- Không đặt thức ăn đồ uống lên bàn khi chưa trải khăn bàn nhất là khi có thức ăn nóng;

- Hàng ngày phải dùng khăn khô để lau chùi sạch sẽ;

- Tuyệt đối không dùng khăn ướt để lau;

- Không để các dụng cụ ướt vào trong tủ.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân loại đồ gỗ và hướng dẫn sử dụng, bảo quản các loại đồ gỗ.

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Tập hợp các loại đồ gỗ trong nhà hàng

+ Phân loại

+ Tổng hợp số lượng

+ Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ gỗ trong nhà hàng

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tập hợp đầy đủ các loại đồ gỗ trong nhà hàng	2						

2	Phân loại đồ gỗ theo đúng chủng loại (bàn, ghế, tủ, các đồ khác)	4						
3	Tổng hợp số lượng từng loại	2						
4	Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ gỗ trong nhà hàng	2						
	Tổng	10						

2.2. Đồ vải

2.2.1. Tính chất

Đễ bị ố mốc, nhiễm bẩn và nhàu.

2.2.2. Phân loại

- Rèm che (*Curtain*)

Có tác dụng ngăn cản ánh sáng vào bên trong, điều chỉnh ánh sáng, tạo bầu không khí thoải mái, ấm áp trong phòng ăn, thông thường rèm có 2 lớp:

+ Lớp rèm dày

+ Lớp đăng ten

- Thảm (*Carpet*)

Thảm thường được làm bằng các chất liệu len, đay, giữ cho sàn nhà đỡ bẩn, giảm được tiếng động của bước chân, tạo không khí ấm áp dễ chịu, tùy vào màu tường và trang thiết bị đồ gỗ mà trang bị màu thảm cho thích hợp.

- Khăn trải bàn các loại (*Table cloth*)

Mục đích giữ cho bàn khỏi bị bẩn, bảo đảm mức độ vệ sinh sạch sẽ cần thiết, giữ cho bàn có thể sử dụng lâu dài hoặc che đậy những vết sứt, xước trên bàn, khăn bàn thường làm bằng vải sợi tổng hợp với nhiều màu sắc khác nhau nhưng màu phổ biến thường là màu trắng.

Kích thước của khăn trải bàn phụ thuộc vào kích thước của bàn, thông thường khăn trải bàn rộng hơn kích thước của bàn là 60cm.

Ví dụ: bàn có kích thước 1m x 2m thì kích thước của khăn trải bàn là 1,6m x 2,6m.

- Khăn vuông/khăn trang trí: có tác dụng trang trí và hạn chế vết bẩn trên khăn trải bàn. Kích thước rộng hơn mặt bàn (*xấp xỉ 10cm*) trải so le so với mép bàn, ở một số khách sạn màu khăn vuông thường thay đổi theo các ngày trong tuần.

- Vỏ mặt bàn: có tác dụng làm giảm tiếng động khi đặt dụng cụ và thức ăn, đồ uống. Vỏ mặt bàn thường làm bằng các loại vải len dạ có kích thước vừa kín

mặt bàn.

- Khăn ăn (*Napkin*): có nhiều màu khác nhau nhưng thường là màu trắng, làm bằng vải sợi tổng hợp như khăn trải bàn có tác dụng trang trí và để khách sử dụng trong khi ăn như lau miệng, lau tay,...

+ Khăn ăn Âu : 50cm x 50cm, 55cm x 55cm.

+ Khăn ăn Á : 45cm x 45cm.

- Khăn phục vụ (*Service cloth*):

Dùng khi trực tiếp phục vụ khách để xử lý những tình huống khi rót rượu, khi thức ăn rơi vãi hoặc quá nóng hoặc quá lạnh, kích thước 40cm x 60cm. Ngoài ra, còn có thể dùng để trải khay bê.

- Khăn lót khay (*Linen tray*):

Có kích thước bằng kích thước của khay, chất liệu là vải sợi tổng hợp.

- Khăn lót bộ đồ ăn (*Plate mat*):

Khăn lót bộ đồ ăn là loại khăn có thể thay thế khăn trải bàn, có tác dụng giữ cho bề mặt bàn sạch, tránh các loại thức ăn quá nóng hoặc quá lạnh đặt trực tiếp lên mặt bàn, tránh đặt các loại dụng cụ ăn uống đặc biệt là đồ kim loại vì chúng có thể làm xước mặt bàn.

Khăn lót bộ đồ ăn thường được làm bằng vải cotton với nhiều màu sắc rất đa dạng, ngoài ra, trong một số nhà hàng khăn lót bộ đồ ăn còn được làm bằng giấy dùng một lần.

Khăn lót bộ đồ ăn có thể là hình chữ nhật hoặc hình ô van với kích cỡ khác nhau, thường là 35cm x 55cm.

- Khăn lau dụng cụ (*Clean cloth*):

Chất liệu là vải sợi tổng hợp, mềm hút ẩm, không bị sơ dính khi lau chùi. Sử dụng trong việc vệ sinh lau chùi các trang thiết bị, dụng cụ. Có thể chia thành nhiều loại khăn lau khác nhau: khăn lau ly cốc, khăn lau đồ kim loại, khăn lau đồ gỗ, khăn lau đồ sành sứ, khăn lau bàn,...

- Váy quây chân bàn (*Skirting*):

Váy quây chân bàn được kết xung quanh cạnh bàn nhằm mục đích trang trí, tạo cho bàn ăn trở nên sang trọng và lịch sự. Váy quây chân bàn có nhiều màu sắc khác nhau, khi chọn và sử dụng phải phù hợp với khung cảnh của nhà hàng, thuận tiện cho việc phục vụ. Thông thường có hai loại váy quây chân bàn:

+ Váy quây chân bàn đã được may sẵn với nhiều kiểu dáng khác nhau, khi sử dụng nhân viên phục vụ không mất nhiều thời gian.

+ Váy quây chân bàn chưa được may sẵn, đối với loại này khi sử dụng mất nhiều thời gian, nhân viên phục vụ phải tự tạo thành các kiểu dáng khác nhau sao cho phù hợp, nhưng thể hiện sự sáng tạo và tính thẩm mỹ cao.

Khi kết váy quây chân bàn có thể sử dụng các loại đinh ghim, kẹp,...

- Phủ ghế/Áo ghế(*Chair cover*):

Trong các nhà hàng, khách sạn hiện nay việc sử dụng phủ ghế là rất phổ biến. Phủ ghế được may sẵn bao quanh ghế với nhiều màu sắc và kiểu dáng khác nhau sao cho phù hợp với khung cảnh của nhà hàng. Phủ ghế có tác dụng giữ vệ sinh, tăng tính thẩm mỹ và kéo dài tuổi thọ cho ghế trong nhà hàng.

2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản

- Phải nắm được tính chất, công dụng của từng loại khăn
- Căn cứ vào từng loại bàn để sử dụng cho thích hợp
- Trước khi mang khăn ra phục vụ phải kiểm tra: Khăn được là phẳng, không rách, không nhàu nát, không vết ố mốc,...
- Khăn lau phải sử dụng đúng với dụng cụ, sử dụng xong cho một ca phục vụ phải mang đi thay và giặt sạch sẽ
- Ridô, rèm cửa phải giặt thường xuyên (*tùy theo môi trường của từng vùng*).
- Đồ vải chưa đem ra sử dụng nhất thiết phải được đặt trong tủ đứng, xếp riêng từng loại, từng màu sắc để dễ thấy, dễ lấy. Nếu để lâu thì nên để ở ngăn riêng có bảo quản, chống vật găm nhám.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân loại đồ vải và hướng dẫn sử dụng, bảo quản các loại đồ vải

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Tập hợp các loại đồ vải trong nhà hàng
 - + Phân loại
 - + Tổng hợp số lượng
 - + Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ vải trong nhà hàng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tập hợp đầy đủ các loại đồ vải trong nhà hàng	2						
2	Phân loại đồ vải theo đúng	4						

	chủng loại (khăn trải bàn, khăn trang trí, khăn ăn, khăn lót, khăn phục vụ, khăn lau, váy quây chân bàn, áo ghê,...)							
3	Tổng hợp số lượng từng loại	2						
4	Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ vải trong nhà hàng	2						
	Tổng	10						

2.3. Đồ thủy tinh

2.3.1. Tính chất

Giòn, dễ vỡ, dễ sứt mẻ.

2.3.2. Phân loại

Đồ thủy tinh trong nhà hàng có rất nhiều loại có thể là đồ pha lê, đồ thủy tinh thông thường, hoặc đồ thủy tinh cao cấp tùy thuộc vào từng nhà hàng.

Mỗi nhà hàng đều lựa chọn cho mình một loại riêng sao cho phù hợp với khung cảnh của nhà hàng. Các loại ly được sử dụng phổ biến ở các nhà hàng, khách sạn.



Ly vang đỏ
(Red wine glass)



Ly vang trắng
(White wine glass)



Ly Sâm panh
(Champang flute)



Ly Sâm panh
(Champange sauce)



Ly tròn cao
(Highball glass)



Ly nước hoa quả
(Fruit glass)



Ly bia tươi
(Draught beer glass)



Ly bia
(Beer glass)



Ly uống Brandy
(Brandy glass)



Ly uống Whisky
(Whisky glass)



Ly Cocktail
(Cocktail glass)



Ly Cocktail
(Cocktail glass)



Ly uống Cognac
(Cognac glass)



Ly nước khoáng
(Globlet glass)



Bình đựng nước
(Water jug)



Bình đựng rượu
(Decanter)



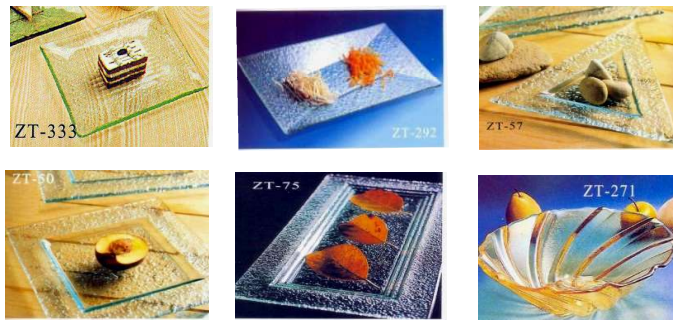
Bình đựng cà phê
(Kincox Decanter)

Hình 4.20: Các loại ly cốc, bình rượu, bình nước và bình đựng cà phê



Ly kem*(Ice cream glass)*

Hình 4.21: Ly kem



Các loại đĩa và bát đựng hoa quả (Glass plate)

Hình 4.22: Các loại bát, đĩa thủy tinh

- Ly bia: là ly có quai, không chân hoặc có chân, dung tích từ 250 – 300ml.
- Ly vang: sử dụng để uống các loại vang bàn, có chân cao, miệng hơi khum. Có dung tích 150 – 200ml, bao gồm:
 - + Ly vang đỏ với dung tích 180 – 200ml;
 - + Ly vang trắng hoặc vang hồng có dung tích 150 – 180ml;
- Ly Champagne: có hình bán cầu hoặc hình tulip, dung tích 180 – 200ml.
- Ly Brandy: là ly có chân ngắn, dung tích 200 – 250ml, dùng để uống các loại rượu Brandy.
- Các loại ly có dung tích từ 50 – 100ml, dùng để uống rượu mạnh bao gồm ly có chân hoặc không chân như ly Whisky, ly Rock.
- Các loại ly cốc dùng để uống các loại nước giải khát.
- Ly cocktail: hình tam giác hoặc các hình dạng khác nhau và có nhiều dung tích từ 150 – 250ml.

Các ly uống rượu hay nước có nhiều kiểu dáng khác nhau và dung tích khác nhau, chuyên dùng cho từng loại đồ uống riêng biệt. Ly cốc trong nhà hàng sang trọng thường bằng pha lê trong suốt, để trơn, không viền, không hoa văn, không khắc vẽ để nhìn thấu suốt màu rượu. Ngoài ra, còn có rất nhiều loại đồ thủy tinh khác như lọ hoa, gạt tàn, bình đựng nước, đĩa hoa quả,...

2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản

- Căn cứ vào từng loại đồ uống để sử dụng cho thích hợp, hạn chế việc sử dụng lẫn lộn.
- Không sử dụng đồ sứ mẻ để đặt bàn, khi sử dụng xong phải để riêng từng loại.
- Khi vệ sinh cho vào nước ấm có hoà dung dịch rửa sạch, tráng lại bằng nước ấm và úp lên giá để (có thể có khăn thấm ở dưới).
- Sau đó lấy một khăn khô lau sạch cất vào nơi quy định và xếp riêng từng loại. Tuyệt đối không được úp chồng lên nhau và không dùng khăn lau bát để lau.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân loại đồ thủy tinh và hướng dẫn sử

dụng, bảo quản các loại đồ thủy tinh.

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Tập hợp các loại đồ thủy tinh trong nhà hàng
 - + Phân loại
 - + Tổng hợp số lượng
 - + Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ thủy tinh trong nhà hàng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tập hợp đầy đủ các loại đồ thủy tinh trong nhà hàng	2						
2	Phân loại đồ thủy tinh theo đúng chủng loại (ly, bình, các đồ khác,...)	4						
3	Tổng hợp số lượng từng loại	2						
4	Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ thủy tinh trong nhà hàng	2						
	Tổng	10						

2.4. Đồ sành sứ

2.4.1. Tính chất

Nặng, dễ vỡ, dễ sứt mẻ.

2.4.2. Phân loại



Đĩa ăn cá hình ô van
(Fish plate oval)



Đĩa kê/ đĩa ăn món chính
(Main plate/Cover plate)



Đĩa khai vị
(Appertizer plate)



Đĩa salat
(Salad plate)



Đĩa kê Á
(Asian main plate)



Đĩa bơ (Butter dish)



Đĩa xúp sâu lòng(Soup dish)



Đĩa bày hoa quả các cỡ (Fruit plates)

Hình 4.22: Các loại đĩa sứ

- Các loại dụng cụ khác



Âu/liễn đựng xúp (Soup bowl)

Hình 4.23: Các loại âu/liễn



Các loại bát ăn kem/hoa quả (Fruit bowl/ice cream bowl)



Tô đựng ngũ cốc (Cereal bowl)



Bát ăn (Bowl)

Hình 4.24: Các loại bát, tô



Âu đựng đường (Sugar bow)



Bình đựng sữa (Milk Jug)



Lọ tăm (Toothpick holder)



Bộ đựng gia vị (Cruet set)



Gạt tàn (Astray)



Lọ đựng dầu dấm (Oil and vinegar bottle)



Tách trà/cà phê (Tea/coffee cup)



Ấm pha trà (Tea pot)



Thìa sứ (Chinese spoon)



Chén đựng gia vị (Cruet cup)



Lọ hoa (Vase)

Hình 4.25: Các loại đồ sành sứ khác

2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản

- Căn cứ vào đồ ăn thực tế có thể sử dụng đĩa cho thích hợp, nhiều loại đĩa có thể dùng cho cả ăn Âu và ăn Á nhưng tính chất hoàn toàn khác nhau.

- Đồ sứ thường nặng không nên bê nhiều.

- Khi rửa phải gạt hết thức ăn còn bám vào, rửa bằng nước có chất tẩy.

- Tráng bằng nước nóng úp lên giá cho khô và lau sạch trước khi đưa vào chỗ để tài sản.

- Để riêng từng loại, nặng bên dưới nhẹ bên trên.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân loại đồ sành sứ và hướng dẫn sử dụng, bảo quản các loại đồ sành sứ .

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Tập hợp các loại đồ sành sứ trong nhà hàng

+ Phân loại

+ Tổng hợp số lượng

+ Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ sành sứ trong nhà hàng

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tập hợp đầy đủ các loại đồ sành sứ trong nhà hàng	2						
2	Phân loại đồ sành sứ theo đúng chủng loại (đĩa các loại, bát, âu, các đồ khác,...)	4						
3	Tổng hợp số lượng từng loại	2						
4	Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ sành sứ trong nhà hàng	2						
	Tổng	10						

2.5. Đồ kim loại

2.5.1. Tính chất

Bền, dễ bị bóp méo, bắt nhiệt nhanh.

2.5.2. Phân loại

- Dao ăn (Knife)



Dao ăn món chính
(Main/Dinner knife)



Dao ăn món phụ
(Small knife)



Dao ăn thịt bò
(Beef knife)



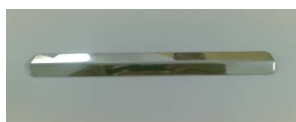
Dao ăn tráng miệng
(Dessert knife)



Dao ăn cá (Fish knife)



Dao ăn bơ
(Butter knife)



Vi gọt thức ăn



Dao ăn pho mai (Cheese knife)

Hình 4.26: Các loại dao

- Dĩa ăn (Fork)



Dĩa ăn món chính
(Main/Dinner fork)



Dĩa ăn món phụ
(Small fork)



Dĩa tráng miệng
(Dessert fork)



Dĩa ăn cá
(Fish fork)



Dĩa ăn thịt bò
(Beef fork)

Hình 4.27: Các loại dĩa

- Thìa (Spoon)



Thìa ăn (*Spoon*)



Thìa ăn xúp (*Soup spoon*)



Thìa trà/cà phê (*Tea/coffee spoon*)



Thìa cà phê Espresso
(*Espresso coffee spoon*)

Hình 4.28: Các loại thìa

*** Một số loại khác**

- Nồi đựng và hâm nóng thức ăn (*Chafing dish*)



- Bình trà /cà phê (*Tea/coffee pot*)



- Bình phục vụ cà phê tại các bàn tiệc (*Coffee urn brass leg*)



- Cái mở rượu (*Wine opener/corkscrew*)



- Giá bày hoa quả (*2-3Tier stand*)



- *Biển chỉ dẫn (Sign board)*



- *Dụng cụ đựng sốt (Sauce boat)*



- *Già để rượu (Wine holder)*



- *Kẹp gấp thức ăn (Food tong)*



- *Chân và xô để rượu (Wine cooler stand)*



- *Chân nến (Candle stick material)*



- *Vòng quần khăn (Napkin ring)*

- *Đũa và kẹp đá (Ice bucket and tong)*



- Bộ đồ đặt cho khách VIP (VIP set)



- Nắp đậy thức ăn (Food cover/Dome)



Hình 4.29: Các đồ kim loại khác

* Các loại dụng cụ khác

- Biển tên đặt số bàn (Table number fan shape)



- khay đựng dụng cụ ăn uống (Compartment tray)



Giá để đĩa
(Plate rack)



Giá để các dụng cụ bằng kim loại
(Flatware rack)



Giá để cốc
(Glass rack)



Hình 4.30: Các loại đồ nhựa

2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản

- Căn cứ vào tính chất món ăn để sử dụng các loại dụng cụ cho thích hợp. Khi sử dụng khay và lập là phải có khăn lót để chống nóng, đựng thức ăn hoặc có khăn lót trong lòng khay khi sử dụng các dụng cụ như: dao, đĩa, cốc.

- Khi sử dụng xong phải rửa sạch bằng chất tẩy rửa, tráng nước ấm rồi dùng khăn lau sạch, để đúng nơi quy định để dễ thấy, dễ lấy, chú ý không để lên cao và cũng không để sát đất.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân loại đồ kim loại và hướng dẫn sử dụng, bảo quản các loại đồ kim loại.

Hướng dẫn thực hiện:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Tập hợp các loại đồ kim loại trong nhà hàng
 - + Phân loại
 - + Tổng hợp số lượng
 - + Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ kim loại trong nhà hàng
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Tập hợp đầy đủ các loại đồ kim loại trong nhà hàng	2						
2	Phân loại đồ kim loại theo đúng chủng loại (dao, đĩa, thìa, các đồ khác,...)	4						
3	Tổng hợp số lượng từng loại	2						
4	Nêu cách sử dụng và bảo quản các loại đồ kim loại trong nhà hàng	2						
	Tổng	10						

3. Thực đơn

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm, ý nghĩa của thực đơn;
- Phân loại được thực đơn;
- Xác định được các nguyên tắc khi xây dựng thực đơn đặt trước và chọn món;
- Xây dựng và thiết kế được thực đơn phù hợp điều kiện của nơi làm việc;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về các loại thực đơn.

3.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn

3.1.1. Khái niệm thực đơn

Thực khách đến với nhà hàng, khách sạn để ăn với nhiều lý do khác nhau: tổ chức ăn uống, chiêu đãi, thư giãn, giao lưu,... và yêu cầu đầu tiên mà họ đưa ra đối với nhà hàng chính là được xem bản thực đơn của nhà hàng đó. Vậy thực đơn là gì? xuất hiện từ bao giờ?

Ngay từ thời xưa, cùng với sự hình thành, phát triển của ngành du lịch - dịch vụ, ngành kinh doanh ăn uống được hình thành và phát triển một cách song song. Ban đầu là các nhà hàng phục vụ ăn uống theo yêu cầu của khách. Song việc lặp đi lặp lại câu hỏi “Ở đây có món gì?” và câu trả lời “Chúng tôi có những món...” đằng sau đó một loạt lời giới thiệu, giải thích về chất lượng, giá cả của món ăn, điều đó đã làm giảm đi rất nhiều chất lượng phục vụ.

Vào khoảng thế kỷ 18, một ông chủ nhà hàng người Pháp đã nghĩ ra cách gỡ rối cho mình và phiền hà cho khách bằng cách cho đặt một tấm bảng ghi các món ăn của hiệu có, giá cả khách hàng phải thanh toán đặt ngay ra trước cửa để mọi người xem. Cách làm này đã có hiệu quả ngay, khách hàng rất đồng tình. Cửa hiệu của ông ngày càng đông khách mà ông cũng không phải vất vả đứng giới thiệu và giải thích cho khách nữa. Các nhà hàng khác thấy vậy cũng làm theo và từ đó hình thức đầu tiên của thực đơn ra đời – thực đơn bảng ghi.

Ban đầu là một tấm bảng ghi các món ăn. Sau đó, do mục đích kinh doanh hay tính cạnh tranh mà các nhà hàng muốn mình phải phục vụ được nhiều món ăn theo nhu cầu đa dạng của khách hàng. Vì vậy, tấm bảng ghi không còn đủ chỗ để ghi các món ăn. Họ đã ghi ra giấy 1 tờ, rồi 2, 3 tờ... rồi lại điền thêm giá cả và các thông tin có liên quan đến món ăn,... Dần dần, thực đơn ngày càng được quan tâm, hoàn thiện theo những nguyên tắc và chuẩn mực nhất định của nghề nghiệp, giúp cho người ăn dễ dàng chọn lựa món ăn, nhà hàng thuận lợi khi chế biến, phục vụ.

Ngày nay, thực đơn đã có cả một quá trình phát triển phong phú, ngày càng hoàn thiện hơn và mang tính quốc tế cao.

Thực đơn của khách sạn, nhà hàng kinh doanh ăn uống phục vụ khách du lịch có quan hệ chặt chẽ với hình ảnh của doanh nghiệp. Thực đơn được ví như một trục của bánh xe và nó chi phối toàn bộ hoạt động của bánh xe, thực đơn là một phần quan trọng của nhà hàng. Để có được danh sách các món ăn trên thực đơn đòi hỏi nhà hàng bỏ ra nhiều công sức để nghiên cứu, tiếp thị, kiểm tra đánh

giá phản ứng của khách hàng cũng như phải chuẩn bị rất kỹ lưỡng về trang thiết bị cần có và kỹ năng của đội ngũ những người chế biến, phục vụ những món ăn này theo đúng cốt lõi văn hóa của món ăn đó.

Tóm lại: Thực đơn là bản danh mục các món ăn, đồ uống mà nhà hàng đó có khả năng chế biến và phục vụ. Được sắp xếp theo trình tự nhất định, được trình bày rõ ràng, lịch sự bằng một hay nhiều ngôn ngữ.

Như vậy, thực đơn phải đảm bảo các yếu tố sau:

- Có danh mục tên các món ăn - đồ uống mà nhà hàng có khả năng chế biến và phục vụ.

- Có giá cả kèm theo: theo món, theo xuất, theo bữa...

- Được sắp xếp theo trình tự và theo chủ đề.

- Được trình bày rõ ràng: ngôn ngữ rõ ràng, phản ánh được đúng món ăn khách gọi về nguyên liệu và phương pháp chế biến. Hình ảnh minh họa món ăn phải đúng với tên của món ăn.

- Trình bày đẹp, gọn gàng, không loè loẹt rối mắt, gây ấn tượng tốt cho khách.

- Ngôn ngữ thể hiện có thể là một (ngôn ngữ bản địa) và nhiều ngôn ngữ khác như Anh, Pháp, Nhật, Trung Quốc,... tùy theo khách hàng mục tiêu của nhà hàng – khách sạn.

3.1.2. Ý nghĩa của thực đơn

Thông qua thực đơn khách có thể biết mình sẽ được phục vụ món ăn, đồ uống gì trong bữa đối với thực đơn đặt trước (*Set menu*) hoặc có thể lựa chọn những món ăn, đồ uống hợp khẩu vị của mình đối với thực đơn chọn món (*À la carte*).

3.2. Các loại thực đơn

3.2.1. Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler

Trong suốt quá trình hình thành và phát triển cũng như quá trình nâng cao tính cạnh tranh giữa các nhà hàng nhằm nâng cao uy tín, hình ảnh của mình đối với khách du lịch và khách ăn uống mà thực đơn ngày càng được cải tiến, phong phú về chủng loại, đa dạng về hình thức, gây được thiện cảm ngay từ cái nhìn đầu tiên của khách hàng đối với doanh nghiệp.

Tuy nhiên, theo những tiêu chí và căn cứ nhất định, Giáo sư Graham Chandler trong “Food and Beverage management/Quản lý dịch vụ ăn uống” thì thực đơn được liệt kê gồm 19 loại sau:

1. À la carte: thực đơn chọn món.
2. Table D’hôte: thực đơn bữa ăn.
3. Prix Fixe menu: thực đơn trọn gói.
4. Tourist menu: thực đơn cho khách du lịch.

5. Banquet: thực đơn cho các buổi liên hoan.
6. Buffet: thực đơn tiệc đứng.
7. Breakfast: thực đơn ăn sáng.
8. Luncheon menu: thực đơn ăn trưa, cho các buổi lễ.
9. Cocktail: thực đơn đồ uống pha chế từ rượu.
10. Supper: thực đơn ăn đêm.
11. Counter lunch: thực đơn ăn nhanh trong các buổi họp, hội thảo.
12. Staff canteen: thực đơn dùng ở căng tin cho nhân viên khách sạn.
13. Afternoon tea: thực đơn tiệc trà buổi chiều, có bánh ngọt.
14. Children menu: thực đơn cho trẻ em.
15. Room service menu: thực đơn phục vụ tại phòng.
16. Dietary menu: thực đơn dành cho người ăn kiêng.
17. Degustation menu: thực đơn các món ăn đặc sản.
18. Theme menu: thực đơn theo chủ đề.
19. Cycle or cyclical menu: thực đơn theo thời gian.

Ngoài ra, theo xu hướng thị trường hiện nay, xuất hiện thêm một loại thực đơn mới rất được khách hàng ưa chuộng đó là thực đơn **Brunch** (đó là sự kết hợp của bữa sáng và bữa trưa “have breakfast – lunch”), thực đơn này là một loại thực đơn tiệc được tổ chức vào khoảng thời gian từ 10h – 11h (giữa giờ ăn sáng và ăn trưa). Vì vậy, thực đơn cũng bao gồm cả những món ăn sáng và ăn trưa.

3.2.2. Phân loại theo các căn cứ

3.2.2.1. Căn cứ vào mục đích nuôi dưỡng

- Thực đơn theo lứa tuổi: Là thực đơn được xây dựng căn cứ vào nhu cầu của cơ thể và bộ máy tiêu hoá của từng lứa tuổi bao gồm: trẻ em, người già, thanh niên, phụ nữ có thai.

Ví dụ: Người già, trẻ em và phụ nữ có thai cần nhiều món ăn dễ tiêu hoá, mềm, hàm lượng khoáng chất cao đặc biệt là canxi, Fe, vitamin,... đặc biệt là vitamin A, D, E, K...

- Thực đơn theo lao động: Là thực đơn được xây dựng căn cứ vào nhu cầu dinh dưỡng, năng lượng của từng loại lao động bao gồm: thực đơn cho lao động trí óc, lao động trong văn phòng, lao động nặng, lao động nơi độc hại, lao động ngoài trời, lao động nơi nguy hiểm.

Ví dụ: thực đơn giành cho người lao động trí óc cần nhiều món ăn mềm, dễ tiêu hoá, ít chất béo nhiều rau quả tươi. Còn đối với người lao động nặng cần nhiều món ăn lâu tiêu, chắc, nhiều chất béo...

- Thực đơn ăn kiêng: Là thực đơn được xây dựng căn cứ vào mục đích

tâm lý và sinh của người ăn: thực đơn ăn chay, ăn theo tôn giáo, ăn theo bệnh lý,...

Ví dụ: người thích ăn chay theo đạo Phật, các tín đồ Hồi giáo phải kiêng thịt lợn và các sản phẩm chế biến từ thịt lợn, kiêng uống bia, rượu ở bất kỳ hoàn cảnh nào. Đối với những người theo đạo Hindu thì kiêng các món ăn có liên quan đến thịt bò để thể hiện sự tôn kính với thần bò cái.

3.2.2.2. Căn cứ theo thời gian

- Thực đơn theo thời điểm: bữa sáng, bữa trưa, bữa tối, bữa đêm và các bữa ăn phụ đối với người châu Âu. Trong thực tế, nhiều nhà hàng xây dựng thực đơn bữa sáng, bữa trưa, bữa tối giống nhau và được chung trong một thực đơn.

- Theo mùa: mùa nóng (mùa hè), lạnh (mùa đông) hoặc mùa du lịch (tour du lịch).

Thực đơn mùa hè thường nên cho khách ăn các món ăn ít chất béo, cay, nhiều rau củ, nhiều món có canh. Thực đơn mùa lạnh thường lên cho khách ăn các món xào, món sốt, đòi hỏi ăn nóng, nhiều cay, nhiều chất béo.

Thực đơn du lịch (thực đơn dành cho khách đi theo tour du lịch) nên cho khách thưởng thức các món ăn truyền thống hoặc đặc sản của địa phương nơi đang diễn ra hoạt động du lịch. Ví dụ: Ninh Bình có món cơm cháy, dê nướng, Hải Phòng có bánh đa cua, Hà Nội có món bánh tôm Hồ Tây, ...

- Theo năm: thông thường để đảm bảo giá cả phù hợp với thực tế, các món ăn luôn được cập nhật, cải tiến về chất lượng, số lượng thì ban quản lý nhà hàng phải có kế hoạch thay đổi thực đơn (trung bình thực đơn được thay đổi theo quý 6 tháng hoặc 1 năm tùy thuộc vào điều kiện của từng nhà hàng).

3.2.2.3. Theo đặc điểm kinh doanh

- Theo kiểu Âu
- Theo kiểu Á
- Theo kiểu Việt Nam
- Thực đơn ăn theo đặc sản (rừng, biển...)

3.2.2.4. Theo cách sử dụng

- Thực đơn tự chọn (À la carte menu): Là thực đơn bao gồm các món ăn, đồ uống được tính giá riêng biệt. Do vậy, khách hàng có thể tự lên thực đơn bữa ăn cho mình. Bữa ăn đó có thể là bữa ăn thường hoặc bữa ăn tiệc, cá nhân hoặc tập thể tùy theo sở thích và mức tiền phù hợp với khả năng chi trả cũng như tính chất của bữa ăn đó. Nếu bữa ăn đó được sử dụng ngay tại thời điểm khách gọi, thì mỗi món ăn có thể được chế biến ngay theo yêu cầu và khách hàng chỉ phải chờ đợi trong một thời gian nhất định.

Ví dụ: Thực đơn chọn món của nhà hàng Thực hành như sau:

SALÁT – SALAD

	<i>USD</i>
SA LÁT DG –DG SALAD	
(Xúc xích, thịt nguội, cà chua, củ kiệu, dưa chuột bao tử, xà lách/Sausage, bacon, slice of tomato, baby cucumber, green salad)	3.00
SA LÁT ĐẦU BẾP –CHEF’S SALAD	3.00
SA LÁT MỰC TƯƠI - FRESH SQUID SALAD	3.00
SA LÁT GÀ –CHICKEN SALAD	3.00
SA LÁT KIỂU NGA - RUSSIAN SALAD	3.00
SA LÁT ĐỒNG QUÊ - FRENCH GARDEN SALAD	3.50
SA LÁT THẬP CẨM THEO MÙA -FRESH MIXED SEASONAL SALAD	3.50

SÚP – SOUPS

SÚP CÀ CHUA KEM TƯƠI - TOMATO CAPPUCINO	2.50
SÚP HÀNH KIỂU PHÁP - ONION SOUP	2.50
SÚP KEM KHOAI TÂY - CREAM POTATO SOUP	2.50
SÚP KEM GÀ – CREAM CHICKEN SOUP	2.50
SÚP HẢI SẢN BÍ ĐỎ - PUMKIN SOUP	2.50
SÚP CUA MĂNG TÂY - CRAB AND ASPARAGUS SOUP	3.00
SÚP BẮP THỊT CUA - MAIZE MEAT CRAB SOUP	3.00
SÚP RAU BỐN MÙA - FOUR SEASONS SOUP	2.50

MỠ - PASTA

MỠ Ý SỐT CÀ CHUA - SPAGHETTI WITH TOMATO SAUCE	2.50
MỠ Ý BÒ BẮM - SPAGHETTI BOLOGNESE	4.50
MỠ Ý CABONARA - SPAGHETTI CARBONARA	4.50
MỠ DỆT HẢI SẢN, NẤM XÀO – TACELIATULLE WITH SEAFOOD & MUSHROOM SAUCE	4.50

MÌ XÀO XOẢN VỚI SÓT HẢI SẢN - FETTUCCINE WITH SEAFOOD SAUCE **4.50**

MÌ XÀO HẢI SẢN - FRIED NOODLE WITH SEAFOOD **4.50**

CƠM CHIÊN HẢI SẢN-SEAFOOD FRIED RICES **4.50**

SANDWICH – BURGER

SANDWICH KIỂU DG - DG SANDWICH STYLE **4.00**

(Sốt mayonnaise, trứng, ba chỉ xông khói, thịt nguội, dưa chuột, xà lách / Bacon, egg, ham, cucumber, lettuce, mayonnaise)

SANDWICH CÁ HỒI - SALMON SANDWICH **5.00**

(Cá hồi nướng, mayonnaise, salad, trứng/Grill smoked salmon sandwich with tobacco, mayonnaise, salad, egg)

SANDWICH BÒ - BEEF SANDWICH **4.00**

(Thăn bò nướng rượu vang, bánh mì, trứng, salad / Grilled Beef with red wine, bread, egg, salad)

SANDWICH GÀ - CHICKEN SANDWICH **4.00**

(Thăn gà texa nướng, trứng, dâu tây, salad, mayonnaise / Chicken, egg, strawberry, salad, mayonnaise)

BÁNH HAMBURGER KIỂU MỸ - AMERICAN HAMBURGER **5.00**

(Bò xay, gia vị Mỹ, hành tây, cà chua / Minced beef, American spicy, onion, tomato)

CÁC MÓN ĂN NHẸ - LIGHT MEAL AND SNACKS

KHOAI TÂY CHIÊN GIÒN - FRENCH FRIED **2.00**

NGÔ MỸ CHIÊN BƠ - FRIED CORN AMERICAN STYLE **2.00**

MỰC ỐNG CHIÊN XÙ - DEEP FRIED CALAMARY **6.50**

BÁNH MỠ SANDWICH KẸP CÁ NGỪ - TUNA SANDWICH **3.50**

BÁNH MỠ KIỂU DG **3.50**

(Thịt nguội, xúc xích, salami, bơ, mứt, phô mai, salad/ (Ham, sausage, salami, butter, cheese, salads)

PIZZA

PIZZA KIỂU DG - PIZZA DG STYLE 4.50

(Thịt xông khói, phô mát Cluddar, xà lách, cà chua, ớt tây/ Bacon, Cluddar cheese, lettuce, tomato, greenpepper)

PIZZA BÓN MÙA - SEASONAL PIZZA 4.50

(Thịt heo xông khói, xúc xích, salami, hành tây, cà chua, phô mai, ớt tây, oliu xanh/ Ham, sausage, salami, cheese, onion, tomato, green pepper, blue olive)

HAWAII PIZZA 5.00

(Ngao, mực, tôm, ớt tây, phô mai, oliu xanh/ Clam, squid, shrimp, green chili, onion, cheese, blue olive)

PIZZA HẢI SẢN - SEAFOOD PIZZA 6.00

(Hải sản tươi sống sốt cà chua, phô mát/ Fresh Seafood, mozzavella cheese and tomato sauce)

PIZZA RAU - VEGETABLES PIZZA 3.50

(Nấm, ngô hạt, bí Đà Lạt, lơ xanh, cà chua, cà tím sốt cà chua và phô mát/ Corn, zucchini, mushroom, broccoli, tomato, egg plant, mozzavella cheese and thousand islands)

PIZZA BÒ - BEEF PIZZA 4.50

(Thịt bò băm, xúc xích, phô mai/ Beef, sausage, mozzavella)

CÁ – FISH

CÁ HỒI PHÔ MAI - GRILL SMOKED SALMON WITH CHEESE 10.00

CÁ HỒI MÙ TẠT - RAW SALMON WITH MUSTARD 10.00

CÁ VƯƠN SÓT BƠ CHANH - FRIED SEABAS WITH BUTTER AND LEMON 6.50

TÔM - PRAWN

TÔM SÚ NƯỚNG PHÔ MAI - GRILL SMOKED SUGPO PRAWN WITH CHEESE 4.00

TÔM SÚ NƯỚNG TỎI KIỂU PHÁP - GRILLED SUGPO PRAWN WITH GARLIC “FRENCH STYLE” 4.00

CÁC MÓN ĂN CHÍNH – MAIN COURSES

BÒ NƯỚNG SỐT TIÊU - GRILLED BEEF WITH PEPPER SAUCE	6.50
BÒ BÍT TẾT SỐT NẤM -BEEF STEAK WITH MUSHROOM SAUCE	6.50
BÒ LÚC LẮC - FRIED BEEF SQUARE STYLE	6.50
THĂN GÀ NƯỚNG SỐT TIÊU CHANH - GRILLED RACK OF PIG WITH THOUSAND ISLAND SAUCE	4.50
THĂN HEO NƯỚNG (200G) - GRILLED – PORK STEAK	4.50

(Ăn kèm với khoai tây chiên, bắp Mỹ, cà chua.. Vui lòng chọn sốt: Sốt tiêu, nấm rom, sốt rượu vang đỏ hoặc sốt Hollandaise/ All Served With French Fried, Sweet Corn – On – The – Cob And Herb Tomato Plus A Choice Of Sauce: Pepper, Red Wine, Mushrooms Or Hollandaise)

- Thực đơn trọn gói/thực đơn lập sẵn (Set menu): Là thực đơn bữa ăn nhà hàng lập sẵn để chào hàng, giới thiệu (có kèm theo giá cả cho mỗi loại thực đơn bữa ăn) cho khách tự lựa chọn phù hợp với mình và khi khách chấp nhận thì khách không phải chọn món mà mặc nhiên chấp nhận những món ăn trong thực đơn đó.

Thực đơn bữa ăn được nhà hàng lập sẵn trên cơ sở đã nghiên cứu kỹ:

- Nhu cầu của thị trường về món ăn, giá cả cạnh tranh.
- Đảm bảo đầy đủ các thành phần dinh dưỡng, vitamin
- Sự phối hợp hài hòa giữa các món ăn về nguyên liệu chế biến như có rau, có thịt, có cá...
- Sự phối hợp hài hoà giữa các phương pháp chế biến: luộc, hấp, nướng, quay,...

Ví dụ 1: Thực đơn tiệc cưới 280.000^d/xuất tại nhà hàng DG với 150 xuất như sau:

1. Súp Tam Quý Hải Sản
2. Sa Lát Sò Điệp
3. Gà Quay Mật Ong
4. Tôm Hấp Bia
5. Cá Trình Nướng
6. Nai Rừng Xào Lăn
7. Chả Mực Hạ Long
8. Bánh Bao Chiên

9. Ba Ba Hầm Hạt Sen

10. Xôi Trắng Lạp Sườn (Xôi Cóm)

11. Hoa Quả Tráng Miệng

Ví dụ 2: Thực đơn bữa ăn bình dân 45.000^d/xuất tại nhà hàng Focus với 06 khách/bàn như sau:

1. Rau muống xào tỏi
2. Cá sốt cà chua
3. Gà rang gừng
4. Canh cua mùng tơi
5. Cơm Tám

- Thực đơn trọn gói có lựa chọn/Thực đơn bữa ăn đặt trước (Table'd hote menu): Là loại thực đơn dành cho khách hai hay nhiều lựa chọn cho mỗi món trong thực đơn đó. Sự lựa chọn có thể phụ thuộc vào sự sẵn có của nguyên liệu theo mùa hoặc theo nguồn thực phẩm. (có thể coi thực đơn này như là sự kết hợp của cả thực đơn chọn món và thực đơn set menu).

Ví dụ đặc trưng về một thực đơn trọn gói có lựa chọn trước kiểu Âu là:

<p>Sa lát trứng cút ướp với mật ong và dầu thơm</p> <p>Hoặc</p> <p>Tôm ướp nước chanh và gia vị với cam và Cilantro</p> <p>*****</p> <p>Cá phi lê với cà chua và nước sốt dấm, rượu vang và gia vị</p> <p>Hoặc</p> <p>Thịt cừu cốt lết với mứt mơ hương thảo</p> <p>*****</p> <p>Sô cô la mềm với quả mâm xôi nướng</p> <p>Kem trà xanh đá với kem hạt dẻ</p> <p>*****</p> <p>Cà phê hoặc trà</p>

Ví dụ đặc trưng về thực đơn trọn gói có lựa chọn kiểu Việt Nam (cho khách Phương Tây) có thể là:

<p>Nem cuốn rau</p> <p>Hoặc</p> <p>Xúp cua măng tây</p>

Thịt gà nướng kiểu Sài Gòn ướp chanh
Hoặc
Thịt lợn nướng kiểu Hà Nội ướp với mật ong và vừng hạt

Cơm và rau

Kem ca ra men
Hoặc
Hoa quả tươi

Trà

3.2.3. Theo tính chất bữa ăn

- Thực đơn thường: Là thực đơn gồm các món ăn cho một bữa ăn thường ngày như bữa sáng, bữa trưa, bữa tối và bữa đêm.

- Thực đơn tiệc: Là thực đơn gồm các món ăn phục vụ cho một bữa tiệc. Các món ăn đó được xây dựng trên cơ sở đã nghiên cứu kỹ lưỡng khả năng phục vụ của nhà hàng.

Tóm lại: Đây là những căn cứ, tiêu thức phân loại thực đơn để các doanh nghiệp tự chọn. Trên thực tế các doanh nghiệp hiện nay, thường sử dụng 3 loại thực đơn cơ bản (theo cách sử dụng). Từ 3 loại thực đơn trên, người ta có thể lên được các loại thực đơn khác phù hợp với từng mục đích kinh doanh ăn uống phục vụ khách của mình một cách cụ thể.

3.3. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

* Nguyên tắc xây dựng thực đơn đặt trước

Nguyên tắc xây dựng thực đơn đặt trước phải căn cứ vào các yếu tố sau:

- Tập quán, thói quen ăn uống của khách.
- Khả năng tài chính của khách.
- Nguồn nguyên liệu thực phẩm.
- Khả năng tay nghề của đầu bếp.
- Thoả mãn nhu cầu dinh dưỡng, gồm ba phần cơ bản: Khai vị, món chính, món tráng miệng.

* Nguyên tắc xây dựng thực đơn chọn món

- Món ăn đồ uống phải phong phú, đa dạng theo nhiều chủng loại thực phẩm, các phương pháp chế biến khác nhau để khách có thể tùy ý lựa chọn theo

sở thích.

- Căn cứ vào nguồn nguyên liệu thực phẩm.
- Căn cứ vào khả năng tay nghề của đầu bếp.
- Đảm bảo đủ các thành phần của bữa ăn.

Một số chú ý khi xây dựng thực đơn nói chung:

- Loại nhà hàng

Có sự khác biệt đáng kể giữa thực đơn của các nhà hàng, khách sạn 5 sao với các nhà hàng, khách sạn 1 sao.

- Đối tượng khách hàng

Bạn phải hiểu rõ về lý do đến của khách, đặc biệt là trong trường hợp có các sự kiện đặc biệt như: tiệc cưới, Tết, tiệc sinh nhật trẻ em, hội nghị, tiệc dành cho người già. Tất cả đều yêu cầu đến sự chú ý cá nhân.

- Khả năng của nhà bếp - các phương tiện thiết bị

Hãy hiểu rõ sự thiếu hụt đồ dùng có thể ngăn cản việc chế biến món ăn nào đó. Ví dụ, nếu khoảng trống trong tủ lạnh quá ít, hãy tránh “trang trí” các món ăn có sử dụng sốt Mayonaise, do phải yêu cầu làm lạnh. Các đồ vật cụ thể không được quá tải do việc chế biến theo thực đơn yêu cầu, ví dụ như nồi hấp hoặc đồ chịu nhiệt.

- Khả năng của đầu bếp – nhân viên

Hãy cẩn thận đừng đưa các món ăn mà đầu bếp không thể chế biến tốt lên thực đơn. Thiết kế thực đơn phải tận dụng các ưu điểm của nhân viên nhà bếp.

- Yếu tố nhân công

Hãy hiểu rõ về yếu tố nhân công trong các món ăn mà bạn đang xây dựng. Chi phí nhân công đắt đỏ và thời gian tiêu tốn không cần thiết vào những món ăn phức tạp quá mức sẽ làm tăng chi phí nhân công cho nhà hàng.

- Các quy định về tôn giáo

Đây là một điểm quan trọng, vì sự thiếu hiểu biết có thể dễ dàng gây ra tội lỗi một cách vô tình, ví dụ như hiểu biết về ăn kiêng và các yêu cầu về tôn giáo đối với các sự kiện Đạo Hồi và Do Thái.

- Ăn thịt / ăn chay

Số người ăn các món ăn chay đang tăng nhanh, do vậy, đây là một điểm quan trọng. Ví dụ: bạn phải hiểu rõ rằng món ăn nào phù hợp với người ăn kiêng hoặc ăn chay.

- Tính mùa vụ

Cần phải xem xét đến yếu tố nhiệt độ của môi trường, vì một số món ăn thích hợp cho mùa lạnh thì không nên sử dụng trong mùa hè. Việc sử dụng thực phẩm đúng mùa sẽ hiệu quả hơn về vấn đề chi phí, do có nguồn cung cấp tốt,

mùi vị tốt và giá cả hợp lý. Bạn nên hiểu rõ về các món ăn đặc biệt, được phục vụ trong một dịp đặc biệt nào đó.

- Thời gian trong ngày

Các thực đơn khác nhau có thể dùng cho bữa điếm tâm, bữa giữa buổi sáng, bữa ăn trưa, bữa ăn nhẹ, bữa ăn giữa buổi chiều, bữa ăn tối muộn, bữa ăn đêm hoặc các sự kiện đặc biệt.

- Giá cả

Các nhà hàng sẽ có các khung giá tùy thuộc vào các món ăn có trong thực đơn. Nên tính mức giá vừa phải cho khách hàng vì họ cần phải cảm nhận được rằng họ nhận được đúng giá trị của đồng tiền bỏ ra. Điều này đảm bảo khách quay trở lại.

- Số món ăn

Số lượng các món ăn sẽ khác nhau, tùy thuộc vào các điểm nêu trên.

- Tránh sự lặp lại

Điều quan trọng là bạn phải tránh được sự lặp lại về các thành phần cơ bản, hương vị, màu sắc, cách bài trí và nước xốt cho các món ăn trong cùng một thực đơn.

Như một nguyên tắc chung, điều quan trọng là phải có hiểu biết về sự hiện hữu của các nền văn hóa khác nhau khi lập thực đơn. Trong các khách sạn, nhà hàng có lượng khách quốc tế nhiều, họ phải chú ý đến mùi vị của món ăn dành cho thị trường địa phương. Tại một quốc gia như Việt Nam, việc lập ra sự cân bằng trong khi lập thực đơn là đặc biệt quan trọng và thiết yếu.

3.4. Nội dung và cách thức trình bày thực đơn

**** Nội dung và cách thức trình bày thực đơn đặt trước***

- Nội dung của thực đơn đặt trước gồm đầy đủ các thành phần của một bữa ăn như các món khai vị, món chính, món tráng miệng và đồ uống đi kèm. Các món ăn, đồ uống thường được trình bày sắp xếp theo trình tự sẽ phục vụ.

- Tên món ăn, đồ uống phải ghi rõ ràng, dễ đọc. Nếu phục vụ khách nước ngoài, dịch món ăn đồ uống theo ngôn ngữ của khách hoặc một vài ngôn ngữ thông dụng trên thế giới.

- Thực đơn phải được trình bày đẹp mắt, phía trên ghi rõ tên nhà hàng, địa chỉ, số điện thoại. Thực đơn có thể trình bày trên nền hình ảnh của nhà hàng, có lồng hình ảnh một số món ăn, thức uống nổi tiếng, đặc trưng của nhà hàng.

**** Nội dung và cách thức trình bày thực đơn chọn món:***

- Nội dung của thực đơn chọn món bao gồm đầy đủ các thành phần của bữa ăn như khai vị, món chính, món tráng miệng, mỗi loại lại đa dạng về hệ thực phẩm và cách chế biến khác nhau được sắp xếp theo từng mục. Trước hết là các món khai vị nguội, các món xúp, các món chính theo hệ thực phẩm (trứng, cá,

thịt...) cuối cùng là các món tráng miệng.

- Khi chúng ta nói về các trình bày thực đơn đồng nghĩa là chúng ta nói về việc thiết kế thực đơn. Như vậy, chúng ta phải xem xét đến hai khía cạnh chính của thực đơn, đó là:

- + Kiểu dáng và sự bắt mắt của thực đơn.
- + Nội dung thực tế của thực đơn (Các món ăn được cung cấp).
- Có 4 điểm chính cần nhớ khi thiết kế thực đơn:

- Độ dài

Không có sự liên quan nào giữa độ dài và chất lượng của thực đơn. Nếu thực đơn quá ngắn khách hàng có thể sẽ thất vọng khi lựa chọn món ăn, tuy nhiên, nếu thực đơn quá dài nó có thể bao gồm một số lớn các món ăn có chất lượng bình thường. Nói chung, tốt hơn là cung cấp một số món ăn có tiêu chuẩn tốt và nhắm đến việc mang lại cho khách hàng các sản phẩm có chất lượng cao, mặc dù sự lựa chọn có thể bị giới hạn hơn.

- Thiết kế

Điều quan trọng là việc xây dựng và thiết kế nội dung thực đơn phải nêu bật chủ đề của nhà hàng hay khách sạn hoặc các sự kiện/hội nghị đặc biệt. Điều đó có thể đạt được thông qua việc sử dụng thuật ngữ chuyên môn, màu sắc hoặc miêu tả các món ăn. Sự thay đổi linh hoạt trong việc sử dụng các thành phần chuẩn thường mang lại ấn tượng là thực đơn phong phú. Cần phải nhớ rằng việc thiết kế thực đơn không được khác nhiều so với thực tế. Một thực đơn được xây dựng và thiết kế nghèo nàn, có thể làm ảnh hưởng xấu đến sản phẩm và hình ảnh của nhà hàng.

- Ngôn ngữ

Thực đơn có thể được thể hiện bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau, nhưng các nguyên tắc viết thực đơn đều giống nhau. Điều quan trọng là:

- Miêu tả chính xác các món ăn được cung cấp.
- Đánh vần chính xác.

Nếu các tên món ăn kiểu Pháp truyền thống được sử dụng, ví dụ: Coq au Vin, cần phải có giải thích bằng tiếng Anh. Điều quan trọng là sự miêu tả phải phản ánh chính xác thành phần truyền thống của món ăn.

- Sự trình bày

Việc thiết kế và trình bày của thực đơn đã in phải giữ nguyên được hình ảnh, không khí và trang trí của nhà hàng và phòng ăn. Các thực đơn dù được thể hiện theo cách nào, cũng cần phải có chất lượng tốt, sạch, không có vết bẩn và rách. Phải thay thực đơn mới nếu chúng cũ hoặc rách.

- Đồ uống trong thực đơn chọn món

Đồ uống trong thực đơn chọn món thường được ghi trên trang cuối của

tập thực đơn hoặc ghi riêng vào một tập khác (Wine list). Các loại đồ uống cũng được ghi theo chủng loại:

- + Rượu khai vị (Apéritif): Champagne, Rhum, Gin, Vodka;
 - + Rượu tiêu vị (Digestif): Whisky, Cognac, Cocktail, Mocktail (Cocktail non-alcoholic);
 - + Nước trái cây (Fresh fruit juices);
 - + Nước giải khát (Soft drink);
 - + Bia (Beer);
 - + Trà Tea);
 - + Cà phê (Coffee).
- Giá cả cho mỗi món ăn, đồ uống và các loại thuế thu phải rõ ràng chính xác tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng.

-Thực đơn làm bằng bìa cứng hoặc bọc da để sử dụng nhiều lần và thuận tiện cho khách khi cầm xem và lựa chọn.

Để xây dựng thực đơn nhà hàng, bản thân những người xây dựng thực đơn phải có kiến thức về tập quán ăn uống, văn hoá ẩm thực, sinh lý dinh dưỡng, hiểu biết về thị trường, điều kiện nhà hàng,... Từ những kiến thức đó người xây dựng thực đơn phải có kỹ năng phân tích tổng hợp, thái độ làm việc mang tính khoa học, chính xác, tỉ mỉ và hệ thống, có như vậy nhà hàng mới mang đến cho khách hàng một thực đơn phù hợp.

4. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn

Mục tiêu:

- Liệt kê được các bữa ăn trong ngày;
- Xác định được thời gian, các món ăn, đồ uống, cách phục vụ phù hợp với từng bữa ăn;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

Số bữa ăn trong ngày nhiều hay ít tùy thuộc vào phong tục tập quán từng dân tộc, vào điều kiện kinh tế, địa lý, xã hội, tự nhiên từng vùng mà thay đổi. Thông thường ở phương Đông hay phương Tây mỗi ngày đều có ba bữa.

4.1. Bữa ăn sáng

Thường ăn vào khoảng từ 7 giờ đến 9 giờ sáng. Thời gian ăn của các nước phương Tây và các nước phương Đông có sự chênh lệch nhỏ về thời gian.

Thực đơn bữa này gồm các món ăn như: bánh mì, bơ, mứt, mật ong, dăm bông, trứng; Đồ uống bữa sáng: Trà, cà phê, nước hoa quả tươi,...

Bữa điểm tâm ở khách sạn quốc tế thường có 2 kiểu:

- Kiểu lục địa (*Continental breakfast*): Gồm bánh mì, bánh ngọt, bơ, mứt nhuyễn, hoa quả tươi, nước hoa quả ép, trà, cà phê, sữa,...

- Kiểu Mỹ (*American breakfast*): Gồm các loại như trên và thêm là các món trứng, pho mát, thịt hun khói, dăm bông.

- Bữa ăn sáng châu Á thường có hai dạng: Các món nước như bún, miến, phở, bánh đa, mì, cháo,... Các món khô như bánh mì, bánh chưng, bánh nếp, bánh giò, bánh khoai, bánh khúc, xôi,...

- Cách phục vụ: Thời gian ăn bữa điểm tâm thường nhanh, khoảng 30 phút nên cách phục vụ phải nhanh, đơn giản, không cầu kỳ như bữa trưa, tối hay các bữa tiệc.

4.2. Bữa ăn trưa

Thời gian ăn: thường vào khoảng 11 giờ - 14 giờ.

- Thực đơn bữa trưa Á: Các món Á thường nhiều món, chế biến từ nhiều nguyên liệu khác nhau như từ hải sản, từ các loại thịt gia súc, gia cầm và các loại rau, củ, quả. Trong thực đơn ăn bao gồm ba phần: món khai vị, món ăn chính, món tráng miệng. Các món ăn gồm có các món thường thức, món ăn mặn, cơm, canh....

- Thực đơn bữa trưa Âu: Các món ăn được chế biến bằng nhiều phương pháp như: om, hầm, quay, rán, nướng, xốt, trộn,... và từ các nguồn nguyên liệu như: rau, quả, cá, tôm, thịt, lợn, thịt, bò, gà, ngan, ngỗng,... Thực đơn sắp xếp theo thứ tự: món khai vị, món chính, món tráng miệng.

- Ở các nước Đông Âu: Bữa trưa thường mở đầu là món xúp, món thứ hai là món tanh tiếp theo là các món thịt, rau các loại, cuối cùng là món tráng miệng.

- Ở các nước Tây Âu: Bữa trưa khai vị thường là sa lát, sau đó là các món cá, thịt, rau và cuối cùng là món tráng miệng.

Các món chế biến trong bữa trưa được sắp xếp như sau:

* Món khai vị:

- Các loại xúp, sa lát.

* Món chính:

- Các món hải sản, món tanh: tôm, cua, cá,...

- Các món thịt: gà, vịt, ngan, ngỗng, chim, dê, bê, bò, thỏ, lợn.

- Các loại rau, củ, quả.

* Món tráng miệng:

Các loại hoa quả, các loại bánh ngọt và các loại chè.

- Cách phục vụ: thời gian dành cho bữa ăn trưa thường dài hơn bữa sáng, khoảng 45- 60 phút. Do thực đơn có nhiều món nên đòi hỏi nhân viên phục vụ phải chu đáo, kịp thời và phục vụ theo trình tự thực đơn.

4.3. Bữa ăn tối

- Thời gian ăn từ: 18- 21 giờ

Các món ăn được chế biến rất cầu kỳ, phong phú, đa dạng và chế biến từ các thực phẩm dễ tiêu hoá như các loại gia cầm, cá, trứng, rau, củ, quả.. và chúng được sắp xếp theo trình tự như bữa ăn trưa.

Một số nước trên thế giới, nhất là các nước phương Đông, họ cho rằng bữa tối rất quan trọng sau một ngày làm việc: bữa tối là thời gian gia đình sum họp, cơ hội gặp gỡ bạn bè gặp mặt trao đổi. Do đó, bữa ăn tối thường thịnh soạn hơn các bữa ăn khác trong ngày. Các nước Đông Âu bữa tối thường khai vị bằng món sa lát, món sau là hành, tiếp đến là các món thịt, rau các loại. Các nước Tây Âu, khai vị là xúp.

Cách thức phục vụ: thời gian ăn tối thường kéo dài khoảng hơn một tiếng. Nhân viên phục vụ phải quan sát, theo dõi, phục vụ theo trình tự thực đơn và đáp ứng mọi yêu cầu phục vụ của khách.

Đồ uống bữa trưa, tối: giống nhau và được sắp xếp theo trình tự món ăn và theo thực đơn.

- Đồ uống khai vị: thường uống trước khi ăn để kích thích ăn ngon miệng, các loại đồ uống thường dùng là: rượu cocktail, rượu vang ngọt (*sâmpanh*), rượu hoa quả với nồng độ thấp.

- Đồ uống trong khi ăn: thường dùng các loại rượu vang, vang trắng dùng với đồ ăn tanh, vang đỏ dùng với các món ăn chế biến từ thịt.

- Đồ uống sau ăn: thường dùng các loại rượu có mùi tác dụng làm giảm cảm giác no, đầy, khó tiêu, kích thích tiêu hóa chủ yếu là các loại rượu mạnh có nồng độ rượu cao như: Brandy, Whisky, Cognac, Hennessy, XO,...

- Trong thực tế việc sử dụng đồ uống trong bữa ăn tùy thuộc vào đối tượng thành phần khách. Người Việt Nam trong khi ăn thường dùng các loại đồ uống như: bia, rượu trắng, nước ngọt.

*** Các bữa ăn phụ**

- Ngoài ba bữa ăn chính, khách hàng có thể ăn thêm vào các thời điểm khác nhau trong ngày, thông thường là khoảng thời gian giữa các bữa ăn chính. Bữa phụ sáng, bữa phụ chiều, bữa phụ đêm.

- Các bữa ăn mang tính chất ăn nhẹ, ăn chơi. Các món ăn như: Hoa quả, bánh ngọt, sữa, trà, cà phê... Các khách sạn - nhà hàng nắm bắt các đặc điểm này để tổ chức phục vụ, đáp ứng nhu cầu của khách, khai thác triệt để khả năng kinh doanh nhằm đem lại hiệu quả và doanh thu nhà hàng - khách sạn.

5. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống

Mục tiêu:

- Xác định được cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu và Á;
- Phân biệt được các loại dụng cụ sử dụng trong ăn Âu, Á;
- Sử dụng hiệu quả các dụng cụ ăn Âu, Á;

- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

5.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn

5.1.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu

Tức là các món ăn chỉ đưa ra theo từng phần, hết món nọ mới đến món kia, không bao giờ đưa ra hết cùng một lúc. Món ăn được đưa đến từng cá nhân với những phần đều nhau.

5.1.2. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Á

Món ăn được bày theo mâm, được đưa ra từng phần khác nhau: ăn khai vị, ăn trong bữa, ăn tráng miệng.

5.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng

5.2.1. Ăn kiểu Âu

Một bộ đồ ăn cá nhân gồm: đĩa, thìa, dao, đĩa, ly, riêng ăn xúp người ta dùng loại đĩa sâu lòng hoặc bát xúp có hai quai, còn các món ăn khác dùng đĩa nông, mỗi món thay dụng cụ ăn một lần.

5.2.2. Ăn kiểu Á

Dụng cụ ăn là đũa, bát, thìa, cốc. Thông thường những dụng cụ này được sử dụng từ đầu bữa đến cuối bữa, chỉ thay trong trường hợp khách đề nghị, rơi, vỡ hoặc dùng các món ăn tanh.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Các trang thiết bị trong nhà hàng
- + Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống
- + Thực đơn
- + Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn
- + Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Kiểm tra vấn đáp hoặc trắc nghiệm
- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + Kiểm tra kỹ năng

- Gợi ý tài liệu học tập:

+ ***Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan, RoyHayter, London England, 1996.***

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thông kê Hà Nội, 2005.***

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.

+ ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

Ghi nhớ:

- Các trang thiết bị trong nhà hàng;
- Tính chất, đặc điểm, cách sử dụng và bảo quản các loại dụng cụ phục vụ ăn uống (đồ gỗ, đồ vải, đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại);
- Khái niệm, các loại thực đơn;
- Nguyên tắc xây dựng thực đơn;
- Nội dung và cách thức trình bày thực đơn;
- Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn;
- Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống;

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Trong nhà hàng hệ thống âm thanh và ánh sáng đóng vai trò quan trọng như thế nào?
2. Trong nhà hàng, dụng cụ phục vụ ăn uống được chia thành mấy loại? Đó là những loại nào? Hãy nêu tính chất, cách sử dụng và bảo quản của từng loại?
3. Nhận biết từng cái trong số các loại dụng cụ này và nêu tên món ăn mà nó sẽ được sử dụng?



4. Nhìn vào hình dưới đây, bạn hãy cho biết loại đồ uống nào sẽ được đựng trong những chiếc ly như thế này?



5. Kể tên các bữa ăn trong ngày và trình bày cấu trúc một bữa ăn?
6. Hãy nêu cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống?
7. Trình bày hiểu biết về hình thức ăn Á và hình thức ăn Âu. Từ đó rút ra những điểm chú ý trong quá trình phục vụ khách ăn uống?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Suu tầm các loại tranh ảnh về tất cả các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng và dán tên cho chúng theo đúng chủng loại?
2. Tiến hành kiểm tra chất lượng ly cốc bát đĩa của phòng thực hành bàn chỉ ra những cái nào cần lau rửa sạch hơn và những cái nào cần phải bảo quản.
3. Lập thực đơn cho các bữa ăn sau:
 - Bữa điểm tâm Âu theo thực đơn và chọn món (02 suất ăn)
 - Bữa điểm tâm Á theo thực đơn và chọn món (02 suất ăn)
 - Bữa tối kiểu Âu (02 suất ăn)
 - Bữa tối kiểu Á (02 suất ăn)
 - Bữa trưa, tối Âu, Á chọn món (02 suất ăn)

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phân câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 4 của giáo trình)

*** Phân bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Tự do
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Suu tầm các loại tranh ảnh về tất cả các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng trên các báo, tạp chí.
 - + Sắp xếp các loại tranh ảnh theo từng chủng loại
 - + Dán tên cho từng loại.

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Tự do
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Tập hợp tất cả các loại dụng cụ ăn uống trong phòng thực hành nhà

hàng gồm đồ thủy tinh và đồ sành sứ.

- + Kiểm tra từng dụng cụ
- + Loại bỏ các dụng cụ sứt mẻ
- + Loại bỏ các dụng cụ chưa đạt yêu cầu về vệ sinh
- + Lập báo cáo các dụng cụ sứt mẻ (tên, số lượng)

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Tự do
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút
 - + Tìm hiểu đặc điểm tâm lý từng đối tượng khách
 - + Lập thực đơn theo yêu cầu đảm bảo số lượng, chất lượng và giá cả từng món ăn, đồ uống.

BÀI 5

KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG

Mã bài: MD 27 – 5

Giới thiệu:

Trong hệ thống các nhà hàng có rất nhiều hình thức phục vụ ăn uống như kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình, kiểu Âu, kiểu Á,... Dù là hình thức phục vụ ăn uống nào cũng đều có rất nhiều công việc cần tiến hành để đảm bảo đáp ứng mọi yêu cầu của khách. Nhằm tạo ấn tượng và niềm tin đối với khách hàng, nhà hàng phải thực hiện tất cả các công việc đó cả trước, trong và sau khi phục vụ khách.

Trước khi có thể bắt đầu phục vụ, một nguyên tắc chung là ấn tượng đầu tiên của khách về nhà hàng là quan trọng nhất và nó được quyết định bởi tính chuyên nghiệp của nhân viên trong việc chuẩn bị phục vụ: trải, gấp khăn bàn, khăn ăn, sử dụng khay, đặt bàn,...

Trong quá trình phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách phải luôn cẩn thận, nhiệt tình kết hợp thực hiện các thao tác kỹ thuật làm cho khách hàng thực sự hài lòng.

Cuối cùng, sau khi khách ra về khách sẽ muốn đến với nhà hàng của bạn vào lần sau đồng thời họ sẽ là cầu nối cho nhiều khách hàng đến với nhà hàng.

Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn; nguyên tắc đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau;
- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình, kiểu Âu, kiểu Á;
- Làm được thành thạo các việc trải, gấp khăn bàn, khăn ăn, sử dụng khay, đặt bàn, phục vụ món ăn, đồ uống trong các bữa ăn và các thao tác kỹ thuật khác có liên quan đến phục vụ;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

Nội dung chính

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn;
- Làm được thành thạo các việc trải, gấp khăn bàn, khăn ăn;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng.

1.1. Trải, gấp khăn bàn

- Mục đích:

+ Khăn trải bàn trong các nhà hàng, khách sạn có nhiều mục đích đó là giữ vệ sinh và bảo quản cho bàn được bền hơn (*bàn tránh được các vết xước và thức ăn đổ ứ đọng*).

+ Tạo cho bàn một nét trang trọng hơn với nhiều màu sắc khác nhau.

+ Tuy nhiên, một số nhà hàng, khách sạn thay cho việc sử dụng khăn trải bàn họ dùng khăn lót bộ đồ ăn để tạo khoảng trống trên bàn (*đối với những loại bàn đẹp nhà hàng muốn khách cảm nhận được vẻ đẹp đó*).

- Tính chất:

+ Có nhiều loại khăn trải bàn khác nhau tùy theo kích cỡ của bàn như khăn trải bàn vuông, chữ nhật, tròn, ôvan,...

+ Khăn bàn thường làm bằng vải sợi tổng hợp với nhiều màu sắc khác nhau sao cho phù hợp với khung cảnh của nhà hàng, màu phổ biến thường là màu trắng.

1.1.1. Trải khăn bàn

* **Kiến thức cần thiết:**

- Cách chọn khăn trải bàn
- Quy định về kích cỡ khăn chuẩn
- Trình tự các bước trải khăn
- Yêu cầu sản phẩm

* **Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn bàn và vị trí đứng:

+ Chọn khăn sạch, phẳng, không có vết mốc, vết ố, không có lỗ thủng,...

+ Chọn loại khăn có hình dáng, kích thước phù hợp với bàn.

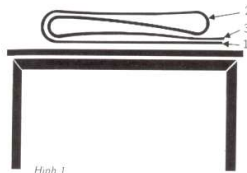
+ Đứng ngay ngắn giữa bàn, giữ khoảng cách phù hợp với bàn không cách xa quá và cũng không áp sát bàn.

- Bước 2: Trải khăn

+ Kiểm tra để đảm bảo rằng bàn sạch, vững vàng và đúng vị trí.

+ Đặt khăn trải bàn còn để phần gấp trên bàn như trong hình 5.1

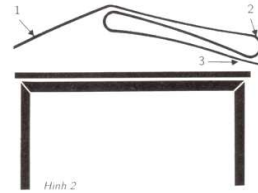
+ Nhấc nếp 2 và nếp 3 lên như trong hình 5.1.



Hình 5.1: Cách trải khăn bàn

+ Tung nếp gấp 1 quá mép bàn như trong hình 5.2.

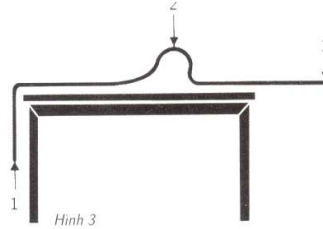
+ Kiểm tra xem có lỗ thủng, vết cháy hoặc rách. Nếu phát hiện có một trong những lỗi trên thì để khăn lỗi riêng và thay thế khăn khác, báo cho tổ trưởng nhằm quản lý tài sản của nhà hàng. Thả đường gấp 2.



Hình 5.2: Cách trải khăn bàn

+ Làm phẳng đường gấp 2 bằng cách kéo đường gấp 1 về phía bạn (hình 5.3)

+ Chỉnh lại khăn cho phẳng đều, kiểm tra xem khăn bàn đã phủ đều 4 cạnh bàn chưa và gấp các góc.



Hình 5.3: Cách trải khăn bàn

- Bước 3: Kiểm tra
- + Đảm bảo mặt bàn phẳng, cân đối
- + Độ rủ các cạnh đều nhau

1.1.2. Gấp khăn bàn

Có 2 cách gấp khăn trải bàn khác nhau và bạn có thể thực hiện 1 trong 2 cách này chứ không thể gấp theo cách thông thường như cuộn tròn lại. Điều đó thể hiện sự phục vụ không chuyên nghiệp và trước khi tiến hành gấp bạn phải đảm bảo tất cả thức ăn đồ uống kể cả những mảnh vụn đều đã được dọn sạch.

* Kiến thức cần thiết:

- Nguyên tắc gấp khăn
- Trình tự các bước gấp khăn

* Các bước thực hiện:

Cách 1:

- Bước 1: Thu dọn tất cả các loại dụng cụ phục vụ ăn uống trên bàn và kiểm tra mặt bàn để chắc chắn rằng không còn bất kỳ dụng cụ hay mảnh vụn thức ăn có trên bàn. Đứng tại một vị trí thích hợp và cân đối so với bàn.

- Bước 2: Gấp khăn

+ Cầm tâm khăn trải bàn bằng tay trái, tay phải cầm vào đường là ở giữa khăn phía bên phải.

+ Vòng tay phải sang bên trái và cầm vào đường là ở giữa khăn phía bên trái.

+ Thu khăn và giữ nhẹ, gấp khăn làm đôi hai lần sao cho gọn gàng.

+ Mang khăn đặt vào đúng vị trí quy định.

Cách 2:

- Bước 1: Thu dọn tất cả các loại dụng cụ phục vụ ăn uống trên bàn và kiểm tra mặt bàn để chắc chắn rằng không còn bất kỳ dụng cụ hay mảnh vụn thức ăn có trên bàn. Đứng tại một vị trí thích hợp và cân đối so với bàn.

- Bước 2: Gấp khăn

+ Tay trái cầm vào đường là ở giữa khăn phía bên trái, tay phải cầm vào đường là ở giữa khăn phía bên phải.

+ Kéo khăn từ từ về phía người phục vụ, gấp đôi khăn hai lần sao cho các mép khăn gọn gàng.

+ Mang khăn đặt vào đúng vị trí quy định.

1.2. Trải, gấp khăn ăn

1.2.1. Trải khăn ăn

** Kiến thức cần thiết:*

- Nguyên tắc phục vụ khách

- Cách thức trải khăn ăn cho khách

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Vào bàn khách

+ Đứng phía bên phải khách, chân phải bước lên chân trái hơi choãi ra phía sau, giữ cự ly khoảng cách vừa phải so với khách.

- Bước 2: Trải khăn ăn

+ Xin phép khách, cầm khăn bằng tay phải.

+ Đưa khăn ra phía sau và mở khăn.

+ Vòng tay đặt khăn ngang qua đùi khách sao cho cạnh dài ở vị trí sát với người khách.

+ Cảm ơn khách, đi tiếp theo chiều kim đồng hồ để trải khăn cho khách, người sau cùng là chủ tiệc.

1.2.2. Gấp khăn ăn

** Kiến thức cần thiết:*

- Mục đích:

Hầu hết các nhà hàng cung cấp cho khách khăn ăn bằng giấy hoặc bằng vải trong bữa ăn của họ. Khăn ăn có thể tô điểm thêm cho bàn ăn thông qua cách gấp và màu sắc của chúng.

Có nhiều cách thức gấp khăn ăn khác nhau, mỗi kiểu gấp khăn ăn đều có một nét đặc trưng riêng. Trong các bữa phục vụ hàng ngày người ta sử dụng các kiểu gấp khăn ăn đơn giản và trong các dịp đặc biệt người ta thường sử dụng các kiểu gấp phức tạp và khó trình bày hơn.

Nói một cách cụ thể, khăn ăn có 5 tác dụng như sau:

+ Tác dụng giữ sạch: ngăn không cho thức ăn, đồ uống làm rớt ra quần áo khách trong quá trình sử dụng dịch vụ ăn uống.

+ Tác dụng trang trí: tạo hình đa dạng và phong phú để làm đẹp thêm cho bàn ăn, đem lại cảm giác thụ hưởng nghệ thuật cho thực khách.

+ Tác dụng tiêu chí: cách sắp xếp khăn ăn với những kiểu gấp hoa khác nhau có thể thể hiện vị trí chủ - khách trên bàn.

+ Tác dụng làm nền: Thông qua ngôn ngữ hình tượng vô thanh của việc gấp khăn tạo hình có thể nhấn mạnh chủ đề của bữa tiệc, tăng thêm không khí trang trọng.

Ví dụ: trên bàn tiệc chiêu đãi khách nước ngoài, vị trí của người chủ đặt chiếc khăn ăn hình “Chim hoà bình” đã biểu thị lòng yêu hoà bình và mến khách của người chủ hay đặt khăn ăn gấp hình “Lẵng hoa đón khách” để biểu thị lòng nhiệt tình đón khách của chủ nhân.

+ Tác dụng tuyên truyền: khăn ăn có in biểu tượng, tên nhà hàng điều này làm cho khách có ấn tượng sâu sắc về nhà hàng, có tác dụng tuyên truyền, quảng cáo tới khách hàng.

- Tính chất:

Khăn ăn thường dùng được chia làm ba loại: khăn vải cotton, khăn vải sợi tổng hợp, khăn giấy, việc sử dụng trên thực tế của mỗi loại khăn đều có sự khác nhau.

+ Khăn vải cotton có độ thấm hút tốt nên khả năng lau sạch cao, sau khi giặt, là và hồ phải để phẳng mới dễ gấp, hiệu quả tạo hình và tính ổn định tương đối tốt. Loại khăn này thường dùng trong các nhà hàng, khách sạn sang trọng.

+ Khăn vải sợi tổng hợp có tính đàn hồi cao, tương đối phẳng, sử dụng thuận tiện nhưng khả năng hút ẩm và lau vết bẩn lại kém, độ ổn định khi tạo hình không bằng khăn vải bông. Loại khăn này thường dùng trong các nhà hàng, cấp thấp.

+ Khăn bằng giấy hay còn gọi là khăn giấy được làm bằng loại giấy có độ mềm và độ dai cao, chúng khá vệ sinh, dễ gấp nhưng khả năng thấm ướt và lau vết bẩn lại kém, chỉ có thể dùng một lần, tính ổn định khi tạo hình kém, gấp được ít kiểu hoa. Loại khăn giấy này chỉ dùng trong các quán ăn bình dân.

+ Không có quy định nhất định về độ lớn của khăn ăn nhưng chúng thường có hình vuông, mép khăn chủ yếu là đường thẳng, cũng có những loại hình lượn sóng.

+ Khăn ăn có thể nhiều màu khác nhau, trong đó màu trắng là màu phổ biến, nó mang lại cho chúng ta cảm giác sạch sẽ, nhã nhặn, lịch sự. Khăn ăn với màu khác thường được sử dụng trong những môi trường, bữa tiệc nhất định, chúng có thể tô điểm thêm cho không khí, tăng thêm niềm vui.

Ví dụ:

+ Các màu ấm như hồng, cam có thể đem lại cảm giác vui tươi, phấn khởi, thích hợp dùng khi trời lạnh.

+ Gam màu lạnh sẽ đem lại cho thực khách cảm giác yên bình, dễ chịu và mát mẻ, rất thích hợp trong những ngày nóng bức.

- Các thao tác cơ bản trong kỹ thuật gấp khăn ăn:

+ **Gấp:** là thao tác tạo hình trên khăn ăn, biến 1 lớp thành 2 lớp, 2 lớp thành 4 lớp và nhiều hơn nữa từ đó để tạo nên hình vuông, hình chữ nhật, hình tam giác, hình đa giác, hình răng cưa. Đây là thao tác cơ bản nhất, dường như kiểu gấp khăn ăn nào cũng phải dùng đến thao tác này. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác này là tạo hình cơ bản, xác định đúng góc độ để gấp 1 lần là được, tránh gấp đi gấp lại.

+ **Gập:** là tạo trên khăn ăn đã được tạo hình cơ bản một đường lên, một đường xuống tạo thành hình dạng lớp lớp. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác gập là khoảng cách và độ lớn giữa các nếp gập phải bằng nhau.

+ **Cuộn:** là cuộn khăn thành hình ống tròn, bắt đầu từ một cạnh của khăn ăn cũng có thể từ hai cạnh đối diện nhau. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác này là dùng lực đều, mạnh để khăn được cuộn chặt.

+ **Luôn:** là sau khi đã gấp hoặc gập khăn thì dùng đũa đưa vào nếp giữa của khăn tạo thành nếp nhăn. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác này là đũa phải tròn, hình hoa sau khi đã luôn thành nếp thông thường, phải được cắm vào cốc trước rồi mới rút đũa ra sau, nếu không nếp gấp sẽ bị tung ra. Số lượng đũa có thể dùng luôn luôn được xác định tùy theo hình hoa.

+ **Kéo:** là dỡ chiếc khăn ăn đã được gấp thành nhiều lớp ra. Khi kéo thông thường một tay giữ chặt chiếc khăn ăn đã được gấp thành hình, tay kia dỡ tách rời từng lớp khăn. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác này là hai tay phối hợp nhịp nhàng, dùng lực đều.

+ **Lật:** là quay chiếc khăn đã được gấp về phía lưng, thao tác lật thường kết hợp với thao tác kéo.

+ **Vê:** là vê khăn ăn (*chủ yếu là phần góc*), khi vê dùng các ngón tay cái và giữa, thông thường người ta phải kéo thẳng phần đầu của góc khăn đã được gấp rồi dùng ngón trỏ ấn đầu nhọn của góc khăn vào bên trong, sau đó dùng ngón cái và ngón giữa vê góc khăn đã được ấn xuống thành hình mỏ nhọn của

chiếc đầu chim. Yếu lĩnh cơ bản của thao tác này là dựa theo hình dáng những cái đầu của các loại động vật khác nhau mà dùng góc độ ấn và vê khác nhau.

- Một số yêu cầu chung đối với việc gấp khăn ăn:

+ Chuẩn bị khăn ăn và bàn gấp thích hợp, khăn ăn phải được giặt là sạch sẽ, hồ cứng (*nếu có thể*). Bàn dùng để gấp khăn ăn phải có bề mặt sạch, phẳng và cách xa khu vực phục vụ khách. Không được gấp khăn ăn trên bàn ăn.

+ Trước khi gấp khăn phải rửa tay sạch sẽ.

+ Khăn ăn phải vuông vắn, không bị rách, không có vết mốc, vết ó và lỗ thủng...

+ Thao tác đầu tiên là trải khăn ăn trên mặt bàn, mặt trái hướng lên trên.

+ Trong quá trình gấp khăn mỗi thao tác vuốt các nếp gấp phải dùng lưng bàn tay chứ không dùng lòng bàn tay vì lòng bàn tay có nhiều mồ hôi.

+ Xác định rõ các kiểu gấp trước khi tiến hành gấp, tránh gấp đi gấp lại nhiều lần vì như vậy sẽ để lại nếp gấp làm ảnh hưởng đến mỹ quan của khăn.

+ Sau khi gấp xong, phải xếp khăn gọn gàng và đúng nơi quy định.

1.2.2.1. Kiểu khăn Âu

a. Mũ ca lô

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái khăn hướng lên trên.

- Bước 2: Gấp khăn làm đôi, gấp góc phải xuống, gấp góc trái lên tạo thành hai hình tam giác ngược chiều nhau.

- Bước 3: Lật úp khăn, gấp đôi khăn sao cho hai nếp gấp trùng nhau rồi gấp và gài khăn vào hai bên.

- Bước 4: Kéo khăn tròn đều tạo hình mũ ca nô.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.4: Mũ ca lô

b. Chiếc quạt Phương đông

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.

- Bước 2: Gấp khăn làm đôi.

- Bước 3: Gập nếp quạt đến 2/3 khăn, hai tay nâng khăn rồi gấp đôi lại sao cho những nếp gấp hướng ra ngoài.

- Bước 4: Gập phần chưa gấp xuống giữ chân quạt.



Hình 5.5: Chiếc quạt Phương Đông

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

c. Kim tự tháp

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi theo đường chéo tạo thành hình tam giác vuông cân.
- Bước 3: Gấp vạt hai bên phải và trái lên trên để thành hình vuông.
- Bước 4: Lật úp khăn và gấp đôi từ dưới lên.
- Bước 5: Gấp hai bên xuống dưới.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

d. Sao biển (6 cánh, sao kép)

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp 2 cạnh của khăn được hình chữ nhật, gấp tiếp 2 bên vào giữa khăn sau đó gấp đôi.
- Bước 3: Chia khăn thành 6 phần đều nhau theo hình nan quạt.
- Bước 4: Kéo các cánh hoa lần lượt đều theo 2 cạnh.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

e. Kiểu Pháp

* Các bước thực hiện

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần để tạo một hình vuông và đặt phần cạnh rời lên phía trên.
- Bước 3: Lấy cạnh rời thứ nhất gấp chéo ngược xuống theo hình nan quạt sao cho các nan phải đều và đường gấp của các nan trùng khớp với nhau.
- Bước 4: Tiếp tục lấy cạnh rời thứ hai gấp chéo ngược xuống song song với cạnh thứ nhất và gấp tương tự như cạnh thứ nhất.



Hình 5.6: Kim tự tháp



Hình 5.7: Sao biển kép



Hình 5.8: Kiểu Pháp

- Bước 5: Lật úp khăn xuống và gấp đôi theo đường chéo tạo thành một tam giác có hai đường viền.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

f. Sao biển (4 cánh, sao đơn)

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp 2 cạnh của khăn được hình chữ nhật, gấp tiếp 2 bên vào giữa khăn sau đó gấp đôi.
- Bước 3: Gấp khăn thành 4 phần đều nhau theo hình nan quạt.
- Bước 4: Kéo các cánh hoa lần lượt đều theo 2 cạnh.
(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.9: Sao biển đơn

g. Cái áo

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp đôi khăn từ dưới lên được một hình tam giác.
- Bước 3: Gấp phần cạnh đáy của tam giác lên khoảng 2-3cm.
- Bước 4: Lật mặt sau, phần bên phải và phần bên trái gấp vào trong.
- Bước 5: Gấp tiếp hai bên phải và trái ngược về phía sau sao cho đều.
- Bước 6: Gấp ngược phần dưới về phía sau. Chính lại cho đều và cân đối.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.10: Cái áo

h. Nhà hát Sydney

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi được hình chữ nhật.
- Bước 3: Gấp khăn làm đôi được hình vuông.



- Bước 4: Gấp chéo khăn thành hình tam giác, cạnh có đường mở phải hướng lên trên.
- Bước 5: Gập đôi tiếp theo hình tam giác.
- Bước 6: Kéo các cánh lên sao cho khoảng cách giữa các cánh đều nhau.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

i. Cái túi

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần để tạo một hình vuông và gấp tiếp theo đường chéo để thành một hình tam giác hướng mặt khăn có đường mở lên phía trên.
- Bước 3: Lấy cạnh rời thứ nhất gấp cuốn xuống tạo thành cái đai dưới đáy tam giác.
- Bước 4: Gấp các cạnh rời còn lại so le với nhau hướng về phía đai.
- Bước 5: Lật úp khăn xuống, cầm hai góc phải và góc trái của tam giác cuộn chúng lại với nhau.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn nếu để nằm hoặc trên bát ăn nếu để dựng)

j. Hình tròn

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn theo hình nan quạt cho đến hết.
- Bước 3: Dùng một dải băng nhỏ hoặc chiếc dây ruy băng thắt tại điểm giữa của khăn đã gấp sao cho đều.
- Bước 4: Kéo khăn ra để tạo thành một vòng tròn.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)

k. Cuộn dây

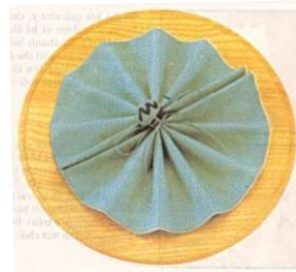
*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.

Hình 5.11: Nhà hát Sydney



Hình 5.12: Cái túi



Hình 5.13: Hình tròn

- Bước 2: Gấp khăn làm đôi ta được hình chữ nhật.
- Bước 3: Cuộn tròn khăn lại cho đến hết (cuộn theo chiều rộng).
- Bước 4: Dùng một dải băng nhỏ hoặc một dây ruy băng buộc và thắt nơ tại điểm giữa sao cho cân đối.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.14: Cuộn dây

1. Khăn quàng

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp chéo khăn ta được hình tam giác. Từ cạnh đáy của tam giác gấp lên khoảng 5-6 cm.
- Bước 3: Gập tiếp xuống dưới lần nữa. Từ hai bên phải và bên trái của khăn gấp vào giữa chồng lên nhau.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.15: Khăn quàng

1.2.2.2. Kiểu khăn Á

a. Búp măng

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Chia khăn làm 3 phần đều nhau, gấp phần thứ nhất vào sau đó gấp phần còn lại cuộn vào.
- Bước 3: Gấp 2 mép khăn của 2 cạnh dài vào giữa sao cho hai mép khăn trùng khít với nhau, bề góc phải xuống góc trái lên được hai tam giác ngược chiều nhau.
- Bước 4: Lật úp khăn xuống ta được 1 hình bình hành.
- Bước 5: Gấp đôi 2 cạnh của hình bình hành sao cho 2 nếp gấp trùng nhau rồi gài 2 đầu khăn vào nhau.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.16: Búp măng

b. Thuyền

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi được hình chữ nhật.
- Bước 3: gấp khăn làm đôi được hình vuông.
- Bước 4: Gấp chéo khăn thành hình tam giác, cạnh có đường mở phải hướng lên trên.
- Bước 5: Chia tam giác làm đôi và gấp tiếp 2 tam giác sao cho các mép phải khít nhau.
- Bước 6: Gấp ngược phần còn lại của khăn vào trong.
- Bước 7: Kéo các cánh hoa sao cho khoảng cách giữa các cánh phải đều nhau.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.17: Thuyền

c. Hoa lan

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn chéo hình tam giác.
- Bước 3: Kéo 2 góc cạnh xa của tam giác lên góc 3.
- Bước 4: Gấp góc thứ 4 lên khoảng 1/3 khăn.
- Bước 5: Gập ngược góc thứ 4 xuống sao cho trùng khớp với mép khăn.
- Bước 6: Lật úp khăn xuống, từ từ luồn 2 cạnh của khăn vào nhau sao cho khít chặt.
- Bước 7: Kéo góc 1 và 2 xuống, yêu cầu các nếp gấp phải phẳng.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.18: Hoa lan

d. Con thỏ

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn chéo hình tam giác.

- Bước 3: Kéo 2 góc cạnh xa của tam giác lên góc 3.
 - Bước 4: Gấp góc thứ 4 lên khoảng 3 - 4cm (2 lần).
 - Bước 5: Lật úp khăn xuống, từ từ luồn 2 cạnh của khăn vào nhau sao cho khít chặt.
 - Bước 6: Kéo góc 1 và 2 xuống, yêu cầu các nếp gấp phải phẳng.
- (Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.19: Con thỏ

e. Ống tay áo lễ phục

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
 - Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần để tạo một hình vuông và gấp tiếp theo đường chéo để thành hai hình tam giác so le nhau.
 - Bước 3: Gấp cạnh dài của tam giác lên khoảng 2cm.
 - Bước 4: Lật úp khăn xuống, cầm hai góc phải và góc trái của tam giác cuộn chúng lại với nhau.
- (Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.20: Ống tay áo lễ phục

f. Hai viên đăng ten

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần để tạo một hình vuông và đặt phần cạnh rời lên phía bên trên.
- Bước 3: Lấy cạnh rời thứ nhất gấp chéo ngược xuống theo hình nan quạt sao cho các nan phải đều và đường gấp của các nan trùng khớp với nhau.
- Bước 4: Lấy cạnh rời thứ hai gấp chéo ngược xuống song song với cạnh thứ nhất và gấp tương tự như cạnh thứ nhất.
- Bước 5: Lật úp khăn xuống và gấp đôi theo đường chéo tạo thành một tam giác. Giữ các nếp gấp ở phía ngoài, cầm hai góc phải và góc trái của tam giác cuộn



Hình 5.21: Hai viên đăng ten

chúng lại với nhau để giữ hình dáng.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)

g. Nụ hoa mới hé

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên. Gấp khăn từ dưới lên trên ta được hình tam giác hơi chéo.
- Bước 2: Cuộn khăn từ dưới lên trên và để lại khoảng 1-2cm, cuộn tiếp khăn từ trái qua phải.
- Bước 3: Lấy đầu khăn bên phải luồn vào lớp khăn bên ngoài.
- Bước 4: Lật lớp trên xuống dưới, lộn đầu trên xuống dưới.
- Bước 5: Kéo hai góc khăn ở hai bên, kéo phân ở giữa ra.
- Bước 6: Đặt vào đĩa và chỉnh lại hình cho đều.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)

h. Tầng tầng lớp lớp

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần ta được một hình vuông.
- Bước 3: Từ các cạnh mở của khăn lần lượt gấp các lớp khăn ngược lên trên. Từ hai bên phải và bên trái gấp ngược ra đằng sau. Sau đó lần lượt lật các góc khăn xuống

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)

i. Chim trong tổ

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.



Hình 5.22: Nụ hoa mới hé



Hình 5.23: Tầng tầng lớp lớp

- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần ta được một hình vuông.
- Bước 3: Từ cạnh mở của khăn lần lượt gấp cạnh thứ nhất và cạnh thứ hai ngược lên trên sao cho hai cạnh so le nhau và cách nhau khoảng 1- 1,5 cm.
- Bước 4: Từ cạnh mở thứ ba gấp ngược lên và gấp hai bên góc khăn và ép thành hình đầu con chim. Từ cạnh mở thứ tư cuộn khăn lại.
- Bước 5: Cuộn hai bên phải và trái lại về phía sau và gài chặt với nhau.
- Bước 6: Từ từ kéo các góc khăn ra.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 5.24: Chim trong tổ

k. Viên đá quý

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bàn có bề mặt sạch, phẳng, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp đôi khăn ta được hình chữ nhật.
- Bước 3: Tách rời hai lớp khăn trên và gấp xuống dưới.
- Bước 4: Gấp khăn kiểu nan quạt theo chiều dài khăn cho đến hết.
- Bước 5: Kéo hai góc khăn ở hai bên ra, tách rời các lớp khăn.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 5.25: Viên đá quý

1.2.2.3. Các kiểu khác

a. Ngọn nến

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn chéo tạo thành một hình tam giác.
- Bước 3: Gấp cạnh dài của tam giác lên khoảng 3cm rồi lật ngược khăn để cho nếp gấp nằm dưới.
- Bước 4: Cuộn góc bên trái của khăn để tạo nên một hình ống cho đến hết khăn và gài khăn vào cho chắc



chấn.

- Bước 5: Bẻ 1 cánh để tạo thành ngọn nến.
(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)

b. Hoa sen

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp 4 góc khăn vào giữa tạo thành 4 tam giác. Từ 4 góc gấp tiếp vào giữa.
- Bước 3: Lật úp khăn xuống và gấp tiếp 4 góc vào giữa.
- Bước 4: Kéo nhẹ các góc khăn ở phía dưới 4 góc ra.
(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa)

Hình 5.26: Ngọn nến



Hình 5.27: Hoa sen

c. Phong bì cài dao đĩa 1

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Từ 2 cạnh gấp vào giữa khăn và gấp 4 góc thành 4 hình tam giác.
- Bước 3: Gấp 2 bên cạnh của các tam giác vào trong.
- Bước 4: Lật úp khăn xuống.
- Bước 5: Chia khăn thành 3 phần đều nhau, sau đó ghép các cạnh vào nhau, đảm bảo các mép khăn phải trùng khít, các góc phải vuông vắn.

(Kiểu này thích hợp gài dao đĩa đặt trên đĩa)



Hình 5.28: Phong bì cài dao đĩa 1

d. Phong bì cài dao đĩa 2

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi hai lần để tạo thành một hình vuông.
- Bước 3: Lấy một đường mở kéo xuống và gài sâu vào trong.



- Bước 4: Lấy đường mở thứ hai kéo xuống và gài song song với đường mở thứ nhất.
- Bước 5: Lật hai góc trái và góc phải ra phía sau rồi cài 2 góc vào nhau cho chặt.

(Kiểu này thích hợp gài dao đĩa đặt trên đĩa)

1.2.2.4. Các kiểu trình bày trên ly cốc

a. Con bướm

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp hai cạnh khăn vào giữa. Bốn góc khăn của lớp trên lần lượt gập ra ngoài.
- Bước 3: Gập phần trên vào giữa, phần dưới gập theo hình nan quạt.
- Bước 4: Gấp đôi lại sao cho phần hình nan quạt hướng ra ngoài.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)

Hình 5.29: Phong bì cài dao đĩa 2



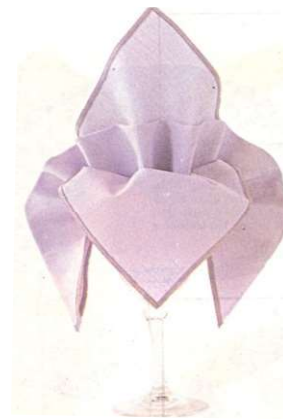
Hình 5.30: Con bướm

b. Hoa diên vĩ

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp chéo khăn tạo thành hình tam giác.
- Bước 3: Lấy cạnh rời thứ nhất gấp chéo ngược xuống theo hình nan quạt sao cho các nan phải đều và đường gấp của các nan trùng khớp với nhau.
- Bước 4: Lấy cạnh rời thứ hai gấp chéo ngược xuống song song với cạnh thứ nhất và gấp tương tự như cạnh thứ nhất.
- Bước 5: Lật úp khăn xuống và gấp đôi theo đường chéo tạo thành một tam giác có hai đường viền.
- Bước 6: Ghép hai cạnh dài của tam giác vào nhau và dựng khăn.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)



Hình 5.31: Hoa diên vĩ

c. Hoa cúc

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Gấp khăn làm đôi được hình chữ nhật.
- Bước 3: Gấp khăn làm đôi được hình vuông.
- Bước 4: Gấp chéo khăn thành hình tam giác, chia đều 2 cạnh có đường mở phải hướng về 2 bên của tam giác.
- Bước 5: Chia tam giác làm đôi và gấp 2 cạnh theo hình nan quạt.
- Bước 6: Kéo các cánh hoa sao cho khoảng cách giữa các cánh phải đều nhau. Bày lên ly và chỉnh lại cho cân đối.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)

d. Hình loa

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Chia khăn làm ba phần và gấp lại theo chiều dài, cạnh hở đặt hướng lên trên.
- Bước 3: Giữ hai góc bên trái và bên phải của khăn bằng ngón tay cái và ngón trỏ, vừa gấp vừa cuộn tròn chúng lại vào bên trong bằng cách xoay cả hai tay hướng đôi bàn tay lên trên.
- Bước 4: Cuộn sát hai nếp của khăn sát vào.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)

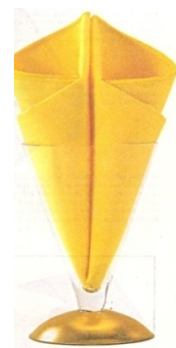
e. Măng mọc sau mưa

*** Các bước thực hiện:**

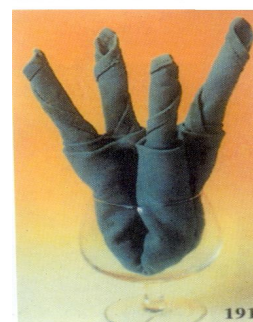
- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
- Bước 2: Chia khăn làm ba phần và gấp cuộn lại với nhau. Lóp trên gấp lật về bên trái ở khoảng 1/2.
- Bước 3: Gấp khăn từ phải qua trái. Lóp trên lại lật qua phải. Hai đầu khăn của lóp trên bên trái gấp về bên trái sao cho phần giữa của khăn chồng lên nhau khoảng 5cm. Phần bên phải khăn cũng làm tương tự như vậy.



Hình 5.32: Hoa cốc



Hình 5.33: Hình loa



Hình 5.34: Măng mọc sau mưa

- Bước 4: Cuộn từ trên và dưới vào giữa. Hai bên gấp lại ở giữa.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)

f. Xương rồng

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
 - Bước 2: Gấp đôi khăn hai lần ta được hình vuông.
 - Bước 3: Gấp khăn thành hình nan quạt theo đường chéo.
 - Bước 4: Gấp phần đuôi lên.
 - Bước 5: Kéo góc khăn cho thẳng
- (Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)



Hình 5.35: Xương rồng

g. Hoa lá bên nhau

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn sạch và đặt lên bề mặt sạch, mặt trái của khăn hướng lên trên.
 - Bước 2: Gấp chéo khăn ta được hình tam giác.
 - Bước 3: Chia đôi hình tam giác, lấy một nửa gấp theo hình nan quạt. Phần tam giác còn lại cuộn tròn lại.
 - Bước 4: Cầm hai đầu khăn gấp đôi xuống dưới.
 - Bước 5: Lật các góc khăn lên.
- (Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)



Hình 5.36: Hoa lá bên nhau

2. Kỹ thuật sử dụng khay

2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay

Khay là một phương tiện tiết kiệm sức lao động rất hiệu quả. Nếu biết cách sử dụng khay đúng, thì người phục vụ sẽ phục vụ khách được nhanh và tiết kiệm thời gian.

Khay có nhiều hình dáng, kích cỡ và được làm bằng nhiều chất liệu khác nhau. Chúng thường được làm từ:

- Thép không gỉ, inox
- Bạc
- Nhựa cán mỏng

- Gỗ, gỗ sơn mài và tre trúc.

Khay phải thích hợp để:

- Chịu nhiệt
- Dễ rửa
- Nhẹ nhưng chắc chắn
- Không trơn
- Có thể xếp chồng nhiều khay với nhau



Hình 5.37: Các loại khay

2.2. Chọn khay

* Kiến thức cần có:

- Tác dụng, đặc điểm của khay
- Yêu cầu khi chọn khay

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chọn khay
 - + Đảm bảo khay đúng kích cỡ và phù hợp cho từng công việc
- Bước 2: Kiểm tra
 - + Đảm bảo rằng khay sạch, chắc chắn và không sứt mẻ, không cong vênh.

2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay

* Kiến thức cần có:

- Cách thức sắp đặt đồ trên khay
- Một số điều cần lưu ý:
 - + Quay vòi của ấm trà, ấm nước vào trong khay, hướng vào giữa khay để tránh nước nóng sẽ làm bạn bị bỏng trong trường hợp các thứ bị trượt đổ.
 - + Không được để các chai rượu và ly cốc trên cùng một khay.



Hình 5.38: Cần tránh khi sắp đặt trên khay

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Kiểm tra xem khay đã sạch và khô chưa.
- Bước 2: Phủ vải lên khay hay lót khay để tránh sự trượt đổ. Tránh sử dụng khay làm bằng thép không gỉ. Nếu sử dụng khay làm bằng thép không gỉ thì phải có khăn lót.
- Bước 3: Đặt khay trên một bề mặt phẳng, không để sát mép bàn.
- Bước 4: Sắp các thứ cùng loại với nhau, ví dụ sắp các thứ cùng cỡ chồng lên nhau. Điều này sẽ tránh các thứ rơi hay trượt đổ và sẽ tiết kiệm được khoảng trống trên khay. Đặt các thứ nặng vào chính giữa khay, điều này sẽ tạo sự cân bằng và chắc chắn.
- Bước 5: Kiểm tra để đảm bảo khay cân đối, gọn gàng.

2.4. Kỹ thuật mang khay

2.4.1. Mang khay tầm thấp

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm: Phương pháp này thường sử dụng cho việc phục vụ đồ uống nóng. Tay mang khay đặt ở bên dưới bề mặt của điem đỡ. Giữ khay bằng tay kia và đặt khay lên lòng bàn tay duỗi phẳng.
- Cách thức mang khay: Khay được mang đi ở tầm cao ngang hông và giữ ở gần cơ thể. Mang khay ở vị trí thấp có thể được sử dụng khi bưng bê mâm chứa các đồ vật nhỏ.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khay
- Bước 2: Sắp xếp đồ trên khay
- Bước 3: Mang khay tầm thấp



Hình 5.39: Mang khay tầm thấp

2.4.2. Mang khay tầm cao

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm: Phương pháp này thường sử dụng khi mang khay qua chỗ đám đông, tránh sự va chạm và đổ vỡ hoặc dành một tay rỗi để mở cửa và bảo vệ khay và bạn.

- Cách thức mang khay: Giữ mép khay bằng một tay. Đặt tay kia dưới giữa khay và nhấc lên.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khay
- Bước 2: Sắp xếp đồ trên khay
- Bước 3: Mang khay tầm cao



Hình 5.40: Mang khay tầm cao

2.4.3. Mang khay tầm trung bình

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm: Phương pháp này thường sử dụng khi thích hợp nhất sau khi dọn dẹp bàn. Khay được sắp xếp theo cách các đồ vật nặng nhất và được xếp gần người mang nhất. Điều đó làm cân bằng khay.

- Cách thức mang khay: Đặt khay dọc theo tay phía trước và dùng tay kia giữ khay.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khay
- Bước 2: Sắp xếp đồ trên khay
- Bước 3: Mang khay tầm trung bình



Hình 5.41: Mang khay tầm trung bình

2.5. Lấy đồ ra khỏi khay

*** Kiến thức cần có:**

- Cách thức lấy lấy đồ ra khỏi khay
- Một số điều cần lưu ý để trang lãngh phí khi lấy đồ khỏi khay

- + Phân loại chính xác
- + Đổ thức ăn thừa vào thùng
- + Lưu ý để dao đĩa và cốc bị vỡ vào đúng nơi quy định
- + Để riêng những món có thể tái sử dụng như bơ, sữa, đường,...

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Đặt khay vào chỗ an toàn.
- Bước 2: Lấy đồ ra khỏi khay một cách cẩn thận, không làm mất thăng bằng.
- Bước 3: Xếp lần lượt các thứ đi rửa, đặt các thứ vào đúng chỗ để hạn chế sự đổ vỡ.

3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á

Mục tiêu:

- Liệt kê được các bước khi đặt bàn;
- Trình bày được các nguyên tắc chung khi đặt bàn;
- Phân biệt rõ đặt bàn theo thực đơn cố định và chọn món;
- Làm được thành thạo các việc đặt bàn;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

Khi đặt bàn người phục vụ chú ý tuân theo trình tự các bước như sau:

Chuẩn bị -> Trải khăn bàn -> Đặt bàn -> Xếp ghế -> Kiểm tra

3.1.1. Chuẩn bị

*** Kiến thức cần có:**

- Căn cứ vào tính chất bữa ăn, thực đơn và số lượng khách, người phục vụ bàn phải chuẩn bị dụng cụ cho thích hợp.

- + Dụng cụ ăn
- + Dụng cụ uống
- + Dụng cụ dùng chung
- + Dụng cụ phục vụ
- Các đồ dùng ăn uống phải sạch sẽ, sáng bóng, không sứt mẻ.
- Các loại đồ vải như khăn ăn, khăn bàn phải sạch, là phẳng, không nhàu nát hoặc rách, ố.
- Dụng cụ phải đồng bộ, đồng màu, đủ về số lượng.
- Ngoài ra, còn phải chuẩn bị dụng cụ dự trữ và các đồ gia vị khác.

- Tất cả các loại dụng cụ phải được sắp xếp lên khay sao cho cân đối, đẹp mắt, an toàn.

Ghi nhớ: Nếu bạn thất bại trong việc chuẩn bị, hãy chuẩn bị thất bại

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị đầy đủ các loại dụng cụ
- + Dụng cụ ăn: đĩa, bát, đũa, thìa, dao, dĩa
- + Dụng cụ uống: các loại ly, cốc, tách
- + Dụng cụ dùng chung: lọ hoa, lọ gia vị, gạt tàn
- + Dụng cụ phục vụ: khay, khăn trải bàn, khăn ăn, khăn trang trí, khăn lau, bàn ghế, phích nước sôi
- Bước 2: Vệ sinh dụng cụ theo đúng tiêu chuẩn đảm bảo sạch sẽ, sáng bóng
 - + Vệ sinh dụng cụ ăn
 - + Vệ sinh dụng cụ uống
 - + Vệ sinh dụng cụ dùng chung
- Bước 3: Sắp xếp dụng cụ trên khay
- + Đảm bảo gọn gàng, an toàn.

3.1.2. Trải khăn bàn

*** Kiến thức cần có:**

- Yêu cầu khi trải khăn: Khi trải khăn bàn, đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Cách thức trải khăn.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn
- Bước 2: Kiểm tra bàn
- Bước 3: Trải khăn bàn hoặc khăn trang trí
- Bước 4: Kiểm tra lại.

3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn

*** Kiến thức cần có:**

- Khi đặt bàn tất cả các dụng cụ phải có khay bê và trong lòng khay phải có khăn lót khay, đĩa ăn/đĩa kê có thể bê bằng tay.
- Khi đặt bàn đi theo chiều kim đồng hồ và đứng phía bên phải.
- Đĩa ăn/đĩa kê đặt chính diện nơi khách ngồi.

- Đũa, thìa, dao đặt phía bên phải khách.
- Dĩa đặt phía bên trái khách.
- Dao, dĩa, thìa, cầm ở đằng chuôi, không cầm ở đầu lưỡi.
- Ly không chân cầm vào thành ly sát đáy chân ly.
- Ly có chân dùng 3 ngón cái, trỏ, giữa cầm ở chân ly.
- Các loại ly, tách có quai, cầm vào quai tách, tuyệt đối không cầm vào miệng ly, tách.
- Bình đường, sữa, tách trà, bát ăn phải có đĩa kê và thìa.
- Gạt tàn thuốc lá không đặt gần dụng cụ đựng gia vị và gần nhau, thường lọ tăm đặt gần lọ hoa.
- Các loại dụng cụ ăn uống có nhãn mác, chữ, tên nhà hàng phải đặt cùng hướng với nhau, dụng cụ gia vị ở giữa bàn đặt chữ hoặc mác quay về phía tâm bàn.
- Khi đặt bàn ăn cho khách, người phục vụ chú ý tới nguyên tắc: dụng cụ cho món ăn đầu tiên bao giờ cũng đặt ngoài cùng và khách thường dùng dụng cụ ăn từ phía ngoài vào trong.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Đặt dụng cụ ăn cá nhân
- Bước 2: Đặt dụng cụ uống cá nhân
- Bước 3: Đặt dụng cụ dùng chung

3.1.4. Xếp ghế

*** Kiến thức cần có:**

- Ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm đối với khách Âu, 15cm - 20 cm đối với khách Á.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Xếp ghế cân đối so với bộ đồ ăn
- Bước 2: Kiểm tra để đảm bảo ghế xếp đúng cự ly, khoảng cách

3.1.5. Kiểm tra

*** Kiến thức cần có:**

- Là khâu cuối cùng của quy trình đặt bàn, các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng, nếu là bàn ăn khách đặt trước phải có thực đơn và biển hiệu riêng. Ví dụ: " Reserved" (bàn đã đặt trước)

Tên đoàn, Tên chủ tiệc, Thực đơn.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Kiểm tra số lượng, chủng loại các dụng cụ ăn, dụng cụ uống và dụng cụ dùng chung
- Bước 2: Kiểm tra cự ly khoảng cách
- Bước 3: Kiểm tra ghế
- Bước 4: Kiểm tra thực đơn, biên đặt trước

3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

3.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Âu cho 02 suất theo thực đơn cố định số 1.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Bánh mì + mứt nhuyển táo
- Trứng Omlette
- Xúc xích bò
- Dưa chuột, cà chua + xốt Thousand Island
- Hoa quả tươi thập cẩm
- Cà phê sữa nóng

** Các bước thực hiện:*

3.2.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Đĩa 16cm	Chiếc	02
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	02
4	Dao ăn bơ	Chiếc	02
5	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	02
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Tách cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	02

<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (<i>tiêu, muối</i>)	Bộ	01
8	Âu đựng đường	Chiếc	01
9	Bình sữa	Bình	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	02
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	02
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm,

mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.

+ Đặt dao ăn món phụ bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2- 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.

+ Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa đĩa định vị.

+ Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.

+ Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1-2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, âu đựng đường, bình sữa, lọ hoa,...ngay ngắn cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt đĩa kê tách cà phê trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu mũi dao 1cm.

+ Đặt tách cà phê ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí múi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.

+ Đặt thìa cà phê bày ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.2.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Âu cho 02 suất theo thực đơn cố định số 2.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Bánh mỳ + mứt nhụyễn dâu tây
- Trứng ốp la
- Xúc xích gà
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + xốt Italian
- Sữa chua
- Trà Lipton hương dâu nóng

*** Các bước thực hiện:**

3.2.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Đĩa 16cm	Chiếc	02
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	02
4	Dao ăn bơ	Chiếc	02
5	Thìa ăn tráng miệng	Chiếc	02
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Tách trà (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	02
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Âu đựng đường	Chiếc	01
9	Bình sữa	Bình	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01

14	Ghế gỗ	Chiếc	02
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	02
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân đặt bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt thìa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, cách đĩa 1 - 2cm, thìa bày ngửa, chuôi thìa quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, âu đựng đường, bình sữa, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt đĩa kê tách trà trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu mũi dao 1cm.
- + Đặt tách trà ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.
- + Đặt thìa trà bày ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.2.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 3.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Bánh mì + bơ
- Trứng ốp la
- Thịt nguội
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + sốt Mayonnaise
- Nho Mỹ
- Nước ép táo

*** Các bước thực hiện:**

3.2.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04

2	Đĩa 16cm	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
4	Dao ăn bơ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Ly highball	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Âu đựng đường	Chiếc	01
8	Bình sữa	Bình	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
10	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
11	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
12	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
13	Ghế gỗ	Chiếc	04
14	Khăn trải bàn	Chiếc	01
15	Khăn ăn	Chiếc	04
16	Khăn trang trí	Chiếc	01
17	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
18	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
19	Thực đơn	Cái	01
20	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại

- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:

+ Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.

+ Đặt dao ăn món phụ bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.

+ Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.

+ Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, âu đựng đường, bình sữa, lọ hoa,... ngay ngắn cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly highball trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu mũi dao 1cm.

3.2.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 4.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Bánh mì + bơ

- Trứng Omlette
- Thịt hun khói
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách đỏ, rau xà lách xanh + xốt dầu dấm
- Cam ngọt
- Trà Dilmah hương tự nhiên nóng

** Các bước thực hiện:*

3.2.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đĩa 16cm	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
4	Dao ăn bơ	Chiếc	04
5	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Tách trà (đĩa kê, tách, thìa)	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Âu đựng đường	Chiếc	01
9	Bình sữa	Bình	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	04

15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	04
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (nếu có) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2- 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1-2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, âu đựng đường, bình sữa, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.

- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt đĩa kê tách trà trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu mũi dao 1cm.
- + Đặt tách trà ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.
- + Đặt thìa trà bày ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.2.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 1.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát cải tím
- Món chính	Cá vược sốt bơ chanh
	Thăn bò nướng sốt rượu vang đỏ
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

** Các bước thực hiện:*

3.2.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đĩa 16cm	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
4	Dao, đĩa ăn món cá	Bộ	04
5	Dao, đĩa ăn thịt bò	Bộ	04
6	Dao ăn bơ	Chiếc	04
7	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
8	Ly nước khoáng	Chiếc	04
9	Ly vang đỏ	Chiếc	04
10	Ly vang trắng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
11	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
12	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	04
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	04
17	Khăn trang trí	Chiếc	01

18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
 - Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
 - Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.
 - + Đặt dao ăn thịt bò bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn cá song song với dao ăn thịt bò, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn cá, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn thịt bò đặt bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa ăn cá song song với đĩa ăn thịt bò, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn cá, đĩa bày ngửa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn thịt bò, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1-2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn thịt bò, cách đầu mũi dao 1cm

+ Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm

+ Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly vang trắng, cách 1cm

3.2.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 2.

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát Nga
- Món chính	Cá hồi hun khói
	Gà nấu cà ri
- Món tráng miệng	Kem dừa
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

* Các bước thực hiện:

3.2.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
----	-------------	-------------	----------

<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đĩa 16cm	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
4	Dao, đĩa ăn món cá	Bộ	04
5	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	04
6	Dao ăn bơ	Chiếc	04
7	Thìa ăn tráng miệng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
8	Ly nước khoáng	Chiếc	04
9	Ly vang đỏ	Chiếc	04
10	Ly vang trắng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
11	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
12	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	04
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	04
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01

20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.
 - + Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn cá song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn cá, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa ăn cá song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn cá, đĩa bày ngửa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn thịt bò, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt thìa ăn tráng miệng đặt phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1- 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

- + Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn thịt bò, cách đầu mũi dao 1cm
- + Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm
- + Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly vang trắng, cách 1cm

3.2.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 3.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp kem gà
- Món chính	Tôm nướng kiểu Pháp
	Đùi cừu nướng
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

** Các bước thực hiện:*

3.2.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đĩa 16cm	Chiếc	04

3	Đĩa xúp sâu lòng	Chiếc	04
4	Thìa ăn xúp	Chiếc	04
5	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
6	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	04
7	Dao ăn bơ	Chiếc	04
8	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
9	Ly nước khoáng	Chiếc	04
10	Ly vang đỏ	Chiếc	04
11	Ly vang trắng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
12	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
13	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
14	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
15	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
16	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
17	Ghế gỗ	Chiếc	04
18	Khăn trải bàn	Chiếc	01
19	Khăn ăn	Chiếc	04
20	Khăn trang trí	Chiếc	01
21	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
22	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
23	Thực đơn	Cái	01
24	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25 cm.
 - + Đặt đĩa xúp sâu lòng ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
 - + Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt thìa ăn xúp song song với dao ăn món phụ, thìa bày giữa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày giữa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày giữa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày giữa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng đặt phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1- 2cm, đĩa bày giữa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, lưỡi dao hướng về phía đĩa, cách đĩa ăn tráng miệng 1 - 2 cm, chuôi dao quay về bên phải
- + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa xúp sâu lòng
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

- + Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm
- + Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm
- + Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly vang trắng, cách 1cm

3.2.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu cho 04 suất theo thực đơn cố định số 4.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp cua măng tây
- Món chính	Cá vược hấp
	Thỏ xốt vang đỏ
- Món tráng miệng	Chuối đốt
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

** Các bước thực hiện:*

3.2.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đĩa 16cm	Chiếc	04

3	Đĩa xúp sâu lòng	Chiếc	04
4	Thìa ăn xúp	Chiếc	04
5	Dao, đĩa ăn món cá	Bộ	04
6	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	04
7	Dao ăn bơ	Chiếc	04
8	Thìa, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
9	Ly nước khoáng	Chiếc	04
10	Ly vang đỏ	Chiếc	04
11	Ly vang trắng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
12	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
13	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
14	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
15	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
16	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
17	Ghế gỗ	Chiếc	04
18	Khăn trải bàn	Chiếc	01
19	Khăn ăn	Chiếc	04
20	Khăn trang trí	Chiếc	01
21	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
22	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
23	Thực đơn	Cái	01
24	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 cm - 25 cm.
 - + Đặt đĩa xúp sâu lòng ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
 - + Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn cá song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt thìa ăn xúp song song với dao ăn cá, thìa bằy ngửa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bằy ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa ăn cá song song với đĩa ăn món chính, đĩa bằy ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn cá, đĩa bằy ngửa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn cá, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng đặt phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1- 2cm, đĩa bằy ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt thìa ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, thìa bằy ngửa, cách đĩa ăn tráng miệng 1 – 2 cm, chuôi thìa quay về bên phải
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa xúp sâu lòng
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

- + Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm
- + Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm
- + Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly vang trắng, cách 1cm

3.2.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.2.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu cho 10 suất theo thực đơn cố định số 1.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp kem ngô
- Món chính	Nem hải sản
	Cá hồi nướng
- Món tráng miệng	Kem caramel
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu Sâm panh
	Rượu vang đỏ

** Các bước thực hiện:*

3.2.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	10
2	Đĩa 16cm	Chiếc	10

3	Đĩa xúp sâu lòng	Chiếc	10
4	Thìa ăn xúp	Chiếc	10
5	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	10
6	Dao, đĩa ăn cá	Bộ	10
7	Dao ăn bơ	Chiếc	10
8	Thìa ăn tráng miệng	Bộ	10
<i>Dụng cụ uống</i>			
9	Ly nước khoáng	Chiếc	10
10	Ly vang đỏ	Chiếc	10
11	Ly sâm panh	Chiếc	10
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
12	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
13	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
14	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
15	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
16	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
17	Ghế gỗ	Chiếc	10
18	Khăn trải bàn	Chiếc	01
19	Khăn ăn	Chiếc	10
20	Khăn trang trí	Chiếc	01
21	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
22	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
23	Thực đơn	Cái	01
24	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.3.2. *Trải khăn bàn*

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.3.3. *Đặt bàn*

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25 cm.
 - + Đặt đĩa xúp sâu lòng ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
 - + Đặt dao ăn cá bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn cá, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt thìa ăn xúp song song với dao ăn món phụ, thìa bày giữa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món cá bên trái đĩa định vị, đĩa bày giữa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn cá, đĩa bày giữa, cách đĩa ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn cá, đĩa bày giữa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt thìa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, thìa bày giữa, cách đĩa định vị từ 1-2cm, chuôi thìa quay về bên phải
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa xúp sâu lòng
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm
 - + Đặt ly sâm panh bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm

+ Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly sâm panh, cách 1cm.

3.2.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu cho 10 suất theo thực đơn cố định số 2.

* **Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát cải tím
- Món chính	Cá vược hấp
	Gà quay
- Món tráng miệng	Nho Mỹ
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu Sâm panh
	Rượu vang đỏ

* **Các bước thực hiện:**

3.2.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	10
2	Đĩa 16cm	Chiếc	10
3	Dao, đĩa ăn cá	Bộ	10
4	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	10

5	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	10
6	Dao ăn bơ	Chiếc	10
<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Ly nước khoáng	Chiếc	10
8	Ly vang đỏ	Chiếc	10
9	Ly sâm panh	Chiếc	10
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
10	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
11	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	10
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	10
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn

phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:

+ Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25 cm.

+ Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt dao ăn cá song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn cá, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.

+ Đặt đĩa ăn cá song song với đĩa ăn cá, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày ngửa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.

+ Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm

+ Đặt ly sâm panh bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm

+ Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly sâm panh, cách 1cm.

3.2.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

-Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu cho 20 suất theo thực đơn cố định số 3.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát miến tôm
- Món chính	Cá vược chiên bơ
	Vịt quay
- Món tráng miệng	Dưa hấu
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

*** Các bước thực hiện:**

3.2.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	20
2	Đĩa 16cm	Chiếc	20
3	Dao, đĩa ăn cá	Bộ	20
4	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	20
5	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	20
6	Dao ăn bơ	Chiếc	20
7	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	20
<i>Dụng cụ uống</i>			
8	Ly nước khoáng	Chiếc	20
9	Ly vang đỏ	Chiếc	20

10	Ly vang trắng	Chiếc	20
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
11	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
12	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
13	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
14	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
15	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
16	Ghế gỗ	Chiếc	20
17	Khăn trải bàn	Chiếc	01
18	Khăn ăn	Chiếc	20
19	Khăn trang trí	Chiếc	01
20	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
21	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
22	Thực đơn	Cái	01
23	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
 - Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
 - Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (nếu có) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25 cm.

+ Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt dao ăn cá song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn cá, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn cá từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.

+ Đặt đĩa ăn cá song song với đĩa ăn cá, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.

+ Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.

+ Đặt đĩa ăn tráng miệng đặt phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1- 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, lưỡi dao hướng về phía đĩa, cách đĩa ăn tráng miệng 1 - 2 cm, chuôi dao quay về bên phải.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly vang đỏ trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm

+ Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm

+ Đặt ly nước khoáng phía trên giữa ly vang đỏ và ly vang trắng, cách 1cm.

3.2.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.2.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu cho 50 suất theo thực đơn cố định số 4.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát rau
- Món chính	Thăn bò nướng
	Mỳ xào hải sản
- Món tráng miệng	Xoài
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu Sâm panh

*** Các bước chuẩn bị:**

3.2.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	50
2	Đĩa 16cm	Chiếc	50
3	Dao, đĩa ăn thịt bò	Bộ	50
4	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	50
5	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	50
6	Dao ăn bơ	Chiếc	50
7	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	50
<i>Dụng cụ uống</i>			
8	Ly nước khoáng	Chiếc	50
9	Ly Sâm panh	Chiếc	50
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
10	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01

11	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	50
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	50
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	04
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.2.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.2.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn từ 1- 2 cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25 cm.
 - + Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách mép đĩa từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn thịt bò song song với dao ăn món chính, lưỡi dao hướng vào phía đĩa, cách dao ăn món chính từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt dao ăn món phụ song song với dao ăn thịt bò, lưỡi dao hướng vào

phía đĩa, cách dao ăn thịt bò từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi đĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.

+ Đặt đĩa ăn thịt bò song song với đĩa ăn món chính, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn thịt bò từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa ăn món phụ song song với đĩa ăn thịt bò, đĩa bày ngửa, cách đĩa ăn thịt bò từ 2 - 3 cm, cách mép bàn từ 1- 2cm.

+ Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song tâm của đĩa định vị.

+ Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì tại điểm 1/4 phía bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.

+ Đặt đĩa ăn tráng miệng đặt phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị từ 1- 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, lưỡi dao hướng về phía đĩa, cách đĩa ăn tráng miệng 1 - 2 cm, chuôi dao quay về bên phải.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, ...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly nước khoáng trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm

+ Đặt ly sâm panh đặt bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm

3.2.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm -25 cm.

3.2.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á

3.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Á cho 02 suất theo thực đơn cố định số 1.

* ***Kiến thức cần thiết:***

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Trứng trần
- Phở gà
- Cam, táo
- Trà Lipton nóng

*** Các bước thực hiện:**

3.3.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Đũa và gói kê đũa	Bộ	02
3	Thìa và chén kê thìa	Bộ	02
4	Chén mắt cá nhân	Chiếc	02
5	Dao, đĩa tráng miệng	Bộ	02
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Tách trà (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	02
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Lọ tăm	Lọ	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
10	Âu đường	Chiếc	01
11	Bình sữa	Chiếc	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	02

16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	02
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, cách đĩa kê từ 1 - 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt đĩa kê tách trà phía trên đầu đĩa, cách đĩa 1cm
- + Đặt tách trà ngay ngắn trên đĩa kê tách, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí múi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.
- + Đặt thìa trà ngửa trên đĩa kê tách sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng,

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Á cho 02 suất theo thực đơn cố định số 2.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Trứng vịt lộn
- Bánh đa cua
- Dưa hấu
- Cà phê sữa nóng

** Các bước thực hiện:*

3.3.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Bát ăn	Chiếc	02
3	Đũa và gói kê đĩa	Bộ	02
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	02

5	Chén mắt cá nhân	Chiếc	02
6	Dao, đĩa tráng miệng	Bộ	02
<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Tách cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	02
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
9	Lọ tắm	Lọ	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
11	Âu đường	Chiếc	01
12	Bình sữa	Chiếc	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
13	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
14	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
15	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
16	Ghế gỗ	Chiếc	02
17	Khăn trải bàn	Chiếc	01
18	Khăn ăn	Chiếc	02
19	Khăn trang trí	Chiếc	01
20	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
21	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
22	Thực đơn	Cái	01
23	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại

- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:

+ Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi

+ Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày giữa

+ Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.

+ Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.

+ Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày giữa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.

+ Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, cách đĩa kê từ 1 - 2cm, đĩa bày giữa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.

+ Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tằm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt đĩa kê tách cà phê phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm

+ Đặt tách cà phê ngay ngắn trên đĩa kê tách, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.

+ Đặt thìa cà phê giữa trên đĩa kê tách sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Á cho 04 suất theo thực đơn cố định số 3.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Trứng trần
- Cháo gà
- Chuối
- Nước ép táo

*** Các bước thực hiện:**

3.3.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đũa và gói kê đũa	Bộ	04
3	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
4	Chén mắt cá nhân	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Ly highball	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Lọ tăm	Lọ	01
8	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
9	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
10	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01

11	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
12	Ghế gỗ	Chiếc	04
13	Khăn trải bàn	Chiếc	01
14	Khăn ăn	Chiếc	04
15	Khăn trang trí	Chiếc	01
16	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
17	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
18	Thực đơn	Cái	01
19	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi
- + Đặt gói dĩa bên phải đĩa định vị, dĩa đặt trên gói kê dĩa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu dĩa, cách mép đĩa định vị 2cm, dĩa cách mép bàn từ 1-2cm.
- + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải dĩa, song song với 1/3 đầu dĩa, cách dĩa 2cm.
- + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách dĩa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
- + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng đĩa định vị.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly highball phía trên đầu đĩa, cách đĩa 1cm

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn điểm tâm kiểu Á cho 04 suất theo thực đơn cố định số 4.

* **Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Bánh cuốn + chả quế
- Bưởi hồng da xanh
- Nước ép đào

* **Các bước thực hiện:**

3.3.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Bát ăn	Chiếc	04
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	04
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Ly highball	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			

7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Lọ tắm	Lọ	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
10	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
11	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
12	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
13	Ghế gỗ	Chiếc	04
14	Khăn trải bàn	Chiếc	01
15	Khăn ăn	Chiếc	04
16	Khăn trang trí	Chiếc	01
17	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
18	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
19	Thực đơn	Cái	01
20	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
 - Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
 - Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.

+ Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đĩa, song song với 1/3 đầu đĩa, cách đĩa 2cm.

+ Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đĩa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chệch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.

+ Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tăm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly highball phía trên đầu đĩa, cách đĩa 1cm

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

3.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á cho 02 suất theo thực đơn cố định số 1.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Món khai vị	Nộm rau muống tép
- Món chính	Trứng rán thịt
	Cá kho tộ
	Cơm trắng
	Canh cải cá rô
- Món tráng miệng	Xoài
- Đồ uống	Bia Hà Nội

*** Các bước thực hiện:**

3.3.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Bát ăn	Chiếc	02
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	02
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	02
5	Chén mắt cá nhân	Chiếc	02
6	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	02
<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Ly bia	Chiếc	02
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
9	Lọ tăm	Lọ	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	02
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	02
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02

19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, cách đĩa kê từ 1 - 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tằm, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
 - Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly bia phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ

khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á cho 04 suất theo thực đơn cố định số 2.

* **Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp gà nấm hương
- Món chính	Chả cá thu
	Thịt kho tàu
	Cơm trắng
	Bắp cải luộc
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước ngọt có ga

* **Các bước thực hiện:**

3.3.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	02
2	Bát ăn	Chiếc	02
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	02
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	02
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	02
6	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	02

<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Ly highball	Chiếc	02
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
9	Lọ tăm	Lọ	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	02
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	02
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và các dụng cụ dùng chung:

- + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
- + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
- + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
- + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
- + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
- + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, cách đĩa kê từ 1 - 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
- + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.
- + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tằm, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt ly highball phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á cho 06 suất theo thực đơn cố định số 3.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Ngô chiên bơ
	Nộm hoa chuối

- Món chính	Chả mực Hạ Long
	Ngọn bí xào tỏi
	Thịt kho tàu
	Cơm trắng
	Canh cua mồng tơi
- Món tráng miệng	Bưởi năm roi
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu Sâm panh

** Các bước thực hiện:*

3.3.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	06
2	Bát ăn	Chiếc	06
3	Đũa và gắp kê đũa	Bộ	06
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	06
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	06
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Ly nước khoáng	Chiếc	06
7	Ly sâm panh	Chiếc	06
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
9	Lọ tăm	Lọ	01
10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			

11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	06
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	06
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.

+ Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly nước khoáng phía trên đầu đĩa, cách đĩa 1cm

+ Đặt ly sâm panh bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm.

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á cho 05 suất theo thực đơn cố định số 4.

* **Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Món khai vị	Ngô chiên bơ
	Xúp thập cẩm
- Món chính	Ngao hấp
	Cải thảo xào nấm
	Cá thu một nắng
	Cơm trắng
	Canh cua mồng tơi
- Món tráng miệng	Kem caramel
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng

* **Các bước thực hiện:**

3.3.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	05
2	Bát ăn	Chiếc	05
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	05
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	05
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	05
6	Thìa tráng miệng	Chiếc	05
<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Ly nước khoáng	Chiếc	05
8	Ly vang trắng	Chiếc	05
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
9	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
10	Lọ tăm	Lọ	01
11	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	05
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	05
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02

20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày giữa
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày giữa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
 - + Đặt thìa tráng miệng bày giữa phía trên đĩa định vị, cách đĩa định vị 1cm, chuôi thìa quay về bên trái
 - + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly nước khoáng phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm
 - + Đặt ly vang trắng bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm.

3.3.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

3.3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Á

a. Bài tập áp dụng số 1: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Á cho 10 suất theo thực đơn cố định số 1.

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp gà nấm hương
	Nộm ngó sen
- Món chính	Cá chình nướng
	Gà hấp lá chanh
	Ngọn su su xào tỏi
	Thịt rim tiêu
	Cơm trắng
	Rau muống luộc
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng

** Các bước thực hiện:*

3.3.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	10
2	Bát ăn	Chiếc	10

3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	10
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	10
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	10
6	Dao, đĩa tráng miệng	Bộ	10
<i>Dụng cụ uống</i>			
7	Ly nước khoáng	Chiếc	10
8	Ly vang trắng	Chiếc	10
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
9	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
10	Lọ tắm	Lọ	01
11	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	10
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	10
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn

- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chệch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
 - + Đặt đĩa ăn tráng miệng phía trên đĩa kê, cách đĩa kê từ 1 - 2cm, đĩa bày ngửa cân đối so với đĩa, chuôi đĩa quay về bên trái.
 - + Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa tráng miệng 1cm, lưỡi dao hướng về phía đĩa, chuôi dao quay về bên phải.
 - + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly nước khoáng phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm
 - + Đặt ly vang trắng bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm.

3.3.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

b. Bài tập áp dụng số 2: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Á cho 15 suất theo thực đơn cố định số 2.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp bào ngư
	Nộm rau rỏi
- Món chính	Tôm hấp bia
	Cá vược hấp
	Gà ủ muối
	Rau xào thập cẩm
	Chim câu tần sen nấm
	Xôi trắng ruốc
- Món tráng miệng	Quýt ngọt
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

*** Các bước thực hiện:**

3.3.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	15
2	Bát ăn	Chiếc	15
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	15
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	15
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	15
<i>Dụng cụ uống</i>			

6	Ly nước khoáng	Chiếc	15
7	Ly vang trắng	Chiếc	15
8	Ly vang đỏ	Chiếc	15
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
9	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
10	Lọ tắm	Lọ	01
11	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	15
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	15
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (nếu có) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
- + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
- + Đặt gỏi dưa bên phải đĩa định vị, dưa đặt trên gỏi kê dưa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu dưa, cách mép đĩa định vị 2cm, dưa cách mép bàn từ 1-2cm.
- + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đĩa, song song với 1/3 đầu dưa, cách đĩa 2cm.
- + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đĩa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
- + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt ly nước khoáng phía trên đầu dưa, cách đĩa 1cm
- + Đặt ly vang đỏ bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm.
- + Đặt ly vang trắng bên phải ly vang đỏ, cách ly vang đỏ 1cm.

3.3.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng, đảm bảo cả về số lượng và chất lượng.

c. Bài tập áp dụng số 3: Đặt bàn ăn tiệc kiểu Á cho 20 suất theo thực đơn cố định số 3.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn
- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp hải sản
---------------	-------------

	Nộm hoa chuối
- Món chính	Tôm hấp bia
	Cá song hấp
	Vịt quay Bắc Kinh
	Hoa lơ xào tim cật
	Dạ dày hầm thuốc bắc
	Xôi cốm
- Món tráng miệng	Vải thiều
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu sâm panh

** Các bước thực hiện:*

3.3.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	20
2	Bát ăn	Chiếc	20
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	20
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	20
5	Chén mắt cá nhân	Chiếc	20
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Ly sâm panh	Chiếc	20
7	Ly nước khoáng	Chiếc	20
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
9	Lọ tăm	Lọ	01

10	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	15
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	15
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
- + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày ngửa
- + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm
- + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm

+ Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đĩa 5cm, thìa sứ bày ngửa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chệch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm

+ Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tăm, lọ hoa,... ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly nước khoáng phía trên đầu đĩa, cách đĩa 1cm

+ Đặt ly sâm panh bên phải ly nước khoáng, cách ly nước khoáng 1cm.

3.3.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

d. Bài tập áp dụng số 4: Đặt bàn ăn tiệc Á cho 30 suất theo thực đơn cố định số 4.

* **Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

- Thực đơn

- Món khai vị	Xúp tôm hải sản
	Nộm hải sản
- Món chính	Tôm bao cốm
	Cá vược chiên muối ớt
	Lợn sữa quay
	Hoa lơ xào tỏi
	Canh tim tần sâm
	Xôi vò hạt sen
- Món tráng miệng	Nho Mỹ

- Đồ uống

Bia Hà Nội

** Các bước thực hiện:*

3.3.3.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	30
2	Bát ăn	Chiếc	30
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	30
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	30
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	30
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Bia Hà Nội	Chiếc	30
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Lọ tăm	Lọ	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
10	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
11	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
12	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
13	Ghế gỗ	Chiếc	30
14	Khăn trải bàn	Chiếc	01
15	Khăn ăn	Chiếc	30
16	Khăn trang trí	Chiếc	01
17	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02

18	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
19	Thực đơn	Cái	01
20	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.3.3.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn
- Kiểm tra bàn
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.3.3.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị đặt chính diện nơi khách ngồi
 - + Đặt bát ăn ngay ngắn trên đĩa định vị, bát bày giữa
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén mắm cá nhân phía bên phải đũa, song song với 1/3 đầu đũa, cách đũa 2cm.
 - + Đặt chén kê thìa đặt phía dưới chén mắm cá nhân, cách chén mắm cá nhân 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ bày giữa trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải cách mép bàn từ 2 - 3cm.
 - + Đặt dụng cụ gia vị, bình đường, sữa, lọ tắm, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly bìa phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm

3.3.3.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.3.3.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu

3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu

a. Đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu (cách 1)

** Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

** Các bước thực hiện:*

3.4.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 16cm	Chiếc	04
2	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
3	Dao ăn bơ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
4	Tách trà/cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
5	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
6	Âu đựng đường	Chiếc	01
7	Bình sữa	Chiếc	01
8	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
9	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
10	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
11	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
12	Ghế gỗ	Chiếc	04

13	Khăn trải bàn	Chiếc	01
14	Khăn ăn	Chiếc	04
15	Khăn trang trí	Chiếc	01
16	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
17	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01

3.4.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.4.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt khăn ăn chính diện, cân đối nơi khách ngồi.
 - + Đặt dao ăn món phụ bên phải khăn ăn, lưỡi dao hướng về phía khăn ăn, cách khăn ăn từ 4 - 5 cm, chuôi dao cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ bên trái khăn ăn, đĩa bày ngửa, chuôi đĩa cách khăn ăn từ 4 - 5cm, cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, đĩa song song với chuôi đĩa.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì 1/4 bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, bình đường, sữa, lọ hoa,.. ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt đĩa kê tách cà phê/trà phía trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu mũi dao 1cm.
 - + Đặt tách trà/cà phê ngay ngắn trên đĩa kê tách trà/cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.
 - + Đặt thìa trà/cà phê ngửa trên đĩa kê tách trà/cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.4.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.4.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

b. Đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu (cách 2)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.4.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 16cm	Chiếc	04
2	Đĩa 25cm (đĩa kê/đĩa định vị)	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món phụ	Bộ	04
4	Dao ăn bơ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Tách trà/cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Âu đựng đường	Chiếc	01
8	Bình sữa	Chiếc	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
10	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01

11	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
12	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
13	Ghế gỗ	Chiếc	04
14	Khăn trải bàn	Chiếc	01
15	Khăn ăn	Chiếc	04
16	Khăn trang trí	Chiếc	01
17	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
18	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01

3.4.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (nếu có) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.4.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện, cân đối nơi khách ngồi.
 - + Đặt dao ăn món phụ bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng về phía đĩa, cách đĩa từ 2 - 3 cm, chuôi dao cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, chuôi đĩa cách đĩa từ 2 – 3cm, cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món phụ, cách đĩa 1cm, đĩa song song với chuôi đĩa.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì 1/4 bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, bình đường, sữa, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt đĩa kê tách cà phê/trà phía trên đầu mũi dao ăn món phụ, cách đầu

mũi dao 1cm.

+ Đặt tách trà/cà phê ngay ngắn trên đĩa kê tách trà/cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.

+ Đặt thìa trà/cà phê ngửa trên đĩa kê tách trà/cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.4.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.4.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu

a. Đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu (cách 1)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.4.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 16cm	Chiếc	04
2	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	04
3	Dao ăn bơ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
4	Ly nước khoáng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
5	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
6	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			

7	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
8	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
9	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
10	Ghế gỗ	Chiếc	04
11	Khăn trải bàn	Chiếc	01
12	Khăn ăn	Chiếc	04
13	Khăn trang trí	Chiếc	01
14	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
15	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01

3.4.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.4.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt khăn ăn chính diện, cân đối nơi khách ngồi.
- + Đặt dao ăn món chính bên phải khăn ăn, lưỡi dao hướng về phía khăn ăn, cách khăn ăn từ 4 - 5 cm, chuôi dao cách mép bàn từ 1- 2cm.
- + Đặt đĩa ăn món chính bên trái khăn ăn, đĩa bày ngửa, chuôi đĩa cách khăn ăn từ 4 - 5cm, cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
- + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, đĩa song song với chuôi đĩa.
- + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì 1/4 bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
- + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt ly nước khoáng phía trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm.

3.4.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.4.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

b. Đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu (cách 2)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.4.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 16cm	Chiếc	04
2	Đĩa 28cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
3	Dao, đĩa ăn món chính	Bộ	04
4	Dao ăn bơ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Ly nước khoáng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
8	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
9	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
10	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01

11	Ghế gỗ	Chiếc	04
12	Khăn trải bàn	Chiếc	01
13	Khăn ăn	Chiếc	04
14	Khăn trang trí	Chiếc	01
15	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
16	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01

3.4.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.4.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện, cân đối nơi khách ngồi.
 - + Đặt dao ăn món chính bên phải đĩa định vị, lưỡi dao hướng về phía đĩa, cách đĩa từ 2 - 3 cm, chuôi dao cách mép bàn từ 1- 2cm.
 - + Đặt đĩa ăn món chính bên trái đĩa định vị, đĩa bày ngửa, chuôi đĩa cách đĩa từ 2 - 3cm, cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái đĩa ăn món chính, cách đĩa 1cm, tâm đĩa song song với tâm đĩa định vị.
 - + Đặt dao bơ trên đĩa bánh mì 1/4 bên phải của đĩa, lưỡi dao hướng vào lòng đĩa.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt ly nước khoáng phía trên đầu mũi dao ăn món chính, cách đầu mũi dao 1cm.

3.4.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 20cm - 25 cm.

3.4.2.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn đặt ngay ngắn, cự ly thẳng đều.

3.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á

3.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á

a. Đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á (cách 1)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.5.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đũa và gói kê đũa	Bộ	04
3	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
4	Chén mắm cá nhân	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Tách trà/cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Lọ tăm	Lọ	01
8	Lọ hoa	Lọ	01
9	Âu đựng đường	Chiếc	01
10	Bình sữa	Chiếc	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
11	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01

12	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
13	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
14	Ghế gỗ	Chiếc	04
15	Khăn trải bàn	Chiếc	01
16	Khăn ăn	Chiếc	04
17	Khăn trang trí	Chiếc	01
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
20	Thực đơn	Cái	01
21	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.5.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.5.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
 - + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi.
 - + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
 - + Đặt chén kê thìa phía bên phải đũa, cách đũa 5cm, thìa sứ đặt úp trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải, cách mép bàn 2-3cm.
 - + Đặt dụng cụ đựng gia vị, bình đường, sữa, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
 - + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng đĩa định vị.
 - Đặt dụng cụ uống cá nhân:
 - + Đặt đĩa kê tách trà trên đầu đũa, cách đầu đũa 1cm.

+ Đặt tách trà ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí mũi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.

+ Đặt thìa trà ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.5.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.5.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

b. Đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á (cách 2)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.5.1.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Bát ăn	Chiếc	04
3	Đũa và gói kê đũa	Bộ	04
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
5	Chén mắm cá nhân	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Tách trà/cà phê (đĩa kê, tách, thìa)	Bộ	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Lọ tăm	Lọ	01
9	Lọ hoa	Lọ	01

10	Âu đựng đường	Chiếc	01
11	Bình sữa	Chiếc	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	04
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	04
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
2	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.5.1.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.5.1.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi.
- + Đặt bát ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị
- + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.

+ Đặt chén kê thìa phía bên phải đĩa, cách đĩa 5cm, thìa sứ đặt úp trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải, cách mép bàn 2-3cm.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, bình đường, sữa, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt đĩa kê tách trà trên đầu đĩa, cách đầu đĩa 1cm.

+ Đặt tách trà ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí múi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.

+ Đặt thìa trà bày ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.5.1.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.5.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng.

3.5.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á

a. Đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á (cách 1)

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước đặt bàn

- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

*** Các bước thực hiện:**

3.5.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn</i>			
1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Bát ăn	Chiếc	04
3	Đũa và gói kê đĩa	Bộ	04
4	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
5	Chén mắt cá nhân	Chiếc	04

<i>Dụng cụ uống</i>			
6	Ly nước khoáng	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
7	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
8	Lọ tắm	Lọ	01
9	Lọ hoa	Lọ	01
10	Âu đựng đường	Chiếc	01
11	Bình sữa	Chiếc	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
15	Ghế gỗ	Chiếc	04
16	Khăn trải bàn	Chiếc	01
17	Khăn ăn	Chiếc	04
18	Khăn trang trí	Chiếc	01
19	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
20	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
21	Thực đơn	Cái	01
22	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.5.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.
- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (nếu có) lên trên khăn trải bàn sao

cho cân đối, đẹp mắt.

3.5.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:
- + Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi
- + Đặt bát ăn ngay ngắn trên lòng đĩa định vị, bát bày ngửa.
- + Đặt gói đũa bên phải đĩa định vị, đũa đặt trên gói kê đũa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa, cách mép đĩa định vị 2cm, đũa cách mép bàn từ 1-2cm.
- + Đặt chén kê thìa phía bên phải đũa, cách đũa 5cm, thìa sứ đặt úp trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải, cách mép bàn 2-3cm.
- + Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.
- + Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng bát ăn.
- Đặt dụng cụ uống cá nhân:
- + Đặt đĩa kê tách trà trên đầu đũa, cách đầu đũa 1cm.
- + Đặt tách trà đặt ngay ngắn trên đĩa kê tách cà phê, quai tách hướng về phía bên phải, tại vị trí múi giờ thứ 3 hoặc thứ 4.
- + Đặt thìa trà ngửa trên đĩa kê tách cà phê sao cho chuôi thìa quay về phía bên phải, song song với quai tách hoặc gài dưới quai tách.

3.5.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.
- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (có thể lên tới 70 cm), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.5.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng.

b. Đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á (cách 2)

* Kiến thức cần thiết:

- Trình tự các bước đặt bàn
- Nguyên tắc chung khi đặt bàn

* Các bước thực hiện:

3.5.2.1. Chuẩn bị

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
Dụng cụ ăn			

1	Đĩa 22cm (đĩa định vị/đĩa kê)	Chiếc	04
2	Đũa và gói kê đũa	Bộ	04
3	Thìa và chén kê thìa	Bộ	04
4	Chén mắm cá nhân	Chiếc	04
<i>Dụng cụ uống</i>			
5	Ly vang đỏ	Chiếc	04
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
6	Lọ gia vị (tiêu, muối)	Bộ	01
7	Lọ tăm	Lọ	01
8	Lọ hoa	Lọ	01
<i>Dụng cụ phục vụ</i>			
19	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
10	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
11	Bàn vuông 1m x 1m	Chiếc	01
12	Ghế gỗ	Chiếc	04
13	Khăn trải bàn	Chiếc	01
14	Khăn ăn	Chiếc	04
15	Khăn trang trí	Chiếc	01
16	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
17	Phích đựng nước sôi	Chiếc	01
18	Thực đơn	Cái	01
19	Bát đựng nước	Chiếc	01

3.5.2.2. Trải khăn bàn

- Chọn khăn.
- Kiểm tra bàn.
- Trải khăn bàn và kiểm tra lại.

- Đảm bảo đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

3.5.2.3. Đặt bàn

- Đặt dụng cụ ăn cá nhân và dụng cụ dùng chung:

+ Đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi

+ Đặt gối đĩa bên phải đĩa định vị, đĩa đặt trên gối kê đĩa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đĩa, cách mép đĩa định vị 2cm, đĩa cách mép bàn từ 1-2cm.

+ Đặt chén kê thìa phía bên phải đĩa, cách đĩa 5cm, thìa sứ đặt úp trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chéch về phía bên phải, cách mép bàn 2-3cm.

+ Đặt dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa,...ngay ngắn, cân đối trên bàn.

+ Đặt khăn ăn ngay ngắn trong lòng đĩa định vị.

- Đặt dụng cụ uống cá nhân:

+ Đặt ly vang đỏ trên đầu đĩa, cách đầu đĩa 1cm.

3.5.2.4. Xếp ghế

- Đảm bảo ghế phải sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn, đặt chính diện chỗ khách ngồi, ghế đặt cân đối so với bộ đồ ăn, mép ghế thẳng với bàn.

- Đảm bảo cự ly giữa hai ghế từ 50cm - 60 cm (*có thể lên tới 70 cm*), ghế cách mép bàn từ 15cm - 20 cm.

3.5.1.5. Kiểm tra

- Đảm bảo các bộ đồ ăn phải đặt ngay ngắn, cự ly đều thẳng

4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản

Mục tiêu:

- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình; kiểu Âu, kiểu Á;

- Làm được thành thạo các việc các thao tác kỹ thuật phục vụ kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình;

- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

4.1. Phục vụ kiểu Mỹ (Plate service)

** Kiến thức cần thiết:*

- Phục vụ kiểu Mỹ là một trong những cách phục vụ phổ biến hiện nay trong các nhà hàng. Cách phục vụ đơn giản, ít kiểu cách và thuận tiện cho cả khách và nhân viên phục vụ.

- Cách phục vụ kiểu Mỹ chính là áp dụng phương pháp phục vụ theo suất,

có nghĩa là thức ăn được trình bày vào đĩa ăn từ trong bộ phận bếp và được đưa từ bên phải mỗi khách theo chiều từ phải qua trái. Đôi khi, đĩa thức ăn được đẩy lại và chuyển đến trước mặt khách. Trong các nhà hàng kiểu Mỹ rất hiếm đồ dùng bằng bạc, chủ yếu là bằng inox hoặc đồng mạ kền. Ưu điểm của loại phục vụ này là giữ được sự bày biện và đảm bảo khâu phân ăn cho khách. Đây cũng có thể là cách phục vụ nhanh chóng thức ăn cho khách hàng.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị đồ ăn kèm
 - + Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm theo yêu cầu tại bàn phục vụ
- Bước 2: Lấy các món chính
 - + Bê đĩa thức ăn từ nhà bếp đến bàn khách (bê 3 hoặc 4 đĩa), trừ một số trường hợp thức ăn phải được bê trên khay đến bàn phục vụ sau đó bê đến bàn ăn
- Bước 3: Phục vụ
 - + Phục vụ món chính từ phía bên phải khách
 - + Phục vụ các món ăn kèm như nước sốt và gia vị.
 - + Chúc khách ngon miệng

4.2. Phục vụ kiểu gia đình (Family service)

*** Kiến thức cần thiết:**

- Món chính được đặt trong đĩa cùng với rau và gia vị được đặt trên bàn trong nhiều đĩa khác nhau để khách hàng tự phục vụ.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Đặt bếp hâm thức ăn vào giữa bàn
- Bước 2: Đặt dao đĩa và bát đĩa trước từng vị trí ngồi của khách
- Bước 3: Đặt các lọ gia vị và nước sốt một cách thuận tiện lên bàn
- Bước 4: Phục vụ các món ăn lên bếp nấu và ở giữa bàn

4.3. Phục vụ kiểu Anh (Silver service)

*** Kiến thức cần thiết:**

- Mô hình phục vụ kiểu Anh là một trong những mô hình phục vụ kiểu cách và lịch sự, khách được quan tâm một cách chu đáo và riêng biệt. Các loại dụng cụ phục vụ trong mô hình này là những dụng cụ sang trọng, cao cấp, hoàn toàn bằng bạc.

- Trong cách phục vụ ăn kiểu Anh, thức ăn được chế biến từ bộ phận bếp và chuẩn bị ra đĩa bạc. Có hai điểm khác biệt chính là bữa ăn chỉ cần một người phục vụ và toàn bộ món ăn được nấu chín và bày ra khay bạc ngay trong nhà bếp không có món nào nấu trước mặt khách.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị phục vụ

+ Đặt trước mặt khách một đĩa ăn vào bên phải khách theo thứ tự từ trái qua phải trước khi mang thức ăn phục vụ khách;

+ Chọn thìa, đĩa với độ dài tương đương;

+ Bê đĩa thức ăn từ nhà bếp lên phòng ăn để phục vụ khách.

- Bước 2: Phục vụ khách

+ Bê đĩa thức ăn ở bên tay trái, trên đĩa thức ăn có bộ gắp;

+ Giới thiệu đĩa bạc thức ăn để khách thấy và để khách chiêm ngưỡng món ăn được trình bày trang trí hấp dẫn trước khi phục vụ thức ăn cho từng khách;

+ Phục vụ khách từ bên trái bằng tay phải của mình và phục vụ các khách ngược chiều kim đồng hồ. Lòng bàn tay phải nắm chặt đuôi thìa, đĩa. Ngón tay cái đặt trên cán đĩa, ngón trỏ ở vị trí giữa thìa và đĩa. Mở bộ gắp bằng cách di chuyển ngón cái và ngón trỏ.

+ Gắp thức ăn bằng cách luồn thìa xuống dưới miếng thức ăn, kẹp nhẹ thìa và đĩa và dùng đĩa bằng cách ấn nhẹ ngón tay trái, di chuyển ngón tay trỏ ra ngoài khi cần thiết.

+ Chuyển thức ăn vào đĩa cho khách.

+ Nếu món ăn có sốt, xoè bộ gắp, dùng thìa múc nước sốt rưới lên thức ăn cho khách.

+ Nếu phục vụ món ăn gồm những miếng to, tròn thì ta lật lại đĩa sao cho đĩa và thìa tạo thành 2 đường cong úp vào nhau kẹp gọn miếng thức ăn.



Hình 5.42: Phục vụ khách kiểu Anh

5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách

Mục tiêu:

- Hiểu rõ vai trò của nhân viên phục vụ trong việc thu dọn;

- Thu dọn sạch các loại bát đĩa, ly tách, dao, đĩa, thìa,...sau mỗi món ăn theo đúng cách;
- Dọn sạch bàn theo đúng cách;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

5.1. Dọn bàn sau mỗi món 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 tín hiệu.

5.1.1. Thu dọn món khai vị và tráng miệng

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Vào bàn khách người phục vụ nên đứng đúng vị trí, cạnh người hướng về phía bàn.

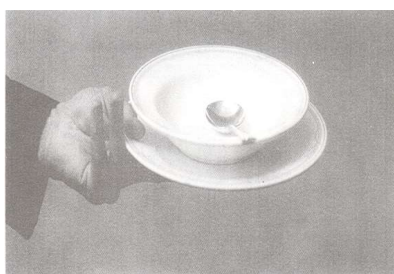
- Bước 2: Xin phép khách được thu dọn

- Bước 3: Thu dọn đĩa xúp

+ Cầm đĩa xúp đã dùng xong đầu tiên ở trên đĩa kê lên, động tác này cho phép người phục vụ chuyển đĩa xúp bần từ tay thu dọn sang tay bưng bê. Quy trình này đảm bảo rằng các đĩa đã dùng được đem đi khỏi bàn ăn của khách, giảm khả năng xảy ra tai nạn.

+ Đảm bảo đĩa xúp bần có thể được để chắc chắn trên đĩa khác và cái sau được đưa lên chắc chắn bằng ngón tay cái, ngón trỏ và ngón giữa. Một điều quan trọng là đĩa đã dùng xong đầu tiên được cầm chắc chắn khi cái tiếp theo được để lên trên, nghĩa là phải lưu ý độ nặng của chõng đĩa khi bưng lên.

- Bước 4: Cảm ơn khách và lùi ra



Hình 5.43: Thu dọn đĩa xúp

5.1.2. Thu dọn món ăn chính

* Các bước thực hiện:

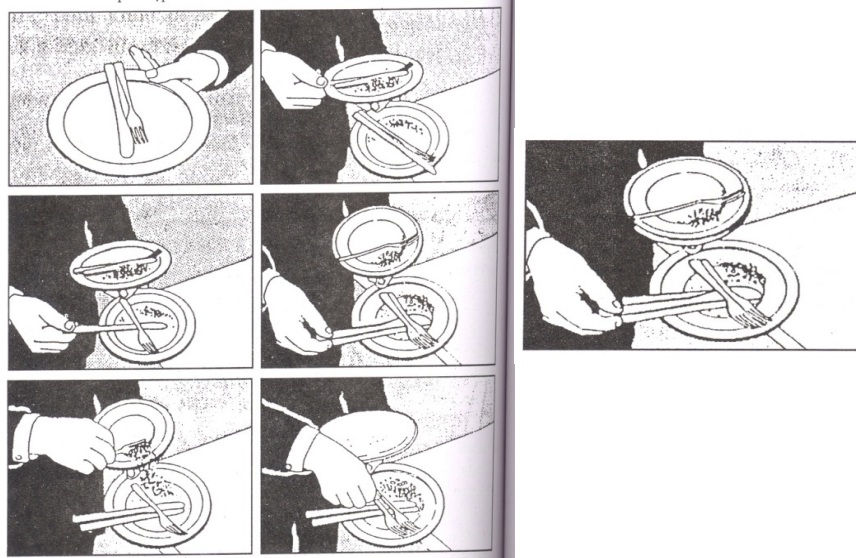
- Bước 1: Vào bàn khách người phục vụ nên đứng đúng vị trí, cạnh người hướng về phía bàn. Các đồ dùng khách đã ăn xong luôn được dọn từ phía bên phải khách.

- Bước 2: Dồn tất cả các mảnh thức ăn vụn về một góc trên đĩa cạnh cán dao, đĩa và cạnh của đĩa gần tay bưng đĩa.

- Bước 3: Cầm chắc đĩa thức ăn chính đã dùng, nhắc lên bằng ngón tay cái

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

- Bước 4: Cảm ơn khách và lùi ra



Hình 5.44: Thu dọn món chính

5.2. Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Vào bàn khách người phục vụ nên đứng đúng vị trí, cạnh người hướng về phía bàn

- Bước 2: Xin phép khách

- Bước 3: Đặt đĩa thức ăn mới cho khách cũng đứng về phía tay phải của khách, tay trái bê chông đĩa, chân phải bước vào giữa hai ghế, hạ thấp tay chuyển đĩa ăn tránh giờ cao ngang mặt khách.

- Bước 4: Bổ sung thêm dao, đĩa ăn mới, đứng bên phải đặt dao, sang bên mé trái đặt đĩa, tránh đưa ngang qua mặt khách.

5.3. 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 vụn thức ăn còn ở trên bàn.

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Vào bàn khách người phục vụ nên đứng đúng vị trí, cạnh người hướng về phía bàn

- Bước 2: Xin phép khách

- Bước 3: 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 này được quét vào đĩa/khay bằng khăn phục vụ.

- Bước 4: Chuyển đĩa dùng cho món tráng miệng từ nơi đặt trước đó về phía tay trái của khách.

- Bước 5: Di chuyển sang bên phải của người khách đó và dọn những mảnh vụn ở phía bên này.

- Bước 6: Chuyển thìa để ăn món tráng miệng từ phía trên bộ đồ ăn xuống phía bên phải bộ đồ ăn.

Lưu ý:

+ Trong khi dao và đĩa dùng cho món tráng miệng được đặt vào đúng vị trí, thì khăn phục vụ cũng phải được giữ bên dưới đĩa phục vụ bằng ngón tay bên đĩa.

+ Sau khi hoàn thành xong việc thu cho một khách người phục vụ sẽ tiếp tục công việc cho khách tiếp theo, tức là phía bên trái của người khách tiếp 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 .



Hình 5.45: Dọn sơ bàn ăn

5.4. Lưu ý khi thu dọn

Khi thu dọn các đĩa thức ăn, tư thế đứng của người phục vụ rất quan trọng. Khi dọn thức ăn từ đĩa trên xuống đĩa dưới, bạn phải đứng quay một góc 90° so với khách. Việc này sẽ tạo cho bạn đứng thoải mái bên cạnh khách nhưng khách không chứng kiến việc dọn thức ăn trong tầm mắt của họ. Không bao giờ quay hẳn lưng của bạn về phía khách.

Khi thu dọn, luôn phải lưu ý đến:

- + Vị trí đứng của bạn.
- + Cách tiếp cận bàn ăn.
- + Vị trí đã phục vụ.
- + Không gây phiền hà cho khách.

6. Kỹ thuật phục vụ xúp

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình phục vụ xúp theo các hình thức khác nhau;

- Làm được thành thạo việc phục vụ xúp bằng bát/chén xúp hoặc phục vụ bằng âu/liễn xúp;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

6.1. Phục vụ bằng bát/chén xúp

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm tâm lý, sở thích của khách
- Nguyên tắc phục vụ khách
- Cách thức phục vụ xúp bằng bát/chén xúp

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị các món ăn kèm cùng các dụng cụ phục vụ tại bàn phục vụ.
- Bước 2: Lấy món xúp từ nhà bếp bên dưới có đĩa lót đặt lên giá kê
- Bước 3: Đến bàn khách, giới thiệu về món xúp sẽ phục vụ khách. Bắt đầu theo thứ tự từ phụ nữ sau đó đến nam giới và cuối cùng là chủ tiệc.
- Bước 4: Xin phép khách, sau đó chuyển bát/chén xúp vào cho khách từ phía bên phải, đặt lên trên đĩa kê. Lưu ý: các biểu tượng của đĩa/bát hoặc chén xúp ở vị trí mũi giờ thứ 12.
- Bước 5: Phục vụ món ăn kèm
- Bước 6: Cảm ơn và chúc khách ngon miệng.

6.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm tâm lý, sở thích của khách
- Nguyên tắc phục vụ khách
- Cách thức phục vụ xúp bằng âu hoặc liễn xúp

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị các món ăn kèm cùng các dụng cụ phục vụ tại bàn phục vụ.
- Bước 2: Kiểm tra và bổ sung dụng cụ ăn xúp nếu cần thiết
- Bước 3: Lấy món xúp từ nhà bếp. Bê âu/liễn xúp thường bằng sứ/bạc/mạ bạc. Liễn có hình tròn, dáng thấp dẹt, có hai quai, có thể chứa khoảng 2 lít. Trên bàn tay trái dưới có khăn lót hoặc đĩa lót để chống nóng, chống trơn, khăn phục vụ vắt trên cánh tay trái, bê chắc chắn, muôi xúp đặt trong liễn, chuôi muôi hướng về phía tay phải và về phía người phục vụ.
- Bước 4: Đến bàn khách, giới thiệu về món xúp sẽ phục vụ khách.
- Bước 5: Phục vụ xúp. Bắt đầu theo thứ tự từ phụ nữ sau đó đến nam giới và cuối cùng là chủ tiệc. Đứng bên trái khách, chân trái bước lên, chân phải hơi choãi

ra phía sau từ từ hạ âu/liễn xúp gần kê với đĩa kê của khách (không được kê âu/liễn xúp trên bàn hoặc đĩa kê của khách), tay phải cầm muôi múc xúp chuyển vào đĩa cho khách, múc 8/10 muôi sau đó gạt nhẹ muôi vào miệng âu/liễn tránh nhỏ giọt trên mặt bàn. Chú ý múc cả cái lẫn nước, lượng thức ăn vừa đủ và chia đều cho các khẩu phần ăn, khi gần hết nghiêng âu để múc xúp, tránh vét âu/liễn vì gây tiếng động khó nghe.

- Bước 6: Đặt muôi vào âu xúp sau khi múc xong, từ từ đưa âu/liễn xúp ra và tiếp tục phục vụ người kế bên.

- Bước 7: Phục vụ món ăn kèm

- Bước 8: Cảm ơn và chúc khách ngon miệng.

7. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn

Mục tiêu:

- Liệt kê được các loại đồ uống;
- Phân biệt được đồ uống có cồn và đồ uống không cồn;
- Làm được thành thạo việc phục vụ các loại đồ uống có cồn và đồ uống không cồn;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

7.1. Phục vụ rượu

7.1.1. Phục vụ rượu Sâm panh

** Kiến thức cần thiết:*

- Đặc điểm rượu Sâm panh
- Nguyên tắc phục vụ
- Cách thức phục vụ

** Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Chuẩn bị
 - + Bàn phụ/bàn phục vụ
 - + Khăn phục vụ
 - + Xô đá
 - + Ly uống rượu Sâm panh.
- Bước 2: Trình rượu
 - + Đem chai rượu Sâm panh mà khách đặt và xô đá tới bàn khách và đặt trên bàn phục vụ (nếu có)
 - + Lấy chai rượu Sâm panh ra khỏi xô đá, lau khô và đem giới thiệu hướng nhãn mác của chai rượu về phía khách, chai rượu được nằm ở vị trí hơi nghiêng đồng thời giới thiệu với khách những thông tin cần thiết về chai rượu.

+ Xin phép khách được mở rượu, đảm bảo mở rượu khi được sự đồng ý của khách.

- Bước 3: Mở rượu

+ Đặt chai rượu lên bàn phục vụ hay bàn của khách, xé nắp thiếc bọc bên ngoài ra.

+ Vận lỏng dây kềm bằng tay phải đồng thời ngón cái tay trái giữ chặt nút chai.

+ Tháo dây kềm ra. Trường hợp nếu nút chai bị đẩy lên thì mở cả dây kềm và nút chai cùng một lúc.

+ Tay trái cầm khăn phục vụ giữ chặt nút chai và nghiêng chai một góc 45° hướng ra phía bên ngoài

+ Tay trái giữ chặt nút chai, tay phải xoay chai. Nút chai được đẩy ra từ áp lực ở trong chai, ngón cái tay trái đè chặt nút chai và để cho áp lực trong chai thoát ra từ từ không gây tiếng nổ (cho nổ tùy theo yêu cầu của khách và tính chất của bữa tiệc)

- Bước 4: Rót rượu

+ Dùng khăn lau sạch miệng chai

+ Rót phía bên tay phải của khách đặt chai rượu hoặc chủ tiệc một ngậm đũa, nhãn luôn hướng về phía khách tay trái để sau lưng hoặc có thể nhắc ly ra ngoài và rót bằng tay trái. Giữ đúng khoảng cách giữa chai và miệng ly.

+ Đảm bảo khi được sự đồng ý của chủ tiệc mới tiến hành phục vụ khách theo tuổi tác, giới tính. Chủ tiệc được rót phục vụ sau cùng.

+ Rót rượu vào ly cho khách cho đủ lượng 2/3 ly, nâng chai lên từ từ và ngừng lại đồng thời xoay cổ chai để tránh nhỏ giọt .

+ Đặt chai rượu vào bình ướp lạnh sau khi rót xong và đặt phía bên tay phải chủ tiệc. Đặt chai rượu vào trong xô đá.

7.1.2. Phục vụ rượu vang

* ***Kiến thức cần thiết:***

- Đặc điểm rượu vang

- Nguyên tắc phục vụ

- Cách thức phục vụ

* ***Các bước thực hiện:***

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Đĩa đựng nút bần

+ Khăn phục vụ

+ Xô đá (nếu phục vụ vang trắng)

- + Mở rượu
- + Ly vang đỏ/ly vang trắng

- Bước 2: Trình rượu

- + Cầm một khăn lót đã được gấp gọn làm bốn bằng tay trái
- + Cầm ở cổ chai rượu bằng tay phải, đặt đáy của chai rượu vào khăn lót trên lòng bàn tay trái.

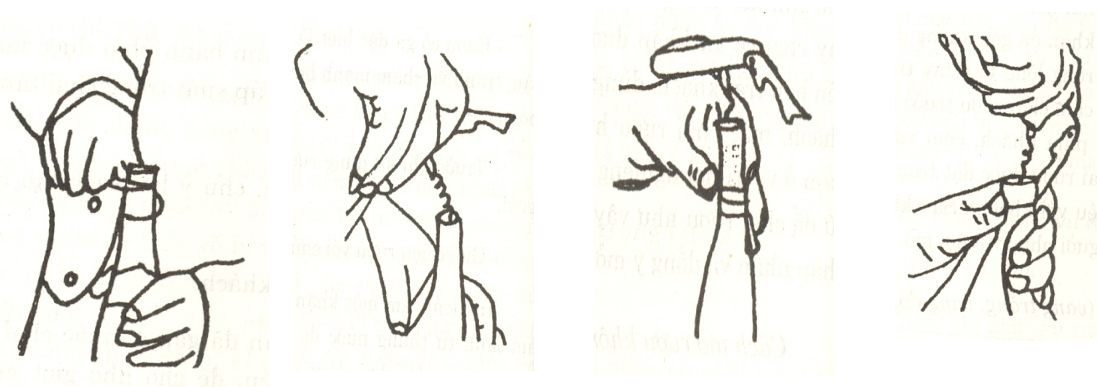
+ Đến bàn khách và đứng tại một vị trí thích hợp, thông thường người phục vụ đứng phía bên trái khách (*chủ tiệc*), hướng nhãn mác của chai rượu về phía khách, chai rượu được nằm ở vị trí hơi nghiêng đồng thời giới thiệu với khách những thông tin cần thiết về chai rượu. Nếu chai rượu được đặt trong giỏ đựng rượu thì cứ để như vậy giới thiệu cho khách.

+ Xin phép khách được mở rượu, đảm bảo mở rượu khi được sự đồng ý của khách.

- Bước 3: Mở rượu

- + Kiểm tra sự sạch sẽ và khô ráo.
- + Dùng dụng cụ mở rượu, mở lưỡi dao đảm bảo lưỡi dao phải sắc.
- + Đặt chai rượu lên một vị trí an toàn, tay trái cầm chặt cổ chai, tay phải dùng dùi cắt vòng quanh nút kim loại mỏng bằng thiếc hoặc nhựa và lột vỏ, lau miệng chai bằng khăn vải sạch. Khi cắt nút chai phải đảm bảo cắt gọn gàng, nhãn chai quay về phía khách để có thể nhìn và đọc
- + Đặt khoá mở rượu hình xoắn vào chính giữa nút chai đồng thời xoay tròn cho nút xoáy cắm ngập sâu vào nút chai, không ấn quá mạnh sau đó kéo nút chai bằng cách tì mép kim loại vào miệng chai từ từ kéo lên.

+ Dùng khăn lau bên trong và bên ngoài cổ chai.



Hình 5.46: Cách mở rượu vang

- Bước 4: Rót rượu

- + Cầm 2/3 chai rượu phía dưới bằng tay phải, sao cho nhãn mác của chai hướng lên trên và có thể nhìn thấy được.
- + Cầm khăn đã gấp gọn để trên lòng bàn tay phải, khăn phục vụ vắt trên

cánh tay trái. Nếu là vang trắng hoặc sâm panh thì phải quấn khăn vào chai rượu và sau khi rót để vào xô đá.

+ Đứng bên phải khách, chân phải bước lên, chân trái hơi choãi ra phía sau, người hơi cúi.

+ Mời chủ tiệc một chút để nếm thử, phục vụ cho phụ nữ trước, sau đó đến nam giới và sau cùng là chủ tiệc.

+ Rót rượu vào ly cho khách cho đủ lượng 2/3 ly, nâng chai lên từ từ và ngừng lại đồng thời xoay cổ chai để tránh nhỏ giọt, giữ đúng khoảng cách giữa chai và miệng ly.

+ Lùi về phía sau khách, dùng khăn lau sạch miệng chai.

+ Đặt chai rượu trên bàn gần chủ tiệc.

7.1.3. Phục vụ rượu mạnh

* Kiến thức cần thiết:

- Đặc điểm rượu mạnh

- Nguyên tắc phục vụ

- Cách thức phục vụ

* Các bước thực hiện:

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Khăn phục vụ

+ Mở rượu

+ Ly rượu mạnh

- Bước 2: Trình rượu

+ Cầm một khăn lót đã được gấp gọn làm bốn bằng tay trái

+ Cầm ở cổ chai rượu bằng tay phải, đặt đáy của chai rượu vào khăn lót trên lòng bàn tay trái.

+ Bước đến bàn khách và đứng tại một vị trí thích hợp, thông thường người phục vụ đứng phía bên trái khách (*chủ tiệc*), hướng nhãn mác của chai rượu về phía khách, chai rượu được nằm ở vị trí hơi nghiêng đồng thời giới thiệu với khách những thông tin cần thiết về chai rượu. Nếu chai rượu được đặt trong giỏ đựng rượu thì cứ để như vậy giới thiệu cho khách.

+ Xin phép khách được mở rượu, đảm bảo mở rượu khi được sự đồng ý của khách.

- Bước 3: Mở rượu

+ Kiểm tra sự sạch sẽ và khô ráo.

+ Dùng tay vặn và xoay nhẹ nút chai

+ Dùng khăn lau bên trong và bên ngoài cổ chai.

- Bước 4: Rót rượu
- Cầm 2/3 chai rượu phía dưới bằng tay phải sao cho nhãn mác của chai hướng lên trên và có thể nhìn thấy được.
- Cầm khăn đã gấp gọn để trên lòng bàn tay phải, khăn phục vụ vắt trên cánh tay trái. Nếu là vang trắng hoặc sâm panh thì phải quấn khăn vào chai rượu và sau khi rót để vào xô đá.
- Đến bên phải khách, chân phải bước lên, chân trái hơi choãi ra phía sau, người hơi cúi.
- Mời chủ tiệc một chút để nếm thử, phục vụ cho phụ nữ trước, sau đó đến nam giới và sau cùng là chủ tiệc, giữ đúng khoảng cách giữa chai và miệng ly.
- Rót rượu vào ly cho khách cho đủ lượng, nâng chai lên từ từ và ngừng lại đồng thời xoay cổ chai để tránh nhỏ giọt .
- Lùi về phía sau khách, dùng khăn lau sạch miệng chai.
- Đảm bảo các loại rượu mùi, rượu mạnh rót theo dụng cụ đo định lượng. Có nhiều loại dụng cụ đo định lượng khác nhau nhưng một định lượng chuẩn có dung tích là 30ml đối với một định lượng đơn và 60ml đối với một định lượng đôi.

7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai

7.2.1. Phục vụ bia

*** Kiến thức cần có:**

Trong điều kiện thời tiết ẩm áp, bia là loại đồ uống thông dụng vì chúng luôn giữ được lạnh. Bia được bán dưới hai hình thức:

- Bia tươi được rót từ một vòi và được giữ trong những thùng lớn và được đậy lại thật kín. Các loại bia tươi thường được giữ trong thùng chứa đã được tiệt trùng. Sau đó chúng được xếp lên giá để dễ lấy. Bia tươi lý tưởng nhất là được dùng trong vòng 3 đến 5 tuần. Bia phải được phục vụ ở nhiệt độ 13-15⁰C (55 - 58F). Các loại bia tươi phải có ngọn hay bọt tăm sủi ở trên và người phục vụ phải đảm bảo rằng họ phục vụ đủ lượng bia với ngọn bọt nhỏ và đương nhiên không phải vì ngọn bọt đầy để làm tăng lượng bia yêu cầu.

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

a. Phục vụ bia tươi

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị
- + Ly bia tươi
- + Miếng lót ly
- + Khay bê

- + Khăn phục vụ
- Bước 2: Rót bia
 - + Cầm đúng cách và hợp vệ sinh, nghĩa là cầm vào chân hoặc thân cốc, không bao giờ được cầm vào miệng cốc. Chiếc cốc phải được cầm nghiêng một góc 45⁰.
 - + Miệng cốc rót phải gần sát nhưng không chạm vào bên trong cốc
 - + Giữ cho miệng cốc bia trong để tránh tình trạng quá nhiều “ngọt” hoặc bọt nổi trên mặt cốc bia.
- Bước 3: Phục vụ
 - + Đặt cốc bia vào trong khay cùng với miếng lót ly.
 - + Đến bàn khách đứng phía bên phải khách và xin phép khách.
 - + Đặt miếng lót ly vào bàn khách trên đầu đĩa (đối với bàn ăn Á) hoặc trên đầu mũi dao ăn món chính (đối với bàn ăn Âu), cách khoảng 1cm sao cho nhãn mác hoặc biểu tượng của miếng lót ly phải ngay ngắn, hướng về phía khách.
 - + Đặt cốc bia lên trên miếng lót ly sao cho cân đối.
 - + Mời khách và đi theo chiều kim đồng hồ để phục vụ các vị khách tiếp theo cho đúng nguyên tắc.

b. Phục vụ bia chai/bia lon

**** Các bước thực hiện:***

- Bước 1: Chuẩn bị
 - + Ly bia
 - + Miếng lót ly
 - + Khay bê
 - + Khăn phục vụ
 - + Mở bia
- Bước 2: Phục vụ
 - + Kiểm tra ly đặt trên bàn. Nếu ly đặt trên bàn không phải ly uống bia thì phải chuẩn bị ly bia đặt ngay ngắn vào trong khay cùng với miếng lót ly.
 - + Đến bàn khách đứng phía bên phải khách và xin phép khách.
 - + Đặt miếng lót ly vào bàn khách trên đầu đĩa (đối với bàn ăn Á) hoặc trên đầu mũi dao ăn món chính (đối với bàn ăn Âu), cách khoảng 1cm sao cho nhãn mác hoặc biểu tượng của miếng lót ly phải ngay ngắn, hướng về phía khách.
 - + Đặt ly uống bia lên trên miếng lót ly sao cho cân đối.
 - + Đặt chai hoặc lon bia phía bên phải của ly bia cách ly bia khoảng 1cm.

+ Mang khay bê đặt trên giá hoặc tủ phục vụ, người phục vụ đến bàn khách tiến hành mở bia và rót cho khách với tỷ lệ 8/10 của ly.

+ Đảm bảo khi rót bia chai/ bia lon phải rót vào trong lòng cốc, cốc được cầm theo một góc hơi nghiêng, cổ chai không được nhúng vào bia trong khi rót.

+ Đảm bảo khi rót bia, chú ý quá trình tạo bọt và điều chỉnh tăng hay giảm một cách tương ứng. Rót chậm để tránh tình trạng bọt nhiều quá.

+ Mời khách và đi theo chiều kim đồng hồ để phục vụ các vị khách tiếp theo cho đúng nguyên tắc.

7.2.2. Phục vụ các loại nước đóng hộp

*** Kiến thức cần có:**

- Các loại nước có ga và có hương vị: Tất cả các loại nước uống có ga được phục vụ theo cách riêng của nó, lạnh hoặc có đá. Chúng có thể được phục vụ bằng nhiều loại cốc, ví dụ cốc loại dài chẳng hạn như “Slim Jim”, Zombie hay là cốc vai tùy thuộc vào quy định của nhà hàng. Chúng cũng được dùng để pha lẫn với các đồ uống khác như rượu mạnh và nước gừng, Whiskey và GingerAle, rượu Gin và nước khoáng (Tonic), rượu Vodka và Bitterlemon, rượu Rum và Coca –cola.

- Các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng: Các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng thường được phục vụ lạnh, xấp xỉ 7 – 10°C.

- Nước lạnh: Ở những nơi nước máy uống được thì nước lạnh cũng có thể được phục vụ. Nước máy đựng trong bình được làm lạnh.

- Nước cà chua: Phải được phục vụ lạnh trong một ly nhỏ có dung tích 14,20 centilit (5fl.oz) đặt trên đĩa có khăn lót một cái thìa trà.

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

*** Các bước thực hiện:**

a. Phục vụ nước khoáng

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Bình thủy tinh

+ Nước uống tinh khiết

+ Đá sạch

+ Đĩa thường

+ Khăn phục vụ

+ Ly nước khoáng

+ Miếng lót ly

- Bước 2: Phục vụ

+ Người phục vụ kiểm tra ly đặt trên bàn. Nếu ly đặt trên bàn không phải ly nước khoáng thì phải chuẩn bị ly đặt ngay ngắn vào trong khay cùng với miếng lót ly.

+ Đến bàn khách đứng phía bên phải khách và xin phép khách.

+ Đặt miếng lót ly vào bàn khách trên đầu đĩa (đối với bàn ăn Á) hoặc trên đầu mũi dao ăn món chính (đối với bàn ăn Âu), cách khoảng 1cm sao cho nhãn mác hoặc biểu tượng của miếng lót ly phải ngay ngắn, hướng về phía khách.

+ Đặt ly nước khoáng lên trên miếng lót ly sao cho cân đối.

+ Mang khay bê đặt trên giá hoặc tủ phục vụ

+ Dùng bình thủy tinh rót nước cho khách với tỷ lệ 8/10 của ly

+ Mời khách và đi theo chiều kim đồng hồ để phục vụ các vị khách tiếp theo cho đúng nguyên tắc.

b. Phục vụ nước đóng hộp, đóng chai

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Khăn phục vụ

+ Ly highball

+ Miếng lót ly

+ Khay bê

- Bước 2: Phục vụ

+ Kiểm tra ly đặt trên bàn. Nếu ly đặt trên bàn không phải ly highball thì phải chuẩn bị ly đặt ngay ngắn vào trong khay cùng với miếng lót ly.

+ Đến bàn khách đứng phía bên phải khách và xin phép khách.

+ Đặt miếng lót ly vào bàn khách trên đầu đĩa (đối với bàn ăn Á) hoặc trên đầu mũi dao ăn món chính (đối với bàn ăn Âu), cách khoảng 1cm sao cho nhãn mác hoặc biểu tượng của miếng lót ly phải ngay ngắn, hướng về phía khách.

+ Đặt ly highball lên trên miếng lót ly sao cho cân đối.

+ Đặt nước đóng hộp, đóng chai phía bên phải của ly highball, cách ly highball khoảng 1cm.

+ Mang khay bê đặt trên giá hoặc tủ phục vụ, người phục vụ đến bàn khách tiến hành mở đồ uống và rót cho khách với tỷ lệ 8/10 của ly.

+ Mời khách và đi theo chiều kim đồng hồ để phục vụ các vị khách tiếp

theo cho đúng nguyên tắc.

c. Phục vụ nước quả ép

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Khăn phục vụ

+ Ly highball

+ Miếng lót ly

+ khay bê

- Bước 2: Phục vụ

+ Lấy đồ uống từ bếp hoặc quầy bar đặt ngay ngắn trên khay

+ Đến bàn khách đứng phía bên phải khách và xin phép khách.

+ Đặt miếng lót ly vào bàn khách trên đầu đĩa (đối với bàn ăn Á) hoặc trên đầu mũi dao ăn món chính (đối với bàn ăn Âu), cách khoảng 1cm sao cho nhãn mác hoặc biểu tượng của miếng lót ly phải ngay ngắn, hướng về phía khách.

+ Đặt ly đồ uống lên trên miếng lót ly sao cho cân đối.

+ Mời khách và đi theo chiều kim đồng hồ để phục vụ các vị khách tiếp theo cho đúng nguyên tắc.

7.2.3. Phục vụ trà, cà phê

*** Kiến thức cần có:**

- Trà là một loại đồ uống rất thông dụng và được dùng ở khắp châu Á với hai hình thức “trà kiểu phương Tây” và “trà địa phương”.

- Cà phê là một loại đồ uống rất phổ biến với du khách nước ngoài đến Việt Nam cũng như cư dân địa phương và được dùng trong bữa sáng, trưa và tối. Cà phê có thể được pha theo nhiều cách khác nhau.

- Những điểm quan trọng liên quan đến trà và cà phê:

+ Ấm pha phải sạch sẽ và giữ nóng liên tục.

+ Nước pha trà phải là nước sôi.

+ Ước lượng đúng lượng trà/cà phê.

+ Đủ thời gian để trà ngấm.

+ Thực hiện đúng các thủ tục pha trà/cà phê.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị

+ Khay bê

+ Khăn phục vụ

+ Bộ tách trà/ cà phê

- + Bình đựng sữa, âu đường
- Bước 2: Phục vụ
 - + Đặt một tách, một đĩa lót và một thìa đũa trước mặt khách hàng, quai tách đũa đặt về phía bên tay phải của khách hàng và thìa đặt chéo góc.
 - + Đặt ấm trà/cà phê, ấm nước nóng, sữa/kem hay chanh thái lát, đường trắng hoặc nâu lên một khay đựng và đặt bên tay trái của người phục vụ.
 - + Trà hay cà phê sau đó được rót từ phía bên phải của khách và cách miệng tách khoảng 1cm.
 - + Nếu khách yêu cầu thì sữa cũng được rót bằng cách tương tự.
 - + Đường được đặt lên bàn để khách dùng.
 - + Ấm trà và cà phê đặt trên bàn về phía bên phải của chủ bữa tiệc.

8. Kỹ thuật thay gạt tàn

Mục tiêu:

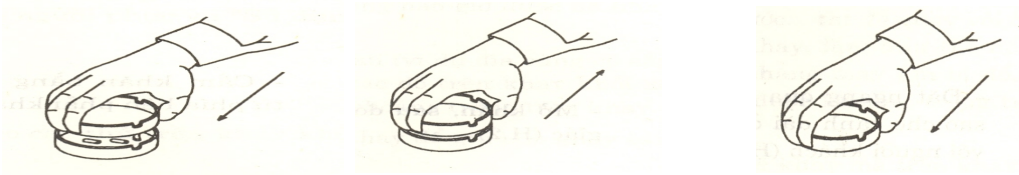
- Xác định được tầm quan trọng của việc thay gạt tàn;
- Làm được thành thạo việc thay gạt tàn cho khách;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

*** Kiến thức cần có:**

- Cách thức thay 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

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị
 - + Khay bê
 - + Gạt tàn sạch
- Bước 2: Thay gạt tàn
 - + Đến bàn khách và xin phép khách
 - + Đặt một gạt tàn sạch chồng lên đúng miệng gạt tàn bẩn. Việc này để đảm bảo không có thuốc lá hoặc tàn thuốc lá bay ra khăn bàn khi nhấc gạt tàn ra khỏi mặt bàn. Di chuyển cả hai gạt tàn đặt lên khay.
 - + Lấy gạt tàn sạch bên trên đặt lên bàn tại vị trí ban đầu.



Hình 5.47: Kỹ thuật thay gạt tàn

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn
- + Kỹ thuật sử dụng khay
- + Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á
- + Kỹ thuật phục vụ cơ bản
- + Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách
- + Kỹ thuật phục vụ xúp
- + Phục vụ đồ uống trong bữa ăn
- + Kỹ thuật thay gạt tàn

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + 05 bài kiểm tra kỹ năng kết hợp vấn đáp. Thang điểm 10.

- Gợi ý tài liệu học tập:

+ ***Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan***, Roy Hayter, London England, 1996.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.

+ ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

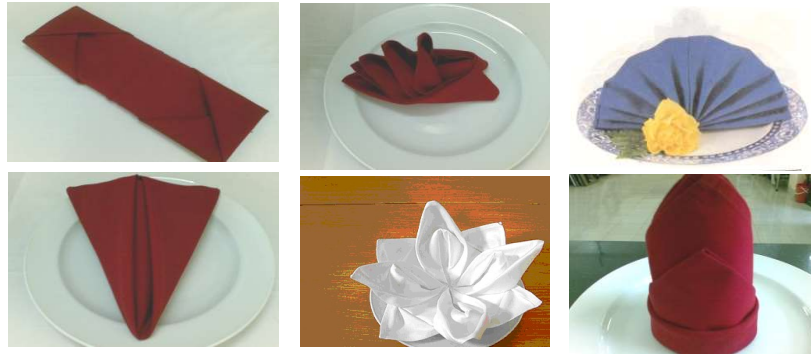
Ghi nhớ:

- Kỹ thuật trải gấp khăn bàn;
- Kỹ thuật trải gấp khăn ăn (các kiểu Âu, Á và các kiểu khác);
- Cách sắp đặt dụng cụ trên khay, bê khay và đỡ đồ khỏi khay;
- Cách đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Âu chọn món;
- Cách đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Á chọn món;
- Cách đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Âu theo thực đơn cố định;
- Cách đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Á theo thực đơn cố định;
- Kỹ thuật phục vụ cơ bản;

- Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách;
- Kỹ thuật phục vụ xúp;
- Phục vụ đồ uống trong bữa ăn (đồ uống có cồn và không cồn);
- Kỹ thuật thay gạt tàn;

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Trình bày mục đích, tính chất của khăn ăn?
2. Nếu bạn là người quyết định các kiểu gấp khăn, bạn sẽ lựa chọn kiểu nào dưới đây để sử dụng cho:
 - a. Bữa ăn Á
 - b. Bữa ăn Âu
 - c. Bữa tiệc lớn khoảng 250 khách
 - d. Phục vụ bữa ăn sáng tại buồng khách



3. Trình bày đặc điểm và tác dụng của khay đổi với việc phục vụ ăn uống trong nhà hàng?
4. Nêu các quy tắc sử dụng khay an toàn?
5. Hãy nêu trình tự và nguyên tắc chung khi đặt bàn?
6. Phân biệt sự giống và khác nhau giữa kỹ thuật đặt bàn ăn theo thực đơn cố định và kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món?
7. Trong phục vụ ăn uống có mấy kiểu phục vụ? Đó là những kiểu nào? Nêu đặc điểm của từng kiểu?
8. Trình bày quy trình thu dọn bàn ăn?
9. Trình bày quy trình phục vụ rượu Sâm panh, rượu vang và rượu mạnh?
10. Trình bày quy trình phục vụ bia, các loại nước uống và trà/cà phê?
11. Trong quá trình phục vụ khách ăn uống, khi nào người nhân viên phục vụ tiến hành thay gạt tàn cho khách? Việc làm đó có ý nghĩa gì?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thực hành nhiều lần kỹ năng trải, gấp các loại khăn ăn. Lập một bảng đề ra

các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp các loại khăn ăn? Trình bày chúng trên dụng cụ sao cho thích hợp.

2. Hãy gấp 5 kiểu khăn ăn sau và trình bày trên dụng cụ cho thích hợp:

- Hoa búp măng
- Hoa lan
- Mũ ca nô
- Nan quạt
- Hoa cốc

3. Hãy gấp 5 kiểu khăn ăn sau và trình bày trên dụng cụ cho thích hợp:

- Hai viền đăng ten
- Hoa lan
- Kim tự tháp
- Sao biển đơn
- Ngọn nến

4. Thực hành nhiều lần kỹ năng trải, gấp khăn bàn. Lập một bảng đề ra các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp khăn bàn?

5. Thực hành nhiều lần kỹ thuật đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Âu theo thực đơn ?

6. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn điểm tâm Âu cho 02 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Bánh mỳ + bơ
- Trứng Omellete
- Thịt hun khói
- Đu đủ + dưa hấu
- Nước ép táo
- Cà phê đen nóng

7. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn tối Âu cho 02 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Xúp kem ngô
- Món chính: Cá hồi nướng
- Món tráng miệng: Kem caramel
- Đồ uống : Rượu vang trắng

Nước khoáng

8. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn tối Âu cho 05 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Xúp nấm
Sa lát hoa quả
- Món chính:Ức vịt nướng củ cải và mật ong
Mỳ ống thịt nguội lá húng
- Món tráng miệng: Táo, cam ngọt
- Đồ uống : Rượu vang đỏ
Nước khoáng

9. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn tối Âu cho 15 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Nem hải sản
Xúp kem ngô
- Món chính: Đùi cừ nướng
- Món tráng miệng: Nho Mỹ
- Đồ uống : Rượu vang đỏ
Nước khoáng

10. Thực hành nhiều lần kỹ thuật đặt bàn ăn sáng, trưa và tối Á theo thực đơn ?

11. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn điểm tâm Á cho 02 khách theo thực đơn như sau:

Thực đơn

- Trứng trần
- Phở gà
- Xoài
- Nước ép cam
- Trà Lipton nóng.

12. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn tối Á cho 04 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Xúp cua nấm hương
Nộm ngó sen
- Món chính: Ngao nướng
Rau muống xào tỏi
Cá kho tộ
Canh cải cá rô
Cơm trắng
- Món tráng miệng: Quýt ngọt
- Đồ uống : Bia Heineken

13. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn tối Á cho 10 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Xúp cua nấm hương
Nộm rau muống tếp
- Món chính: Cá trình nướng
Cải thảo xào nấm Đông Cô
Thịt gà rang gừng
Canh cá nấu chua
Cơm trắng
- Món tráng miệng: Bưởi hồng da xanh
- Đồ uống : Bia chai Hà Nội và Co ca

14. Đến thăm một số nhà hàng/khách sạn để tìm hiểu và ghi lại (hoặc mô phỏng bằng hình vẽ) kỹ thuật đặt bàn ăn sáng Âu, Á theo thực đơn. So sánh sự khác biệt giữa thực tế cơ sở với những kiến thức đã được học.

15. Đến thăm một số nhà hàng/khách sạn để tìm hiểu và ghi lại (hoặc mô phỏng bằng hình vẽ) kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn. So sánh sự khác biệt giữa thực tế cơ sở với những kiến thức đã được học?

16. Đến thăm một số nhà hàng/khách sạn để tìm hiểu và ghi lại (hoặc mô phỏng bằng hình vẽ) kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn. So sánh sự khác biệt giữa thực tế cơ sở với những kiến thức đã được học.

17. Thực hành nhiều lần kỹ thuật đặt bàn ăn sáng Âu và Á chọn món?

18. Đến thăm một số nhà hàng/khách sạn để tìm hiểu và ghi lại (hoặc mô phỏng bằng hình vẽ) kỹ năng đặt bàn ăn sáng Âu và Á chọn món.

19. Luyện tập sắp xếp khay với các yêu cầu đặt ăn khác nhau.

20. Luyện tập kỹ thuật bê khay theo các cách đã học.

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 5 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 -15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khăn ăn, các loại đĩa kê, bát, ly để bày khăn ăn
 - + Gấp lần lượt các kiểu đã học
 - + Lập bảng đề ra các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp các loại khăn ăn

- ✓ Chuẩn bị
- ✓ Kỹ thuật trải, gấp
- ✓ Trình bày trên dụng cụ
- ✓ Thể hiện đúng nội dung
- ✓ Tính thẩm mỹ

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 -15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khăn ăn, các loại đĩa kê, bát, ly để bày khăn ăn
 - + Gấp lần lượt các kiểu
 - + Lập bảng đề ra các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp các loại khăn ăn

- ✓ Chuẩn bị
- ✓ Kỹ thuật gấp
- ✓ Trình bày trên dụng cụ
- ✓ Thể hiện đúng nội dung
- ✓ Tính thẩm mỹ

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
 - Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
 - Thời gian: 10 -15 phút/học sinh
 - Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khăn ăn, các loại đĩa kê, bát, ly để bày khăn ăn
 - + Gấp lần lượt các kiểu
 - + Lập bảng đề ra các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp các loại khăn ăn
- ✓ Chuẩn bị
 - ✓ Kỹ thuật gấp
 - ✓ Trình bày trên dụng cụ
 - ✓ Thể hiện đúng nội dung
 - ✓ Tính thẩm mỹ

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
 - Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
 - Thời gian: 10 -15 phút/học sinh
 - Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khăn trải bàn
 - + Kiểm tra bàn
 - + Thực hiện trải, gấp khăn bàn
 - + Lập bảng đề ra các tiêu chí để tiến hành kiểm tra kỹ năng trải, gấp khăn bàn
- ✓ Chuẩn bị
 - ✓ Kỹ thuật trải, gấp
 - ✓ Thể hiện đúng nội dung
 - ✓ Tính thẩm mỹ

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

6. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

7. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

8. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế

+ Kiểm tra

9. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị

- ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
- ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
- ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay

+ Trải khăn bàn

- ✓ Kiểm tra bàn
- ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)

+ Đặt bàn

- ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
- ✓ Đặt dụng cụ uống

+ Xếp ghế

+ Kiểm tra

10. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị

- ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
- ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
- ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay

+ Trải khăn bàn

- ✓ Kiểm tra bàn
- ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)

+ Đặt bàn

- ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
- ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

11. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

12. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn

- ✓ Kiểm tra bàn
- ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

13. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
- + Trải khăn bàn
 - ✓ Kiểm tra bàn
 - ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

14. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng/khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, số điện thoại)
- + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự

- + Vẽ hình minh họa hoặc chụp ảnh
- + Nhận xét và so sánh với những kiến thức đã học

15. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng/khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, số điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Vẽ hình minh họa hoặc chụp ảnh
 - + Nhận xét và so sánh với những kiến thức đã học

16. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng/khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, số điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Vẽ hình minh họa hoặc chụp ảnh
 - + Nhận xét và so sánh với những kiến thức đã học

17. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị
 - ✓ Lấy dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ
 - ✓ Vệ sinh các loại dụng cụ
 - ✓ Sắp xếp các dụng cụ trên khay
 - + Trải khăn bàn

- ✓ Kiểm tra bàn
- ✓ Trải khăn bàn và khăn trang trí (nếu có)
- + Đặt bàn
 - ✓ Đặt dụng cụ ăn và dụng cụ dùng chung
 - ✓ Đặt dụng cụ uống
- + Xếp ghế
- + Kiểm tra

18. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng/khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, số điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Vẽ hình minh họa hoặc chụp ảnh
 - + Nhận xét và so sánh với những kiến thức đã học

19. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khay và các dụng cụ phục vụ ăn uống để đặt bàn ăn Âu/Á cho 04 khách
 - + Xếp các dụng cụ trên khay

20. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 - 15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị khay và các dụng cụ phục vụ ăn uống để đặt bàn ăn Âu/Á cho 04 khách
 - + Xếp các dụng cụ trên khay

+ Bê khay theo 3 cách:

- ✓ Bê khay tầm thấp
- ✓ Bê khay tầm cao
- ✓ Bê khay ở vị trí ngang tầm

BÀI 6
QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ CÁC BỮA ĂN
Mã bài: MD 27 – 6

Giới thiệu:

Có rất nhiều loại công việc được tiến hành trước khi có thể bắt đầu phục vụ và thường được quyết định bởi loại nhà hàng và chuẩn mực của nó. Tuy nhiên, một nguyên tắc chung là ấn tượng đầu tiên của khách về nhà hàng là quan trọng nhất và những ấn tượng đó được quyết định bởi tính chuyên nghiệp của nhân viên cũng như sự chuẩn bị trước khi phục vụ bao gồm chuẩn bị ca làm việc và chuẩn bị một bữa ăn. Chuẩn bị đầy đủ, chu đáo là điều kiện để phục vụ các bữa ăn thường, các bữa tiệc thành công.

Việc phục vụ một bữa ăn có thể được thực hiện theo nhiều cách khác nhau và phục thuộc vào nhiều yếu tố. Hầu hết các nhà hàng đều kết hợp các loại hình và kiểu cách phục vụ để mang đến cho khách hàng sự đa dạng về sản phẩm.

Mục tiêu:

- Phân tích được các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ, kết thúc và bàn giao ca;
- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng và phục vụ khách ăn tại buồng;
- Thực hiện đúng các bước theo trình tự quy định cho việc chuẩn bị, phục vụ khách phù hợp với kiểu ăn mà họ yêu cầu;
- Bàn giao ca đầy đủ, chính xác;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

Nội dung chính:

1. Chuẩn bị ca làm việc

Mục tiêu:

- Liệt kê được các công việc khi chuẩn bị ca làm việc;
- Thực hiện chuẩn bị ca làm việc theo đúng quy trình và tiêu chuẩn;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị ca làm việc.

*** Kiến thức cần thiết:**

- Yêu cầu về trang phục, ngoại dáng, vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống.

- Quy định của nhà hàng, khách sạn về việc nhận ca làm việc.

*** Các bước thực hiện**

Trong nhà hàng, trước khi bắt đầu một ca làm việc cần tiến hành các công

việc sau:

- Bước 1: Chuẩn bị ngoại dáng theo đúng yêu cầu trước ca làm việc, đó là người nhân viên phải đảm bảo trang phục và vệ sinh cá nhân

+ Mặc đồng phục, đi giày, tất đúng quy cách. Đồng phục sạch, là phẳng, vừa, đúng chức danh; giày bóng, đế chống trơn, gót cao 3 cm (nữ giày lười); tất sạch, đúng màu quy định,... phải mặc suốt thời gian phục vụ.

+ Trang điểm đảm bảo nhẹ nhàng, ưa nhìn. Không đeo nhiều đồ trang sức, không sử dụng nước hoa

+ Chải đầu, cặp tóc, cạo râu, đeo biển tên. Tóc sạch, chải cặp gọn, có chụp. Nam cạo râu. Biển tên sạch, đeo ngay ngắn phía ngực trái

+ Rửa tay sạch trước khi phục vụ, móng tay cắt ngắn, không sơn

- Bước 2: Bàn giao, ký nhận hàng hoá, thiết bị dụng cụ và tiếp nhận các thông tin có liên quan đến ca làm việc, hội ý và phân công tổ chức thực hiện công việc

+ Đọc sổ bàn giao ca, tiếp nhận thông tin về các đoàn khách đầy đủ, chính xác, phải kiểm tra thực đơn các bữa ăn đặt trước, đảm bảo tiếp nhận được các yêu cầu đặc biệt của các bữa ăn (nếu có)

+ Kiểm tra, ký nhận hàng hoá, dụng cụ theo đúng số lượng ghi trong sổ bàn giao ca, dụng cụ, hàng hoá đảm bảo yêu cầu vệ sinh, an toàn, xếp theo chủng loại

+ Hội ý và phân công tổ chức thực hiện công việc đầu ca phù hợp với nhân viên.

2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn

Mục tiêu:

- Xác định được các loại dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng;
- Trình bày được các yêu cầu về chất lượng đối với từng loại dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng;
- Thực hiện chuẩn bị đầy đủ các loại đồ để phục vụ một bữa ăn;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị ca làm việc.

2.1. Nguyên tắc chuẩn bị

Để chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ cho một bữa ăn, người phục vụ phải chuẩn bị theo trình tự sau:

- Dụng cụ ăn cá nhân
- Dụng cụ uống cá nhân
- Dụng cụ đựng gia vị
- Dụng cụ phục vụ ăn uống

Cách tính này dựa trên những thông tin sau:

- Số lượng khách
- Thực đơn
- Tiêu chuẩn và tính chất bữa ăn
- Các yêu cầu đặc biệt

2.2. Cách chuẩn bị

2.2.1. Chuẩn bị đồ gỗ

- Các loại đồ gỗ cần chuẩn bị: bàn ăn, bàn phục vụ, ghế ngồi. Đối với các bữa tiệc đồ gỗ còn cần đến bục phát biểu, bàn đón tiếp,....

- Yêu cầu chung:

+ Trên cơ sở các thông tin về số lượng khách và các yêu cầu đặc biệt, nhà hàng cần chuẩn bị các loại đồ gỗ số lượng và chủng loại đảm bảo phải phù hợp, thuận tiện cho việc kê xếp và bố trí sao cho hài hòa.

+ Các bàn ăn có thể là bàn tròn, vuông hoặc chữ nhật. Đối với ghế ngồi phải trang bị ghế tựa có tay vịn sao cho phù hợp với bàn. Tuy nhiên, dù là loại bàn ghế nào cũng phải đảm bảo bàn ghế chắc chắn, sạch sẽ.

Bài tập ứng dụng: Lập danh sách các loại đồ gỗ để phục vụ một bữa tiệc sinh nhật tại phòng riêng cho 30 khách (khách yêu cầu xếp bàn hình tròn).

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 30 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ
- + Lập danh sách các loại đồ gỗ theo mẫu sau:

BẢNG KÊ CÁC LOẠI ĐỒ GỖ PHỤC VỤ TIỆC SINH NHẬT (30 khách)

TT	Tên đồ gỗ	Số lượng	Ghi chú
1	Bàn tròn 1500 x 750 mm	05	
2	Bàn chữ nhật 1800 x750 x750mm	02	
3	Ghế ngồi cao 47/48 cm.	30	
4	Bục phát biểu	01	

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Đảm bảo đầy đủ tên các loại đồ gỗ cần chuẩn bị	2						
2	Đảm bảo các thông số kỹ thuật rõ ràng, chính xác	2						
3	Đảm bảo đủ số lượng	4						
4	Đảm bảo các loại đồ gỗ sạch sẽ, chắc chắn	2						
	Tổng	10						

2.2.2. Chuẩn bị đồ vải

Trong nhà hàng có rất nhiều loại đồ vải khác nhau, để chuẩn bị phục vụ một bữa ăn cần chuẩn bị: khăn ăn, khăn trải bàn, khăn trang trí, khăn phục vụ, khăn lau dụng cụ, khăn lót khay.

Về chất lượng tất cả các loại khăn phải được giặt là sạch sẽ, không rách, ó.

Về số lượng:

+ Khăn ăn: chuẩn bị theo đúng số lượng khách, ngoài ra có thể chuẩn bị dự trữ theo tỷ lệ ước tính khoảng 1/3 để phục vụ khách khi cần thiết;

+ Khăn trải bàn, khăn trang trí: chuẩn bị theo số lượng bàn;

+ Khăn phục vụ, khăn lau dụng cụ, khăn lót khay: chuẩn bị theo tỷ lệ ước tính khoảng 2/4 (có nghĩa cứ 4 khách thì chuẩn bị mỗi loại khăn 02 chiếc).

Bài tập ứng dụng: Lập danh sách các loại đồ vải để phục vụ một bữa tiệc sinh nhật tại phòng riêng cho 30 khách (khách yêu cầu xếp bàn hình tròn).

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 30 phút/học sinh

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ

+ Lập danh sách các loại đồ vải theo mẫu sau:

BẢNG KÊ CÁC LOẠI ĐỒ VẢI PHỤC VỤ TIỆC SINH NHẬT (30 khách)

TT	Tên đồ vải	Số lượng	Ghi chú
----	------------	----------	---------

1	Khăn trải bàn tròn	05	
2	Khăn trải bàn chữ nhật	02	
3	Áo ghế + Nơ	30	
4	Khăn ăn 50cm x 50cm	40	
5	Khăn trang trí 70cm x 70cm	05	
6	Váy quây chân bàn 0,75cm x 3500cm	02	
7	Khăn phục vụ 50cm x 50cm	08	
8	Khăn lau dụng cụ 50cm x 50cm	08	
9	Khăn lót khay 40cm x 60cm	08	

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Đảm bảo đầy đủ tên các loại đồ gỗ cần chuẩn bị	2						
2	Đảm bảo các thông số kỹ thuật rõ ràng, chính xác	2						
3	Đảm bảo đủ số lượng	4						
4	Đảm bảo các loại đồ vải lành, sạch sẽ, là phẳng	2						
	Tổng	10						

2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn

Dụng cụ đặt bàn bao gồm các loại: đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại. Đối với các dụng cụ cá nhân chuẩn bị theo số lượng khách và dự trữ theo tỷ lệ ước tính khoảng 1/5. Đối với các loại dụng cụ dùng chung chuẩn bị theo tỷ lệ ước tính khoảng 1/4 hoặc 1/6 tùy theo điều kiện của nhà hàng. Tất cả các loại dụng cụ phải đảm bảo sạch sẽ, đồng bộ, đồng màu, không bị sứt mẻ, cong vênh.

Bài tập ứng dụng: Lập danh sách các loại dụng cụ đặt bàn để phục vụ một bữa tiệc sinh nhật tại phòng riêng cho 30 khách (khách yêu cầu xếp bàn hình tròn). Thực đơn như sau:

Thực đơn

- Món khai vị: Xúp bào ngư
Nộm hoa chuối
- Món chính: Chim le le nướng
Rau cải chíp xào tỏi
Thịt kho tàu
Canh rau muống nấu ghẹ
Cơm trắng
- Món tráng miệng: Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống : Bia Heineken

Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 30 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thước kẻ
 - + Lập danh sách các loại dụng cụ đặt bàn theo mẫu sau:

BẢNG KÊ CÁC LOẠI DỤNG CỤ PHỤC VỤ TIỆC SINH NHẬT (30 khách)

TT	Tên các loại dụng cụ	Số lượng	Ghi chú
1	Đồ sành sứ		
	- Đĩa kê Á 22cm	35	
	- Bát ăn	35	
	- Bát ăn súp	35	
	- Chén gia vị cá nhân	35	
	- Chén kê thìa	35	
	- Gối kê đũa	35	
	- Thìa	35	
	- Đĩa 25cm	10	

	- Đĩa 18cm	05	
	- Đĩa bầu dục	05	
	- Đĩa 20cm	10	
	- Tô com 25cm	05	
	- Tô canh 25cm	05	
2	Đồ kim loại		
	- Đĩa tráng miệng	35	
	- Mở bia	02	
	- Xô đá	05	
	- Thìa phục vụ	10	
3	Đồ thủy tinh		
	- Ly bia 330ml	35	
	- Ly nước 300ml	35	
	- Bình thủy tinh 2l	02	
4	Đồ dùng chung		
	- Lọ gia vị (tiêu, muối)	05	
	- Lọ tắm	05	
	- Lọ hoa	05	
	- Gạt tàn	05	
	- Chén gia vị chung	10	
5	Đồ phục vụ		
	- khay bê chữ nhật chống trơn	05	
	- khay bê tròn chống trơn	05	

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh
----	----------	------	----------

			1	2	3	4	5	6
1	Đảm bảo đầy đủ tên các loại dụng cụ cần chuẩn bị	4						
	- Đồ sành sứ	1						
	- Đồ kim loại	1						
	- Đồ thủy tinh	1						
	- Đồ dùng chung	0.5						
	- Đồ phục vụ	0.5						
2	Đảm bảo các thông số kỹ thuật rõ ràng, chính xác	2						
3	Đảm bảo đủ số lượng	2						
4	Đảm bảo các loại đồ sạch sẽ, không sứt mẻ, cong vênh	2						
	Tổng	10						

2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn

Căn cứ theo thực đơn và số lượng khách đã đặt trước mà nhân viên có thể chuẩn bị dụng cụ ăn uống sao cho phù hợp về chủng loại và số lượng.

2.3.1. Thực đơn điểm tâm (kiểu Âu, Á)

2.3.1.1. Thực đơn điểm tâm Âu

** Kiến thức cần thiết:*

- Đặc điểm bữa điểm tâm Âu
- Thực đơn
- Số lượng khách
- Mẫu bảng kê dụng cụ

Ví dụ: Chuẩn bị dụng cụ phục vụ 05 khách theo thực đơn

<u>Thực đơn</u>
- Đồ ăn: Bánh mì + mứt dâu tây Trứng ốp la Xúc xích bò

Rau xà lách, cà chua, dưa chuột + xốt Thousand Island
 Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống: Nước ép táo
 Cà phê sữa nóng

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Lập bảng kê dụng cụ

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn cá nhân</i>			
1	Đĩa ăn 25cm	Chiếc	06
2	Đĩa bánh mì cá nhân 18cm	Chiếc	06
3	Đĩa ăn tráng miệng 22cm	Chiếc	06
4	Dao, đĩa ăn	Bộ	06
5	Dao ăn bơ	Chiếc	06
6	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	06
<i>Dụng cụ uống cá nhân</i>			
7	Ly uống nước ép táo 150ml	Chiếc	06
8	Bộ tách cà phê (đĩa kê, tách, thìa cà phê)	Bộ	06
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
9	Âu đựng đường	Chiếc	01
10	Bình sữa	Chiếc	01
11	Lọ tắm, lọ tiêu muối	Bộ	01
12	Lọ hoa	Chiếc	01
<i>Thiết bị và dụng cụ phục vụ</i>			
13	Giỏ đựng bánh mì	Chiếc	01
14	Đĩa đựng mút nhuyễn	Chiếc	05

15	Bình cà phê	Chiếc	01
16	Bộ gắp (thìa, đĩa)	Bộ	01
17	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
18	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
19	Khăn trải bàn	Chiếc	01
20	Khăn ăn	Chiếc	08
21	Khăn phục vụ	Chiếc	02
22	Khăn lót khay	Chiếc	02
23	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
24	Bàn	Chiếc	01
25	Ghế	Chiếc	05

- Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ chủng loại, số lượng dụng cụ theo bảng kê

2.3.1.2. Thực đơn điểm tâm Á

* **Kiến thức cần thiết:**

- Đặc điểm bữa điểm tâm Á
- Thực đơn
- Số lượng khách
- Mẫu bảng kê dụng cụ

Ví dụ: Chuẩn bị dụng cụ phục vụ 05 khách theo thực đơn

<u>Thực đơn</u>	
- Đồ ăn:	Trứng trần Phở gà Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống:	Nước ép táo Trà Lipton nóng

* **Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Lập bảng kê dụng cụ

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
----	-------------	-------------	----------

<i>Dụng cụ ăn cá nhân</i>			
1	Đĩa kê Á 20cm	Chiếc	06
2	Bát ăn	Chiếc	06
3	Tô ăn phở	Chiếc	06
4	Đĩa ăn tráng miệng 22cm	Chiếc	06
5	Chén đựng gia vị cá nhân	Chiếc	06
6	Đũa và gói kê đũa	Chiếc	06
7	Thìa sứ	Chiếc	06
8	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	06
<i>Dụng cụ uống cá nhân</i>			
9	Ly uống nước ép táo 150ml	Chiếc	06
10	Bộ tách trà (đĩa kê, tách, thìa cà phê)	Bộ	06
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
11	Âu đựng đường	Chiếc	01
12	Bình sữa	Chiếc	01
13	Lọ tăm, lọ gia vị	Bộ	01
14	Lọ hoa	Chiếc	01
<i>Thiết bị và dụng cụ phục vụ</i>			
15	Bình trà	Chiếc	01
16	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
17	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
18	Khăn trải bàn	Chiếc	01
19	Khăn ăn	Chiếc	08
20	Khăn phục vụ	Chiếc	02

21	Khăn lót khay	Chiếc	02
22	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
23	Bàn	Chiếc	01
24	Ghế	Chiếc	05

- Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ chủng loại, số lượng dụng cụ theo bảng kê

2.3.2. Thực đơn trưa, tối (kiểu Âu, Á)

2.3.2.1. Thực đơn trưa, tối Âu

* **Kiến thức cần thiết:**

- Đặc điểm bữa trưa, tối Âu
- Thực đơn
- Số lượng khách
- Mẫu bảng kê dụng cụ

Ví dụ: Chuẩn bị dụng cụ phục vụ 04 khách theo thực đơn

<u>Thực đơn</u>	
- Món khai vị:	Salad hải sản
- Món chính:	Tôm xốt chua ngọt Gà quay + khoai rán Bánh mì + bơ
- Món tráng miệng:	Xoài
- Đồ uống:	Nước khoáng Rượu vang đỏ Trà Lipton nóng

* **Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Lập bảng kê dụng cụ

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn cá nhân</i>			
1	Đĩa định vị 31cm	Chiếc	05
2	Đĩa salad 25cm	Chiếc	05
3	Đĩa ăn 28cm	Chiếc	10

4	Đĩa bánh mì cá nhân 18cm	Chiếc	05
5	Đĩa ăn tráng miệng 22cm	Chiếc	05
6	Dao, đĩa phụ	Bộ	05
7	Dao, đĩa chính	Bộ	05
8	Dao ăn bơ	Chiếc	05
9	Dao, đĩa ăn tráng miệng	Bộ	05
<i>Dụng cụ uống cá nhân</i>			
10	Ly nước khoáng 300ml	Chiếc	05
11	Ly vang đỏ 180ml	Chiếc	05
12	Bộ tách trà (đĩa kê, tách, thìa cà phê)	Bộ	05
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
13	Ấu đựng đường	Chiếc	01
14	Bình sữa	Chiếc	01
15	Lọ tăm, lọ tiêu muối	Bộ	01
16	Lọ hoa	Chiếc	01
<i>Thiết bị và dụng cụ phục vụ</i>			
17	Giỏ đựng bánh mỳ	Chiếc	01
18	Thuyền xốt	Chiếc	02
19	Dụng cụ mở rượu	Chiếc	01
20	Bình thủy tinh	Chiếc	02
21	Bình trà	Chiếc	01
22	Bộ gắp (thìa, đĩa)	Bộ	02
23	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
24	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01

25	Khăn trải bàn	Chiếc	01
26	Khăn ăn	Chiếc	05
27	Khăn phục vụ	Chiếc	02
28	Khăn lót khay	Chiếc	02
29	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
30	Bàn	Chiếc	01
31	Ghế	Chiếc	04

- Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ chủng loại, số lượng dụng cụ theo bảng kê

2.3.2.2. Thực đơn trưa, tối Á

* **Kiến thức cần thiết:**

- Đặc điểm bữa trưa, tối Á
- Thực đơn
- Số lượng khách
- Mẫu bảng kê dụng cụ

Ví dụ: Chuẩn bị dụng cụ phục vụ 04 khách theo thực đơn

<u>Thực đơn</u>
- Món khai vị: Nộm bưởi tôm thịt
- Món chính: Tôm hấp bia
Rau muống xào tỏi
Cá kho tộ
Canh cua mùng tơi
Cơm tấm
- Món tráng miệng: Bưởi hồng da xanh
- Đồ uống: Bia Hà Nội
Trà mạn

* **Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Lập bảng kê dụng cụ

TT	Tên dụng cụ	Đơn vị tính	Số lượng
<i>Dụng cụ ăn cá nhân</i>			

1	Đĩa kê Á 20cm	Chiếc	05
2	Bát ăn	Chiếc	05
3	Chén đựng gia vị cá nhân	Chiếc	05
4	Đũa và gói kê đũa	Chiếc	05
5	Thìa sứ	Chiếc	05
<i>Dụng cụ uống cá nhân</i>			
6	Ly bia 330ml	Chiếc	05
7	Bộ tách trà (đĩa kê, tách)	Bộ	05
<i>Dụng cụ dùng chung</i>			
8	Lọ tăm, lọ gia vị	Bộ	01
9	Lọ hoa	Chiếc	01
<i>Thiết bị và dụng cụ phục vụ</i>			
10	Bình trà	Chiếc	01
11	Đĩa ăn tráng miệng 25cm	Chiếc	01
12	Khay chữ nhật chống trơn	Chiếc	01
13	Khay tròn chống trơn	Chiếc	01
14	Khăn trải bàn	Chiếc	01
15	Khăn ăn	Chiếc	05
16	Khăn phục vụ	Chiếc	02
17	Khăn lót khay	Chiếc	02
18	Khăn lau dụng cụ	Chiếc	02
19	Bàn	Chiếc	01
20	Ghế	Chiếc	04

- Bước 2: Chuẩn bị đầy đủ chủng loại, số lượng dụng cụ theo bảng kê

2.3.3. Thực đơn tiệc

Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn ăn trưa, tối Âu/Á cũng như ăn tiệc phải

đảm bảo những nguyên tắc:

- Chuẩn bị đồ gỗ: bàn, ghế.
- Chuẩn bị đồ vải: khăn ăn, khăn bàn, khăn phục vụ, khăn lau dụng cụ, khăn lót khay,...
- Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn: đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại
- Dụng cụ đựng thức ăn.
- Dụng cụ trang trí: đế chân nến, nến, hoa.

Tùy theo tính chất bữa ăn mà người phục vụ ăn uống chuẩn bị dụng cụ cho chu đáo, phù hợp với yêu cầu của khách và nhà hàng đặt ra.

3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn

Mục tiêu:

- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á;
- Thực hiện đúng các bước theo trình tự quy định cho việc phục vụ khách phù hợp với kiểu ăn mà họ yêu cầu.
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

Phục vụ khách ăn uống là nghiệp vụ cơ bản của lao động phục vụ bàn trong quá trình phục vụ, nó được thể hiện bằng tay nghề của nhân viên phục vụ bàn cũng như tác phong, thái độ phục vụ văn minh, lịch sự và quá trình này được thực hiện theo một quy trình thống nhất.

Tiến trình phục vụ khách được diễn ra từ khi khách đến, sử dụng dịch vụ ăn uống và ra về. Tất cả các bước trong quy trình phải được thực hiện một cách hoàn chỉnh, liên tục và có mối quan hệ tác động đến nhau.

3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn

a. Bài tập ứng dụng số 1: Phục vụ bữa sáng Âu theo thực đơn cố định số 1

Thực đơn

- Bánh mì + mứt nhuyển táo
- Trứng Omllete
- Xúc xích bò
- Dưa chuột, cà chua + xốt Thousand Island
- Hoa quả tươi thập cẩm
- Cà phê sữa nóng

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ

- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

Bước này có ý nghĩa quan trọng và tác động đến quá trình phục vụ khách ăn uống. Nếu công việc chuẩn bị của nhân viên phục vụ ăn uống tốt, việc phục vụ sẽ tiến hành trôi chảy hơn. Việc chuẩn bị trước càng chu đáo, chúng ta càng có điều kiện để chăm sóc khách hàng tốt hơn trong khi phục vụ.

Giai đoạn này được tiến hành trước khi khách đến ăn uống tại nhà hàng. Nhân viên phục vụ ăn uống phải có một phương pháp để tiến hành mọi việc, nên có sẵn một bảng kê và một trình tự công việc để tránh bỏ qua các công việc nhỏ. Tiến hành công việc cần phải căn cứ vào tính chất của bữa ăn, số lượng khách và yêu cầu đặc biệt của khách để tiến hành chuẩn bị. Cụ thể như sau:

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đứng đúng vị trí phân công, tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoạn trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

Trong hầu hết các nhà hàng, công việc đón dẫn khách do nhân viên đón tiếp (*Host and Hostess*) đảm nhiệm. Trường hợp nhà hàng không có nhân viên đón tiếp thì công việc đón dẫn khách do chính nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm. Tuy nhiên, dù công việc này do ai đảm nhiệm cũng cần tuân theo một số yêu cầu như sau:

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại

các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách lần lượt theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ cà phê sữa nóng.

+ Phục vụ bánh mì, bơ và mứt nhuyển táo.

+ Phục vụ tiếp trứng Omllete, xúc xích bò, dưa chuột, cà chua + xốt Thousand Island cho khách.

+ Thu dọn dụng cụ ăn và lau sạch vụn bánh mì trên bàn.

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*hoa quả tươi thập cẩm*) cho từng khách.

+ Thu dọn cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dọn dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đứng bàn, đứng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.1.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

*** Thanh toán bằng tiền mặt (Cash)**

Khách trả tiền thanh toán đặt trên khay cùng hoá đơn đó hoặc kẹp trong sổ, sau đó người phục vụ mang đến quầy thu ngân, tiền thừa để lên khay mang trả cho khách. Có thể khách sẽ thưởng cho người phục vụ hoặc không. Người phục vụ mẫu mực không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc cho quá ít.

Mặc dù thanh toán bằng tiền mặt là hình thức thanh toán đơn giản nhất nhưng đó cũng là hình thức tiền dễ bị đánh cắp hay dễ bị thất lạc nhất, do vậy, phải hết sức cẩn thận khi thanh toán bằng tiền mặt.

*** Thanh toán bằng séc du lịch (Traveller's cheques)**

Theo dõi qua trình khách ký nhận séc và viết ngày, tháng, séc phải được khách ký trước mặt bạn.

So sánh hai chữ ký trên séc, chúng phải giống hệt nhau.

- Khi kiểm tra thấy hai chữ ký giống nhau, mang tờ séc khách vừa ký tới quầy kế toán hoặc người quản lý để họ xác nhận tỷ giá.

Sau khi đã tính toán theo tỷ giá hối đoái, trả lại tiền thừa thanh toán hoá đơn cho khách.

*** Thanh toán bằng séc cá nhân (Personal cheques)**

- Khi nhận thanh toán bằng séc cá nhân, yêu cầu khách cho xem thẻ séc ngân hàng (*bank check card*) kèm theo séc cá nhân (*cheques card*).

- So sánh thẻ séc ngân hàng và séc cá nhân phải:

+ Cùng tên ngân hàng phát hành

+ Tên cá nhân giống nhau

+ Mã số phải trùng nhau

- Sau đó kiểm tra:

+ Thẻ còn giá trị hay đã hết hạn sử dụng rồi, thẻ phải chưa hết hạn sử dụng và còn giá trị mới có thể chấp nhận thanh toán .

+ Thẻ không có tên trong danh sách, thẻ có vấn đề. Ngân hàng sẽ thưởng cho ai phát hiện ra người dùng séc không phải là chủ nhân của séc đó mà do

gian lận mà có. Nếu kiểm tra thấy thẻ có tên trong danh sách “thẻ có vấn đề” thì không thể chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân đó được.

+ Chữ ký không được tẩy xoá, sửa chữa.

- Chỉ chấp nhận một séc cho mỗi lần trao đổi thanh toán và không cho phép quá số tiền được quy định tối đa cho mỗi lần thanh toán được ghi trên thẻ séc ngân hàng.

- Yêu cầu khách phải ký trước mặt bạn.

- So sánh hai chữ ký ở séc cá nhân và thẻ séc, hai chữ ký phải giống hệt nhau.

- Ghi số thẻ ngân hàng phía sau tờ séc.

- Đưa bản sao hoá đơn thanh toán cho khách và đưa thẻ ngân hàng cho khách

*** Thanh toán bằng thẻ tín dụng (Credit card)**

- Trước tiên phải biết thẻ tín dụng có thể thanh toán ở khách sạn mình hay không.

- Kiểm tra thẻ tín dụng:

+ Thẻ chưa hết hạn.

+ Thẻ không có tên trong danh sách thẻ có vấn đề.

+ Từ "huỷ bỏ" hoặc "không có hiệu lực" không nhìn thấy ở vùng chữ ký.

- Sau đó điền vào một loại mẫu đặc biệt do công ty thẻ tín dụng phát hành theo yêu cầu của công ty này.

- Đặt thẻ tín dụng của khách và mẫu vừa điền vào máy cà (imprinter), đặt thẻ tín dụng ở dưới mẫu vừa điền và thực hiện các động tác cà trượt qua cả thẻ và mẫu vừa điền sao cho tên của khách phải hiện rõ lên mẫu vừa điền (gọi là mẫu copy).

- Nếu trong trường hợp thanh toán số tiền nhiều hơn giới hạn số tiền cho phép mỗi lần thanh toán thì phải gọi điện tới công ty thẻ tín dụng để hỏi số cấp phép của thẻ tín dụng của khách. Sau đó viết số cấp phép thẻ vào mẫu copy.

- Đưa mẫu copy vừa cà được cho khách ký.

- So sánh hai chữ ký (trên thẻ và trên mẫu copy), chúng phải giống hệt nhau.

- Đưa liên danh cho khách hàng trong mẫu copy và thẻ tín dụng cho khách.

3.1.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.1.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu

phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.1.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

b. Bài tập ứng dụng số 2: Phục vụ bữa sáng Âu theo thực đơn cố định số 2

Thực đơn

- Bánh mì + mứt nhụyễn dâu tây
- Trứng ốp la
- Xúc xích gà
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + sốt Italian
- Sữa chua
- Trà Lipton hương dâu nóng

**** Kiến thức cần thiết:***

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

**** Các bước thực hiện:***

3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, các nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoạn trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý*: nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu.

+ Phục vụ trà Lipton hương dâu nóng

+ Phục vụ bánh mỳ, bơ và mứt nhuyển dâu tây

+ Phục vụ tiếp trưng ốp la, xúc xích gà, dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + xốt Italian cho khách.

- + Thu dọn dụng cụ ăn và lau sạch vụn bánh mỳ trên bàn.
- + Phục vụ đồ tráng miệng (*sữa chua*) cho từng khách.
- + Thu dọn cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.
- Một số điểm cần lưu ý:

+ Trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dọn cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.1.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.1.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.1.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.1.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

c. Bài tập ứng dụng số 3: Phục vụ bữa sáng Âu theo thực đơn cố định số 3

Thực đơn

- Bánh mì + bơ
- Trứng ốp la
- Thịt nguội
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + sốt Mayonnaise
- Nho Mỹ
- Nước ép táo

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...
- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.
- Dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.
- Sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Khi đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.
- Khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.
- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.
- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .
- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).
- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:
 - + Phục vụ nước ép táo
 - + Phục vụ bánh mì, bơ
 - + Phục vụ tiếp trứng ốp la, thịt nguội, dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + xốt Mayonnaise cho khách.
 - + Thu dọn dụng cụ ăn và lau sạch vụn bánh mì trên bàn.
 - + Phục vụ đồ tráng miệng (*Nho Mỹ*) cho từng khách.
 - + Thu dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.1.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.1.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.1.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.1.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn

- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, đĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

d. Bài tập ứng dụng số 4: Phục vụ bữa sáng Âu theo thực đơn cố định số 4

<u>Thực đơn</u>
- Bánh mì + bơ
- Trứng Omllete
- Thịt hun khói
- Dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách đỏ, rau xà lách xanh + sốt dầu dấm
- Cam ngọt
- Trà Dilmah hương tự nhiên nóng

**** Kiến thức cần thiết:***

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

**** Các bước thực hiện:***

3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ trà Dilmah hương tự nhiên nóng

+ Phục vụ bánh mì, bơ

+ Phục vụ tiếp trứng Omllete, thịt hun khói, dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách đỏ, rau xà lách xanh + xốt dầu dấm cho khách

+ Thu dọn dụng cụ ăn và lau sạch vụn bánh mì trên bàn

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*cam ngọt*) cho từng khách

+ Thu dọn dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu

của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.1.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,...cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.1.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.1.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.1.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa

- Dao, đĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

3.2. Phục vụ ăn sáng kiểu Á theo thực đơn

a. Bài tập ứng dụng số 1: Phục vụ bữa sáng Á theo thực đơn cố định số 1

<u>Thực đơn</u>
- Trứng trần
- Phở gà
- Cam, táo
- Trà Lipton nóng

* *Kiến thức cần thiết:*

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

* *Các bước thực hiện:*

3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn

bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ trà Lipton nóng

+ Phục vụ trứng trần và phở gà

+ Thu dọn dụng cụ ăn trứng và phở gà, thu dọn và làm sạch các mảnh vụn thức ăn có trên bàn

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*cam, táo*) cho từng khách hoặc đĩa chung giữa bàn

+ Thu dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.2.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.2.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.2.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.2.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

b. Bài tập ứng dụng số 2: Phục vụ bữa sáng Á theo thực đơn cố định số 2

Thực đơn

- Trứng vịt lộn
- Bánh đa cua
- Dưa hấu
- Cà phê sữa nóng

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ

thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ cà phê sữa nóng

+ Phục vụ trứng vịt lộn và các rau, gia vị đi kèm

+ Thu dọn dụng cụ ăn trứng, các rau, gia vị đi kèm

+ Phục vụ phở gà

+ Thu dọn dụng cụ ăn và làm sạch các mảnh vụn thức ăn có trên bàn

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*dưa, hấu*) cho từng khách hoặc đĩa chung giữa bàn

+ Thu dọn dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món người phục vụ tiến hành thu dọn dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.2.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.2.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.2.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.2.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

c. Bài tập ứng dụng số 3: Phục vụ bữa sáng Á theo thực đơn cố địnhThực đơn

- Trứng trần
- Cháo gà
- Chuối
- Nước ép táo

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:****3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ**

- Đảm bảo trước khi vào công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng

cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước.

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý*: nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước ép táo

+ Phục vụ trứng trần

+ Thu dọn dụng cụ ăn trứng trần

+ Phục vụ cháo gà

+ Thu dọn dụng cụ ăn và làm sạch các mảnh vụn thức ăn có trên bàn

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*chúối*) cho từng khách hoặc đĩa chung giữa bàn

+ Thu dọn dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dọn dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.2.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bìa bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán

người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.2.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.2.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.2.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

d. Bài tập ứng dụng số 4: Phục vụ bữa sáng Á theo thực đơn cố định số 4

Thực đơn

- Bánh cuốn + chả quế

- Bưởi hồng da xanh
- Nước ép đào

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước.

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và

nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước ép đào

+ Phục vụ bánh cuốn + chả quế

+ Thu dọn dụng cụ ăn bánh cuốn + chả quế và làm sạch các mảnh vụn thức ăn có trên bàn

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*bưởi hồng da xanh*) cho từng khách hoặc đĩa chung giữa bàn

+ Thu dọn dụng cụ tráng miệng nếu khách đã ăn xong.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món người phục vụ tiến hành thu dọn dụng cụ theo đúng kỹ thuật. *Chú ý:* phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.2.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.2.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.2.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.2.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

3.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn

a. Bài tập ứng dụng số 1: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 1

Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát cải tím
- Món chính	Cá vược sốt bơ chanh
	Thăn bò nướng sốt rượu vang đỏ
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm

- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ,

nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý*: nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước khoáng

+ Phục vụ bánh mì + bơ

+ Phục vụ sa lát cải tím

+ Thu dọn dụng cụ ăn sa lát cải tím (đĩa salad và dao, đĩa phụ)

+ Giới thiệu và phục vụ rượu vang trắng

+ Phục vụ món cá vược sốt bơ chanh

+ Thu dọn dụng cụ ăn món cá vược sốt bơ chanh (đĩa ăn và dao đĩa ăn cá)

+ Giới thiệu và phục vụ rượu vang đỏ

+ Phục vụ món thăn bò nướng và gia vị đi kèm (Đỗ dừa + cà rốt + bí ngòi luộc, sốt vang đỏ)

+ Thu dọn dụng cụ ăn món thăn bò nướng và các gia vị đi kèm (đĩa ăn và dao, đĩa ăn chính)

+ Thu dọn toàn bộ dụng cụ ăn trên bàn (đối với các dụng cụ uống nếu khách uống hết mới thu)

+ Lau sạch vụn bánh mì trên bàn và các mảnh vụn thức ăn nếu có

+ Phục vụ món tráng miệng (*hoa quả tươi thập cẩm*).

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.3.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn

uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.3.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.3.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.3.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức

ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

b. Bài tập ứng dụng số 2: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 2

Thực đơn

- Món khai vị	Sa lát Nga
- Món chính	Cá hồi hun khói
	Gà nấu cà ri
- Món tráng miệng	Kem dừa
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước khoáng

+ Phục vụ bánh mì + bơ

+ Phục vụ sa lát Nga

+ Thu dọn dụng cụ ăn sa lát Nga (đĩa salad và dao, đĩa phụ)

+ Giới thiệu và phục vụ rượu vang trắng

+ Phục vụ món cá hồi hun khói

+ Thu dọn dụng cụ ăn món cá hồi hun khói (đĩa ăn và dao, đĩa ăn cá)

+ Giới thiệu và phục vụ rượu vang đỏ

+ Phục vụ món gà nấu cà ri và gia vị đi kèm

+ Thu dọn dụng cụ ăn món gà nấu cà ri và các gia vị đi kèm (đĩa ăn và dao, đĩa ăn chính)

+ Thu dọn toàn bộ dụng cụ ăn trên bàn (đối với các dụng cụ uống nếu khách uống hết mới thu)

+ Lau sạch vụn bánh mì trên bàn và các mảnh vụn thức ăn nếu có

+ Phục vụ món tráng miệng (*kem dừa*).

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.3.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.3.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.3.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.3.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn

- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

c. Bài tập ứng dụng số 3: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 3

Thực đơn

- Món khai vị	Xúp kem gà
- Món chính	Tôm nướng kiểu Pháp
	Đùi cừu nướng
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...
- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.
- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.
- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.
- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.
- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.
- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .
- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).
- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:
 - + Phục vụ nước khoáng
 - + Phục vụ bánh mỳ + bơ
 - + Phục vụ xúp kem gà
 - + Thu dọn dụng cụ ăn xúp kem gà (chén xúp và thìa ăn xúp)
 - + Giới thiệu và phục vụ rượu vang trắng
 - + Phục vụ món tôm nướng kiểu Pháp
 - + Thu dọn dụng cụ ăn món tôm nướng kiểu Pháp (đĩa ăn và dao đĩa)

- + Giới thiệu và phục vụ rượu vang đỏ
- + Phục vụ món đùi cừ nướng và gia vị đi kèm
- + Thu dọn dụng cụ ăn món đùi cừ nướng và các gia vị đi kèm (đĩa ăn và dao, đĩa ăn chính)
- + Thu dọn toàn bộ dụng cụ ăn trên bàn (đối với các dụng cụ uống nếu khách uống hết mới thu)
- + Lau sạch vụn bánh mỳ trên bàn và các mảnh vụn thức ăn nếu có
- + Phục vụ món tráng miệng (*hoa quả tươi thập cẩm*).
- Một số điểm cần lưu ý:
 - + Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.
 - + Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.3.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.3.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.3.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.3.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

d. Bài tập ứng dụng số 4: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 4

Thực đơn

- Món khai vị	Xúp cua măng tây
- Món chính	Cá vược hấp
	Thỏ xốt vang đỏ
- Món tráng miệng	Chuối đốt
- Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng
	Rượu vang đỏ

**** Kiến thức cần thiết:***

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đảm bảo khi đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:
 - + Phục vụ nước khoáng
 - + Phục vụ bánh mì + bơ
 - + Phục vụ xúp cua măng tây
 - + Thu dọn dụng cụ ăn xúp cua măng tây (chén xúp và thìa ăn xúp)
 - + Giới thiệu và phục vụ rượu vang trắng
 - + Phục vụ món cá vược hấp
 - + Thu dọn dụng cụ ăn món cá vược hấp (đĩa ăn và dao đĩa ăn cá)
 - + Giới thiệu và phục vụ rượu vang đỏ
 - + Phục vụ món thỏ xốt vang đỏ
 - + Thu dọn dụng cụ ăn món thỏ xốt vang đỏ (đĩa ăn và dao đĩa ăn chính)
 - + Thu dọn toàn bộ dụng cụ ăn trên bàn (đối với các dụng cụ uống nếu khách uống hết mới thu)
 - + Lau sạch vụn bánh mì trên bàn và các mảnh vụn thức ăn nếu có
 - + Phục vụ món tráng miệng (*chuối đốt*).

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.3.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền

mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.3.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.3.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.3.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

3.4. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn

a. Bài tập ứng dụng số 1: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 1

Thực đơn

- Món khai vị	Nộm rau muống tép
- Món chính	Trứng rán thịt

	Cá kho tộ
	Cơm trắng
	Canh cải cá rô
- Món tráng miệng	Xoài
- Đồ uống	Bia Hà Nội

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn,...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kíp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước.

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ bia Hà Nội

+ Phục vụ nộm rau muống tếp

+ Thu dọn dụng cụ ăn nộm rau muống tếp (*đĩa đựng thức ăn*) và điều chỉnh bát ăn trên bàn.

+ Phục vụ cùng lúc các món: trứng rán thịt, cá kho tộ, cơm trắng, canh cải cá rô.

+ Thu hết dụng cụ ăn sau khi khách đã ăn xong và dụng cụ uống nếu có thể.

+ Phục vụ món tráng miệng (*xoài*) cho từng khách hoặc chung cho cả bàn.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản..., cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.4.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.4.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.4.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

b. Bài tập ứng dụng số 2: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 2

Thực đơn

- Món khai vị	Xúp gà nấm hương
- Món chính	Chả cá thu
	Thịt kho tàu
	Cơm trắng
	Bắp cải luộc
- Món tráng miệng	Hoa quả tươi thập cẩm
- Đồ uống	Nước ngọt có ga

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước

không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước ngọt có ga

+ Phục vụ xúp gà nấm hương

+ Thu dọn dụng cụ ăn xúp gà nấm hương (*bát xúp, thìa*) và điều chỉnh bát ăn trên bàn.

+ Phục vụ cùng lúc các món: chả cá thu, thịt kho tàu, cơm trắng, bắp cải luộc

+ Thu hết dụng cụ ăn sau khi khách đã ăn xong và dụng cụ uống nếu có thể.

+ Phục vụ món tráng miệng (*hoa quả tươi thập cẩm*) cho từng khách hoặc chung cho cả bàn.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.4.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.4.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.4.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

c. Bài tập ứng dụng số 3: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 3

Thực đơn

Món khai vị	Ngô chiên bơ
	Nộm hoa chuối
Món chính	Chả mực Hạ Long
	Ngọn bí xào tỏi
	Thịt kho tàu
	Cơm trắng
	Canh cua mồng tơi
Món tráng miệng	Bưởi năm roi
Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu Sâm panh

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió,...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang,

mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

+ Phục vụ nước khoáng

+ Phục vụ ngô chiên bơ

+ Phục vụ nộm hoa chuối

+ Thu dọn dụng cụ ăn nộm hoa chuối (*đĩa đựng thức ăn*) và điều chỉnh bát ăn trên bàn.

+ Giới thiệu và phục vụ rượu Sâm panh

+ Phục vụ món Chả mực Hạ Long + gia vị (trương ngọt)

+ Thu dọn dụng cụ ăn món chả mực và gia vị đi kèm

+ Phục vụ cùng lúc các món: ngọn bí xào tỏi, thịt kho tàu, cơm trắng, canh cua mồng tơi

+ Thu hết dụng cụ ăn sau khi khách đã ăn xong và dụng cụ uống nếu có thể.

+ Phục vụ món tráng miệng (*bưởi năm roi*) cho từng khách hoặc chung cho cả bàn.

- Một số điểm cần lưu ý:

+ Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

+ Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đứng bàn, đứng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản..., cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.4.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.4.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.4.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn

- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

d. Bài tập ứng dụng số 4: Phục vụ bữa trưa, tối Âu theo thực đơn cố định số 4

Thực đơn

Món khai vị	Ngô chiên bơ
	Xúp thập cẩm
Món chính	Ngao hấp
	Cải thảo xào nấm
	Cá thu một nắng
	Cơm trắng
	Canh cua mồng tơi
Món tráng miệng	Kem caramel
Đồ uống	Nước khoáng
	Rượu vang trắng

*** Kiến thức cần thiết:**

- Trình tự các bước và tiêu chuẩn phục vụ
- Thực đơn

*** Các bước thực hiện:**

3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đảm bảo trước khi bắt đầu công việc, nhân viên phục vụ phải chuẩn bị về trang phục cá nhân, dáng vẻ, bố trí phân công lao động và công việc trước khi

phục vụ.

- Vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và các khu vực trong phạm vi nhà hàng cũng như vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

- Kiểm tra các bàn ăn về tiêu chuẩn đặt bàn, tủ phục vụ (*service station*) với các loại đồ dùng ăn, uống, dụng cụ đựng gia vị, lọ hoa, gạt tàn...

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hoà, quạt thông gió...

- Chuẩn bị sẵn thực đơn đặt bữa cũng như chọn món, phiếu gọi đồ uống, món ăn sạch sẽ, đủ liên.

- Đảm bảo dụng cụ dùng để ăn uống và phục vụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Đảm bảo sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công tư thế chuẩn bị phục vụ khách, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, đoan trang, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng để đón khách.

3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không, nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

- * *Chú ý:* nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu:

- + Phục vụ nước khoáng

- + Phục vụ ngô chiên bơ

- + Phục vụ món xúp thập cẩm
- + Thu dọn dụng cụ ăn xúp thập cẩm (*chén xúp + thìa*) và điều chỉnh bát ăn trên bàn.
- + Giới thiệu và phục vụ rượu vang trắng
- + Phục vụ món ngao hấp + gia vị (tương ớt)
- + Thu dọn dụng cụ ăn món ngao hấp và gia vị đi kèm
- + Phục vụ cùng lúc các món: cải thảo xào nấm, cá thu một nắng, cơm trắng, canh cua mồng tơi
- + Thu hết dụng cụ ăn sau khi khách đã ăn xong và dụng cụ uống nếu có thể.
- + Phục vụ món tráng miệng (*kem caramel*) cho từng khách hoặc chung cho cả bàn.
- Một số điểm cần lưu ý:
 - + Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.
 - + Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý: phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ quá lâu.

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.4.1. Thanh toán

Khi khách kết thúc bữa ăn, nhân viên thu ngân làm hoá đơn dịch vụ ăn uống căn cứ vào các điều đã ghi trong phiếu ghi thực đơn và thực tế sử dụng dịch vụ trong bữa ăn. Hóa đơn phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

Khi khách yêu cầu hoá đơn thanh toán, nhân viên phục vụ lấy chứng từ từ nhân viên thu ngân và tiến hành kiểm tra cẩn thận về tất cả các món ăn, đồ uống khách dùng trong bữa về số lượng cũng như giá cả.

Hoá đơn được đặt trong một khay nhỏ hoặc kẹp trong một cuốn sổ bì da bằng da với một góc mở lên trên mang đến cho khách, sau khi khách thanh toán người phục vụ mang hoá đơn và tiền đến quầy thu ngân, nếu có tiền thừa đặt trên khay và mang trả lại cho khách. Không bao giờ tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc quá ít.

Có rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau như: thanh toán bằng tiền mặt, ngoại tệ, chuyển khoản,... cũng có thể khách sẽ thanh toán trực tiếp hay gián tiếp. Mỗi hình thức thanh toán đòi hỏi phải tuân thủ những thủ tục và quy định riêng.

3.4.4.2. Xin ý kiến

Khi kết thúc bữa ăn người phục vụ chủ động bước đến gần bàn khách, xin

ý kiến khách về phong cách phục vụ, món ăn đồ uống có hợp khẩu vị không. Nếu khách tỏ ý hài lòng thì cảm ơn khách, nếu không thì phải tiếp thu và ghi lại ý kiến của khách.

3.4.5. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.
- Tiễn khách ra cửa và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.4.6. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn. Nhân viên thu dọn khi dùng khay thu dọn theo trình tự đồ dễ vỡ thu trước. Cụ thể:

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn

Khi thu dọn bát đĩa, phải dọn sạch toàn bộ thức ăn thừa đổ vào các dụng cụ chứa đựng. Đồ khô, đồ ướt, vỏ trái cây, giấy kẹo, xương,... để riêng từng loại trong xô có nắp đậy, tránh ô nhiễm.

Cuối cùng thu và gấp khăn trải bàn, trước khi gấp khăn phải gạt hết thức ăn còn vương trên khăn trải bàn, không được hất xuống sàn nhà. Các loại khăn sau khi thu xong phải cất vào đúng nơi quy định.

4. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách

Mục tiêu:

- Giải thích được quy trình giới thiệu thực đơn;
- Hiểu rõ tầm quan trọng của nghệ thuật bán hàng tốt;
- Tiếp nhận các yêu cầu về đồ ăn, các loại rượu vang hay đồ uống khác từ khách theo đúng cách.
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong tiếp nhận yêu cầu của khách.

Bài tập ứng dụng số 1: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa sáng Âu cho 02 khách

** Kiến thức cần có:*

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn

- Thực đơn bữa ăn
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách

*** Các bước thực hiện:**

4.1. Chuẩn bị

Để thực hiện tốt việc tiếp nhận yêu cầu của khách người nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng cần chuẩn bị đầy đủ các vật dụng cần thiết như:

- Phiếu ghi yêu cầu: đúng mẫu quy định của nhà hàng, khách sạn, có đủ liên
- Bìa kẹp phiếu ghi : chắc chắn, sạch sẽ
- Bút viết : rõ ràng, không tắc mực
- Thực đơn và danh mục đồ uống : đủ trang, sạch sẽ, rõ ràng.
- Nghiên cứu thực đơn trước, có thể nắm được tên, giá,... và quen thuộc với tất cả các món ăn trong đó.
- Giấy than (nếu cần) : trường hợp phiếu ghi yêu cầu bằng giấy cacbon tự in thì không phải chuẩn bị giấy than.

Tất cả các vật dụng phải luôn đảm bảo đủ và sẵn sàng phục vụ khách.

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không.

+ Nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

+ Nếu khách chưa đặt trước hỏi khách xem họ muốn ngồi vị trí nào trong nhà hàng.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:*

- Các yếu tố tâm lý khi đón dẫn khách vào phòng ăn:
 - + Nếu là một cặp nam nữ, xếp họ vào bàn đôi, những cặp tình nhân trẻ thích những góc khuất nhưng có tầm nhìn bao quát xung quanh.
 - + Nếu là một đám đông, hỗn hợp, ồn ào có thể xếp vào phòng riêng.
 - + Người cao tuổi thích ngồi nơi yên tĩnh.
 - + Nhóm khách ăn mặc kiểu cách muốn ngồi nơi dễ phô trương.
- Nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

4.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn (để mở) cho từng khách, trước tiên là phụ nữ, rồi đến các nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ, sau cùng là chủ tiệc. Sử dụng tên của khách nếu bạn biết. *Nói: “Xin mời quý khách/ngài/ông/bà/anh/chị xem danh mục rượu!”*

- Đứng lùi lại phía sau để quan sát bàn khách, sẵn sàng phiếu ghi và bút trên tay.

Các khách hàng có thể không biết tất cả các món ăn trong thực đơn, do đó, bạn nên giúp khách bằng cách:

- + Giải thích các thuật ngữ trong thực đơn.
- + Mô tả các món ăn trong thực đơn.
- + Giải thích cách chế biến các món ăn.
- + Chỉ dẫn các thứ ăn kèm, nước sốt và các gia vị.
- + Đưa ra các gợi ý và giới thiệu chọn món



Hình 6.1: Trình thực đơn

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

- Trước khi tiếp nhận thực đơn, điều quan trọng là phải có sự chuẩn bị, hãy ghi bốn thông tin thiết yếu dưới đây để kiểm soát:

- + Số bàn

- + Số khách
- + Ngày và giờ yêu cầu
- + Tên người phục vụ và chữ ký

- Khi đưa thực đơn, để khách có thời gian xem thực đơn. Cần phải chú ý nhưng không sốt sắng. Phải để ý và đoán trước khi nào khách sẵn sàng gọi món.

- Tiến đến gần bàn lần nữa: Đề nghị được ghi các món, phải chuẩn bị sẵn quyển phiếu in lên hai hoặc ba liên và bút.

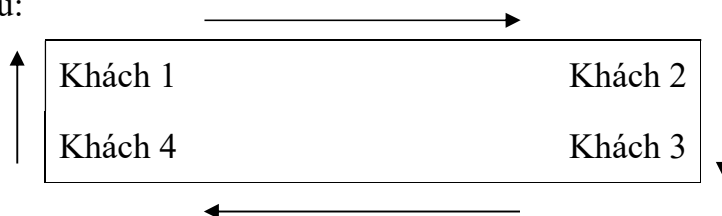
“Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?”

- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- Đảm bảo khi ghi thực đơn của khách: Tay phải cầm bút, tay trái cầm phiếu ghi thực đơn, đứng ngay ngắn ở bên phải hoặc trước mặt khách. Không bao giờ để phiếu ghi thực đơn trên mặt bàn để ghi.

- Đảm bảo các thông tin phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác theo yêu cầu của từng khách, chú ý những ký hiệu viết tắt để tránh nhầm lẫn, nên tự định hướng cho mình một sơ đồ hoặc thứ tự để thuận tiện cho quá trình phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu theo chiều kim đồng hồ. Như thế bạn sẽ dễ dàng nhận biết được món ăn nào đã được yêu cầu. Nhà hàng của bạn phải có tiêu chuẩn rằng ghế nào là vị trí số 1. Bắt đầu từ vị trí số, liệt kê các món khai vị, di chuyển xung quanh bàn theo chiều kim đồng hồ. Thông thường có thể sử dụng một bảng nhỏ như sau:



- Nhận yêu cầu về món ăn: Phải ghi yêu cầu của phụ nữ trước, sau là của nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ và cuối cùng là chủ tiệc.

- Điền vào phiếu ghi thực đơn: Ghi lại các món đã được gọi, nhóm lại:

- + Tất cả các món khai vị.
- + Tất cả các món xúp.
- + Tất cả các món chính.
- + Tất cả các món rau.

+ Hỏi khách hàng về cách chế biến: Có một số món cần phải hỏi khách cụ thể về cách chế biến vì cùng một món nhưng có nhiều cách chế biến.

Ví dụ: Món bò bít tết có 3 cách chế biến: chín tái, chín vừa hay chín kỹ

nên phải hỏi rõ khách muốn ăn theo kiểu nào?

- Nhận yêu cầu về rượu vang(*Nếu khách yêu cầu*): Việc đó sẽ đảm bảo là rượu vang sẽ được phục vụ vào đúng thời điểm và nhiệt độ thích hợp. Sử dụng một phiếu ghi riêng.

- Chỉ ghi yêu cầu cho đến món chính: ghi các yêu cầu về đồ ngọt và cà phê sau đó.

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN / PHIẾU GỌI MÓN

(ORDER PAD/CAPTAIN ORDER)

Số bàn: 05 (Table No.)	Nhân viên phục vụ nam/nữ: Mrs. Candy (Waiter/waitress)	Số khách: 02 (Cover/Guest No.)	Ghi chú (Remark)
Ngày tháng: (Date) 15/10/2012	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Hoa Sen (Outlet)		
Số lượng (Quantity)	Tên món ăn/đồ uống (Items)	Số thứ tự khách (Seat No.)	
02	Bánh mì + mứt nhụyễn dâu tây	A,B	
02	Thịt hun khói, xúc xích gà	A,B	
01	Trứng ốp la	A	1 mặt
01	Trứng Omllete	B	
02	Cà chua bi, dưa chuột, cải tím + sốt mayonnaise	A,B	
02	Hoa quả tươi thập cẩm	A,B	
01	Trà Lipton hương dâu nóng	B	
01	Cà phê sữa nóng	A	

1st:.....

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Đọc lại tên món ăn, đồ uống, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách đảm bảo đầy đủ, rõ ràng để kiểm tra sự chính xác đối với khách.

Bài tập ứng dụng số 2: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa sáng Á cho 02 khách

** Kiến thức cần có:*

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn
- Thực đơn bữa ăn
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách

** Các bước thực hiện:*

4.1. Chuẩn bị

Để thực hiện tốt việc tiếp nhận yêu cầu của khách người nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng cần chuẩn bị đầy đủ các vật dụng cần thiết như :

- Phiếu ghi yêu cầu: đúng mẫu quy định của nhà hàng, khách sạn, có đủ liên
- Bìa kẹp phiếu ghi : chắc chắn, sạch sẽ
- Bút viết : rõ ràng, không tắc mực
- Thực đơn và danh mục đồ uống : đủ trang, sạch sẽ, rõ ràng.
- Nghiên cứu thực đơn trước, có thể nắm được tên, giá,... và quen thuộc với tất cả các món ăn trong đó.
- Giấy than (nếu cần) : trường hợp phiếu ghi yêu cầu bằng giấy cacbon tự in thì không phải chuẩn bị giấy than.

Tất cả các vật dụng phải luôn đảm bảo đủ và sẵn sàng phục vụ khách.

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không.

+ Nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

+ Nếu khách chưa đặt trước hỏi khách xem họ muốn ngồi vị trí nào trong nhà hàng.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:*

- Các yếu tố tâm lý khi đón dẫn khách vào phòng ăn:

+ Nếu là một cặp nam nữ, xếp họ vào bàn đôi, những cặp tình nhân trẻ thích những góc khuất nhưng có tầm nhìn bao quát xung quanh.

+ Nếu là một đám đông, hỗn hợp, ồn ào có thể xếp vào phòng riêng.

+ Người cao tuổi thích ngồi nơi yên tĩnh.

+ Nhóm khách ăn mặc kiểu cách muốn ngồi nơi dễ phô trương.

- Nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

4.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn (để mở) cho từng khách, trước tiên là phụ nữ, rồi đến các nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ, sau cùng là chủ tiệc. Sử dụng tên của khách nếu bạn biết. *Nói: "Xin mời quý khách/ngài/ông/bà/anh/chị xem danh mục rượu!"*.

- Đứng lùi lại phía sau để quan sát bàn khách, sẵn sàng phiếu ghi và bút trên tay.

Các khách hàng có thể không biết tất cả các món ăn trong thực đơn, do đó bạn nên giúp khách bằng cách:

+ Giải thích các thuật ngữ trong thực đơn.

+ Mô tả các món ăn trong thực đơn.

+ Giải thích cách chế biến các món ăn.

+ Chỉ dẫn các thứ ăn kèm, nước sốt và các gia vị.

+ Đưa ra các gợi ý và giới thiệu chọn món

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

- Đảm bảo trước khi tiếp nhận thực đơn, điều quan trọng là phải có sự chuẩn bị, hãy ghi bốn thông tin thiết yếu dưới đây để kiểm soát:

+ Số bàn

- + Số khách
- + Ngày và giờ yêu cầu
- + Tên người phục vụ và chữ ký

- Đảm bảo khi đưa thực đơn, để khách có thời gian xem thực đơn. Cần phải chú ý nhưng không sỗ sàng. Phải để ý và đoán trước khi nào khách sẵn sàng gọi món.

- Tiến đến gần bàn lần nữa: Đề nghị được ghi các món, phải chuẩn bị sẵn quyển phiếu in lên hai hoặc ba liên và bút.

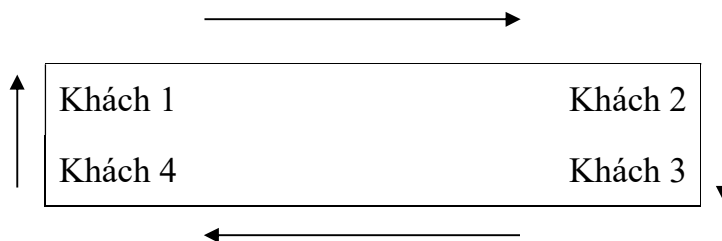
“Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?”

- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- Đảm bảo khi ghi thực đơn của khách: Tay phải cầm bút, tay trái cầm phiếu ghi thực đơn, đứng ngay ngắn ở bên phải hoặc trước mặt khách. Không bao giờ để phiếu ghi thực đơn trên mặt bàn để ghi.

- Đảm bảo các thông tin phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác theo yêu cầu của từng khách, chú ý những ký hiệu viết tắt để tránh nhầm lẫn, nên tự định hướng cho mình một sơ đồ hoặc thứ tự để thuận tiện cho quá trình phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu theo chiều kim đồng hồ. Như thế bạn sẽ dễ dàng nhận biết được món ăn nào đã được yêu cầu. Nhà hàng của bạn phải có tiêu chuẩn rằng ghế nào là vị trí số 1. Bắt đầu từ vị trí số, liệt kê các món khai vị, di chuyển xung quanh bàn theo chiều kim đồng hồ. Thông thường có thể sử dụng một bảng nhỏ như sau:



- Nhận yêu cầu về món ăn: Phải ghi yêu cầu của phụ nữ trước, sau là của nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ và cuối cùng là chủ tiệc.

- Điền vào phiếu ghi thực đơn: Ghi lại các món đã được gọi, nhóm lại:

- + Tất cả các món khai vị
- + Tất cả các món xúp
- + Tất cả các món chính
- + Tất cả các món rau
- + Hỏi khách hàng về cách chế biến: Có một số món cần phải hỏi khách cụ

thể về cách chế biến vì cùng một món nhưng có nhiều cách chế biến.

Ví dụ: Món bò bít tết có 3 cách chế biến: chín tái, chín vừa hay chín kỹ nên phải hỏi rõ khách muốn ăn theo kiểu nào?

- Nhận yêu cầu về rượu vang (*Nếu khách yêu cầu*): Việc đó sẽ đảm bảo là rượu vang sẽ được phục vụ vào đúng thời điểm và nhiệt độ thích hợp. Sử dụng một phiếu ghi riêng.

- Ghi yêu cầu cho đến món chính: ghi các yêu cầu về đồ ngọt và cà phê sau đó.

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN / PHIẾU GỌI MÓN
(ORDER PAD/CAPTAIN ORDER)

Số bàn: 01 (Table No.)	Nhân viên phục vụ nam/nữ: Mrs. Hoa (Waiter/waitress)	Số khách: 02 (Cover/Guest No.)	Ghi chú (Remark)
Ngày tháng: (Date) 18/10/2012	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Hoa Sen (Outlet)		
Số lượng (Quantity)	Tên món ăn/đồ uống (Items)	Số thứ tự khách (Seat No.)	
01	Phở gà	A	không hành
01	Phở bò tái	B	
01	Bưởi hồng da xanh	A,B	
01	Nước cam nguyên chất	A	
01	Nước ép táo	B	lạnh

1st:.....

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Đọc lại tên món ăn, đồ uống, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách

đảm bảo đầy đủ, rõ ràng để kiểm tra sự chính xác đối với khách.

Bài tập ứng dụng số 3: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa trưa, tối Âu cho 02 khách

**** Kiến thức cần có:***

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn
- Thực đơn bữa ăn
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách

**** Các bước thực hiện:***

4.1. Chuẩn bị

Để thực hiện tốt việc tiếp nhận yêu cầu của khách người nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng cần chuẩn bị đầy đủ các vật dụng cần thiết như :

- Phiếu ghi yêu cầu: đúng mẫu quy định của nhà hàng, khách sạn, có đủ liên
- Bìa kẹp phiếu ghi : chắc chắn, sạch sẽ
- Bút viết : rõ ràng, không tắc mực
- Thực đơn và danh mục đồ uống: đủ trang, sạch sẽ, rõ ràng.
- Nghiên cứu thực đơn trước, có thể nắm được tên, giá,... và quen thuộc với tất cả các món ăn trong đó.
- Giấy than (nếu cần) : trường hợp phiếu ghi yêu cầu bằng giấy cacbon tự in thì không phải chuẩn bị giấy than.

Tất cả các vật dụng phải luôn đảm bảo đủ và sẵn sàng phục vụ khách.

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không.

+ Nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

+ Nếu khách chưa đặt trước hỏi khách xem họ muốn ngồi vị trí nào trong nhà hàng.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước

khách khoảng 3 bước .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợ khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:*

- Các yếu tố tâm lý khi đón dẫn khách vào phòng ăn:

+ Nếu là một cặp nam nữ, xếp họ vào bàn đôi, những cặp tình nhân trẻ thích những góc khuất nhưng có tầm nhìn bao quát xung quanh.

+ Nếu là một đám đông, hỗn hợp, ồn ào có thể xếp vào phòng riêng.

+ Người cao tuổi thích ngồi nơi yên tĩnh.

+ Nhóm khách ăn mặc kiểu cách muốn ngồi nơi dễ phô trương.

- Nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

4.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn (để mở) cho từng khách, trước tiên là phụ nữ, rồi đến các nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ, sau cùng là chủ tiệc. Sử dụng tên của khách nếu bạn biết. *Nói: "Xin mời quý khách/ngài/ông/bà/anh/chị xem danh mục rượu!"*.

- Đứng lùi lại phía sau để quan sát bàn khách, sẵn sàng phiếu ghi và bút trên tay.

Các khách hàng có thể không biết tất cả các món ăn trong thực đơn, do đó bạn nên giúp khách bằng cách:

+ Giải thích các thuật ngữ trong thực đơn.

+ Mô tả các món ăn trong thực đơn.

+ Giải thích cách chế biến các món ăn.

+ Chỉ dẫn các thứ ăn kèm, nước sốt và các gia vị.

+ Đưa ra các gợi ý và giới thiệu chọn món

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

- Trước khi tiếp nhận thực đơn, điều quan trọng là phải có sự chuẩn bị, hãy ghi bốn thông tin thiết yếu dưới đây để kiểm soát:

+ Số bàn

+ Số khách

+ Ngày và giờ yêu cầu

+ Tên người phục vụ và chữ ký

- Đảm bảo khi đưa thực đơn, để khách có thời gian xem thực đơn. Cần phải chú ý nhưng không sỗ sàng. Phải để ý và đoán trước khi nào khách sẵn sàng gọi món.

- Tiến đến gần bàn lần nữa: Đề nghị được ghi các món, phải chuẩn bị sẵn phiếu in lên hai hoặc ba liên và bút.

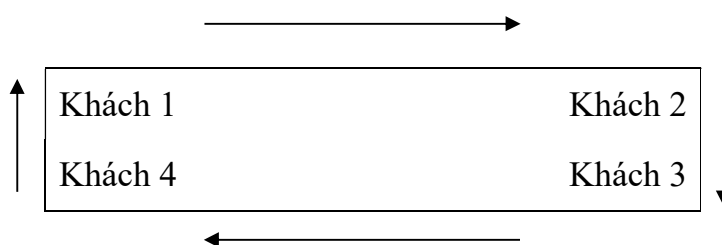
“Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?”

- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- Đảm bảo khi ghi thực đơn của khách: Tay phải cầm bút, tay trái cầm phiếu ghi thực đơn, đứng ngay ngắn ở bên phải hoặc trước mặt khách. Không bao giờ để phiếu ghi thực đơn trên mặt bàn để ghi.

- Đảm bảo các thông tin phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác theo yêu cầu của từng khách, chú ý những ký hiệu viết tắt để tránh nhầm lẫn, nên tự định hướng cho mình một sơ đồ hoặc thứ tự để thuận tiện cho quá trình phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu theo chiều kim đồng hồ. Như thế bạn sẽ dễ dàng nhận biết được món ăn nào đã được yêu cầu. Nhà hàng của bạn phải có tiêu chuẩn rằng ghế nào là vị trí số 1. Bắt đầu từ vị trí số, liệt kê các món khai vị, di chuyển xung quanh bàn theo chiều kim đồng hồ. Thông thường có thể sử dụng một bảng nhỏ như sau:



- Nhận yêu cầu về món ăn: Phải ghi yêu cầu của phụ nữ trước, sau là của nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ và cuối cùng là chủ tiệc.

- Điền vào phiếu ghi thực đơn: Ghi lại các món đã được gọi, nhóm lại:

+ Tất cả các món khai vị.

+ Tất cả các món xúp.

+ Tất cả các món chính.

+ Tất cả các món rau.

+ Hỏi khách hàng về cách chế biến: Có một số món cần phải hỏi khách cụ thể về cách chế biến vì cùng một món nhưng có nhiều cách chế biến.

Ví dụ: Món bò bít tết có 3 cách chế biến: chín tái, chín vừa hay chín kỹ nên phải hỏi rõ khách muốn ăn theo kiểu nào?

- Nhận yêu cầu về rượu vang (*Nếu khách yêu cầu*): Việc đó sẽ đảm bảo là rượu vang sẽ được phục vụ vào đúng thời điểm và nhiệt độ thích hợp. Sử dụng một phiếu ghi riêng.

- Chỉ ghi yêu cầu cho đến món chính: ghi các yêu cầu về đồ ngọt và cà phê sau đó.

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN / PHIẾU GỌI MÓN

(ORDER PAD/CAPTAIN ORDER)

Số bàn: 08 (Table No.)	Nhân viên phục vụ nam/nữ: Mr. Tom (Waiter/waitress)	Số khách: 02 (Cover/Guest No.)	Ghi chú (Remark)
Ngày tháng: (Date) 25/10/2012	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Lotus (Outlet)		
Số lượng (Quantity)	Tên món ăn/đồ uống (Items)	Số thứ tự khách (Seat No.)	
01	Súp hành kiểu Pháp	A	
01	Súp kem gà	B	
01	Salad tôm và măng tây	A,B	
01	Mỳ Tagliolini sốt hải sản	A	
01	Mỳ Ý sốt kem nấm	B	
02	Vang trắng Chile Sauvignon Chardonnay	A,B	Ly
02	Kem chuối chiên	A,B	

1st:.....

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Đọc lại tên món ăn, đồ uống, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách đảm bảo đầy đủ, rõ ràng để kiểm tra sự chính xác đối với khách.

Bài tập ứng dụng số 4: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa trưa, tối Á cho 02 khách.

*** Kiến thức cần có:**

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn
- Thực đơn bữa ăn
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách

*** Các bước thực hiện:**

4.1. Chuẩn bị

Để thực hiện tốt việc tiếp nhận yêu cầu của khách người nhân viên phục vụ ăn uống trong nhà hàng cần chuẩn bị đầy đủ các vật dụng cần thiết như :

- Phiếu ghi yêu cầu: đúng mẫu quy định của nhà hàng, khách sạn, có đủ liên
- Bìa kẹp phiếu ghi : chắc chắn, sạch sẽ
- Bút viết : rõ ràng, không tắc mực
- Thực đơn và danh mục đồ uống : đủ trang, sạch sẽ, rõ ràng.
- Nghiên cứu thực đơn trước, có thể nắm được tên, giá,... và quen thuộc với tất cả các món ăn trong đó.
- Giấy than (nếu cần) : trường hợp phiếu ghi yêu cầu bằng giấy cacbon tự in thì không phải chuẩn bị giấy than.

Tất cả các vật dụng phải luôn đảm bảo đủ và sẵn sàng phục vụ khách.

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng ăn, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: chủ động bước đến chào khách theo ngôn ngữ thích hợp, ngôn ngữ thông dụng là tiếng Anh đối với người nước ngoài.

- Hỏi thông tin từ khách: hỏi xem khách có bao nhiêu người, có đặt trước không.

+ Nếu khách đã đặt trước thì hỏi xem khách thuộc đoàn nào, xác định lại các thông tin khách đặt và nhanh chóng đưa khách tới bàn khách đã đặt.

+ Nếu khách chưa đặt trước hỏi khách xem họ muốn ngồi vị trí nào trong nhà hàng.

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, chú ý khoảng

cách giữa mình và khách sao cho thích hợp, thông thường đi bên trái phía trước khách khoảng 3 bước.

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài/ông/bà/anh/chị ngồi", (Take your seat, please!).

- Trải khăn ăn cho khách: đứng ở phía bên phải khách, xin phép khách và nhẹ nhàng lấy khăn ăn trên bàn, mở khăn và vòng tay đặt khăn lên lòng khách, tránh đưa tay vào mặt khách.

* *Chú ý:*

- Các yếu tố tâm lý khi đón dẫn khách vào phòng ăn:

+ Nếu là một cặp nam nữ, xếp họ vào bàn đôi, những cặp tình nhân trẻ thích những góc khuất nhưng có tầm nhìn bao quát xung quanh.

+ Nếu là một đám đông, hỗn hợp, ồn ào có thể xếp vào phòng riêng.

+ Người cao tuổi thích ngồi nơi yên tĩnh.

+ Nhóm khách ăn mặc kiêu cách muốn ngồi nơi dễ phô trương.

- Nếu nhà hàng có nhân viên đón tiếp riêng thì sau khi đưa khách vào bàn nhân viên đón tiếp trở về vị trí và tiếp tục công việc đón tiếp của mình, phần việc phục vụ khách ăn uống do nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm.

4.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn (để mở) cho từng khách, trước tiên là phụ nữ, rồi đến các nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ, sau cùng là chủ tiệc. Sử dụng tên của khách nếu bạn biết. Nói: "*Xin mời quý khách/ngài/ông/bà/anh/chị xem danh mục rượu!*".

- Đứng lùi lại phía sau để quan sát bàn khách, sẵn sàng phiếu ghi và bút trên tay.

Các khách hàng có thể không biết tất cả các món ăn trong thực đơn, do đó bạn nên giúp khách bằng cách:

+ Giải thích các thuật ngữ trong thực đơn.

+ Mô tả các món ăn trong thực đơn.

+ Giải thích cách chế biến các món ăn.

+ Chỉ dẫn các thứ ăn kèm, nước sốt và các gia vị.

+ Đưa ra các gợi ý và giới thiệu chọn món

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

- Trước khi tiếp nhận thực đơn, điều quan trọng là phải có sự chuẩn bị, hãy ghi bốn thông tin thiết yếu dưới đây để kiểm soát:

+ Số bàn

- + Số khách
- + Ngày và giờ yêu cầu
- + Tên người phục vụ và chữ ký

- Đảm bảo khi đưa thực đơn, để khách có thời gian xem thực đơn. Cần phải chú ý nhưng không sỗ sàng. Phải để ý và đoán trước khi nào khách sẵn sàng gọi món.

- Tiến đến gần bàn lần nữa: Đề nghị được ghi các món, phải chuẩn bị sẵn quyển phiếu in lên hai hoặc ba liên và bút.

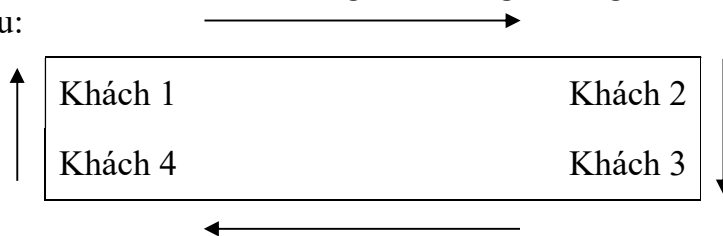
“Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?”

- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- Đảm bảo khi ghi thực đơn của khách: Tay phải cầm bút, tay trái cầm phiếu ghi thực đơn, đứng ngay ngắn ở bên phải hoặc trước mặt khách. Không bao giờ để phiếu ghi thực đơn trên mặt bàn để ghi.

- Đảm bảo các thông tin phải được ghi đầy đủ, rõ ràng, chính xác theo yêu cầu của từng khách, chú ý những ký hiệu viết tắt để tránh nhầm lẫn, nên tự định hướng cho mình một sơ đồ hoặc thứ tự để thuận tiện cho quá trình phục vụ.

- Tiếp nhận yêu cầu theo chiều kim đồng hồ. Như thế bạn sẽ dễ dàng nhận biết được món ăn nào đã được yêu cầu. Nhà hàng của bạn phải có tiêu chuẩn rằng ghế nào là vị trí số 1. Bắt đầu từ vị trí số, liệt kê các món khai vị, di chuyển xung quanh bàn theo chiều kim đồng hồ. Thông thường có thể sử dụng một bảng nhỏ như sau:



- Nhận yêu cầu về món ăn: Phải ghi yêu cầu của phụ nữ trước, sau là của nam giới theo thứ tự từ già đến trẻ và cuối cùng là chủ tiệc.

- Điền vào phiếu ghi thực đơn: Ghi lại các món đã được gọi, nhóm lại:

- + Tất cả các món khai vị
- + Tất cả các món xúp
- + Tất cả các món chính
- + Tất cả các món rau

+ Hỏi khách hàng về cách chế biến: Có một số món cần phải hỏi khách cụ thể về cách chế biến vì cùng một món nhưng có nhiều cách chế biến.

Ví dụ: Món bò bít tết có 3 cách chế biến: chín tái, chín vừa hay chín kỹ nên phải hỏi rõ khách muốn ăn theo kiểu nào?

- Nhận yêu cầu về rượu vang (*Nếu khách yêu cầu*): Việc đó sẽ đảm bảo là rượu vang sẽ được phục vụ vào đúng thời điểm và nhiệt độ thích hợp. Sử dụng một phiếu ghi riêng.

- Ghi yêu cầu cho đến món chính: ghi các yêu cầu về đồ ngọt và cà phê sau đó.

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN / PHIẾU GỌI MÓN

(ORDER PAD/CAPTAIN ORDER)

Số bàn: 09 (Table No.)	Nhân viên phục vụ nam/nữ: Mrs. Lan (Waiter/waitress)	Số khách: 02 (Cover/Guest No.)	Ghi chú (Remark)
Ngày tháng: (Date) 25/10/2012	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Nam Giao (Outlet)		
Số lượng (Quantity)	Tên món ăn/đồ uống (Items)	Số thứ tự khách (Seat No.)	
01	Nộm rau muống tếp	A,B	ít cay
01	Chả mực Hạ Long	A,B	
01	Cải thảo xào nấm Đông cô	A,B	
01	Cá thu một nắng	A,B	
01	Canh cua mùng tơi	A,B	
01	Cơm trắng	A,B	
01	Cam ngọt	A,B	
01	Bia tươi Tiger	A	
01	Coca	B	Có đá

1st:.....

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Đọc lại tên món ăn, đồ uống, số lượng và các yêu cầu đặc biệt của khách đảm bảo đầy đủ, rõ ràng để kiểm tra sự chính xác đối với khách.

5. Phục vụ một bữa ăn chọn món

Mục tiêu:

- Phân tích được trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách ăn uống theo kiểu chọn món;
- Thực hiện quy trình phục vụ ăn trưa, tối Âu, Á theo kiểu chọn món đảm bảo đúng yêu cầu, tiêu chuẩn;
- Chăm thận, chu đáo, tỉ mỉ trong phục vụ khách ăn uống Âu, Á theo kiểu chọn món.

5.1. Trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách

Bữa ăn chọn món là bữa ăn khi khách đến nhà hàng khách mới lựa chọn các món ăn, đồ uống theo yêu cầu và sở thích của mình. Nhân viên phục vụ ăn uống không biết trước được các yêu cầu của từng khách. Do vậy, trình tự và tiêu chuẩn phục vụ khách ăn chọn món được thực hiện như sau:

**** Bước 1: Chuẩn bị trước giờ phục vụ***

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn: đảm bảo sạch sẽ, thông thoáng, các trang thiết bị liên quan hoạt động bình thường
- Kiểm tra việc đặt bàn: đặt bàn cân đối, đảm bảo kỹ thuật và thẩm mỹ
- Xác định được thực đơn trong ngày: nắm được những món ăn nhà hàng có trong ngày, giải thích được các loại thực cho khách

**** Bước 2: Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn***

- Đón tiếp chào hỏi: giao tiếp tốt với khách, cử chỉ lịch sự, nụ cười thân thiện, ánh mắt nhìn trìu mến.
- Hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn:
 - + Trường hợp khách đã đặt chỗ: dẫn khách đến đúng bàn đã đặt trước
 - + Trường hợp khách chưa đặt chỗ: hướng dẫn, giúp khách lựa chọn bàn phù hợp
- Kéo ghế mời khách ngồi
- Trải khăn ăn cho khách theo đúng cách, tránh đưa tay qua mặt khách.

**** Bước 3: Trình thực đơn***

- Trình thực đơn cho khách từ bên phải khách theo đúng nguyên tắc
- Giải thích, mô tả và đưa ra các gợi ý giúp khách lựa chọn món ăn, đồ uống cho phù hợp

**** Bước 4: Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại***

- Ghi đúng, đủ các thông tin cần thiết theo mẫu phiếu ghi yêu cầu (số bàn, số khách, ngày và giờ yêu cầu, tên và số lượng món ăn, đồ uống, các yêu cầu đặc biệt, tên người phục vụ và chữ ký,...)

- Giải thích các thông tin cần thiết cho khách

- Nhắc lại yêu cầu cho khách để kiểm tra sự chính xác.

*** Bước 5: Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar**

- Đảm bảo một bản gửi nhà bếp/quầy đồ uống, một bản gửi thu ngân, một bản giữ lại để phục vụ.

- Đảm bảo tất cả các yêu cầu được chuyển đến các bộ phận liên quan đầy đủ, chính xác, kịp thời, thao tác nhanh, chính xác

*** Bước 6: Chỉnh lại dụng cụ ăn theo thực đơn**

- Trên cơ sở các món ăn, đồ uống khách yêu cầu, nhân viên phục vụ ăn uống lấy các loại dụng cụ phù hợp và thay thế, bổ sung đảm bảo các dụng cụ phải sạch sẽ, đúng chủng loại.

*** Bước 7: Phục vụ khách ăn uống**

- Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn khách yêu cầu theo đúng nguyên tắc đồng thời phục vụ các món ăn theo trình tự thực đơn món khai vị, món chính, món tráng miệng.

- Quan sát các bàn thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần và thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật.

- Phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn và tránh để khách chờ lâu.

*** Bước 8: Thanh toán và xin ý kiến**

- Nhận tín hiệu yêu cầu thanh toán: đúng tín hiệu, nhanh chóng tiếp cận với khách, giao tiếp lịch sự

- Lấy hóa đơn từ quầy kế toán: đảm bảo lấy được hóa đơn chính xác về đơn giá, số lượng và số tiền khách cần thanh toán

- Đưa hóa đơn cho khách và nhận tiền: trình hoá đơn đúng đối tượng, chờ khách xem xét hoá đơn và vui vẻ giải thích cho khách (nếu cần). Đảm bảo nhận tiền đủ, cảm ơn khách

- Chuyển tiền cho kế toán, nhận tiền thừa và trả khách tiền thừa: đảm bảo chuyển đúng, đủ về chủng loại, số tiền

- Xin ý kiến khách về bữa ăn để rút kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng phục vụ

*** Bước 9: tiễn khách**

- Cảm ơn, chào và tiễn khách, mong gặp lại vào lần sau.

*** Bước 10: Thu dọn**

- Tiến hành thu dọn toàn bộ bàn ăn theo đúng trình tự và chuẩn bị bàn để đón khách mới

5.2. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu chọn món

*** Kiến thức cần thiết:**

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn
- Các điều kiện phục vụ trong nhà hàng: bàn ăn, phòng ăn, thực đơn và danh mục đồ uống bữa trưa, tối Âu
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn phục vụ bữa ăn chọn món

*** Các bước thực hiện:**

5.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn
- Kiểm tra việc đặt bàn
- Xác định được thực đơn trong ngày

5.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón khách và hỏi thông tin từ khách
 - + *NVPV: Xin chào, rất vui được đón chào Quý khách! Tôi có thể giúp gì cho Quý khách không?*
 - + *KH: Tôi muốn dùng bữa tại nhà hàng, chúng tôi có 02 người.*
 - + *NVPV: Xin Quý khách cho biết Quý khách đã đặt trước chưa ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi chưa đặt trước*
 - + *NVPV: Vậy Quý khách muốn ngồi vị trí nào ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi muốn ngồi nơi yên tĩnh.*
- Dẫn khách vào chỗ ngồi
 - + *NVPV: Dạ vâng, xin mời Quý khách đi theo lối này.*
.....*Quý khách có hài lòng với bàn này không ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi hài lòng.*
- Mời khách ngồi:
 - + *NVPV: Mời Quý khách ngồi.*
 - + *KH: Cảm ơn!*
- Trải khăn ăn cho khách:
 - + *NVPV: Xin lỗi Quý khách, tôi xin phép được trải khăn.*

5.2.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn:

+ *NVPV: Chào mừng Quý khách đến với nhà hàng. Xin giới thiệu, tên tôi là A, rất hân hạnh phục vụ Quý khách bữa ăn hôm nay. Xin mời Quý khách xem thực đơn của nhà hàng.*

+ *KH: Cảm ơn!*

- Đứng lùi lại phía sau và quan sát bàn khách.

5.2.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại

- Ghi các thông tin cần thiết vào phiếu

- Đến bàn khách:

+ *NVPV: Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?*

+ *KH: Chúng tôi muốn dùng 02 Xúp kem ngô, 02 Sa lát miến tôm, 02 Cá hồi nướng, 02 ly vang trắng Sauvignon Blanc. Đồ tráng miệng tôi dùng, 01 kem sữa dừa và 01 kem sô cô la.*

-Hỏi khách hàng về cách chế biến.

+ *NVPV: Xin Quý khách cho biết món cá hồi nướng Quý khách muốn dùng với loại sốt nào ạ?*

+ *KH: Sốt nấm*

- Nhắc lại yêu cầu cho khách để kiểm tra cho chính xác:

+ *NVPV: Dạ thưa, Quý khách có muốn dùng thêm món gì nữa không ạ?*

+ *KH: Đủ rồi*

+ *NVPV: Xin phép Quý khách được đọc lại. Quý khách đã gọi 02 Súp kem ngô, 02 Salad miến tôm, 02 Cá hồi nướng sốt nấm, 02 ly vang trắng Sauvignon Blanc. Đồ tráng miệng gồm 01 kem sữa dừa và 01 kem sô cô la.*

+ *KH: Cảm ơn!*

- Cảm ơn khách và đem thực đơn đi:

+ *NVPV: Cảm ơn Quý khách, Quý khách vui lòng đợi trong giây lát, chúng tôi sẽ chuẩn bị phục vụ ngay. Xin phép Quý khách được thu thực đơn.*

+ *KH: Cảm ơn!*

- **Cách ghi đúng vào phiếu ghi thực đơn:**

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN / PHIẾU GỌI MÓN

(ORDER PAD/CAPTAIN ORDER)

Số bàn: 06 (Table No.)	Nhân viên phục vụ nam/nữ: Mr. Hà (Waiter/waitress)	Số khách: 02 (Cover/Guest No.)	Ghi chú (Remark)
Ngày tháng: (Date) 10/09/2012	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Maxim (Outlet)		
Số lượng (Quantity)	Tên món ăn/đồ uống (Items)	Số thứ tự khách (Seat No.)	
02	Súp kem ngô	A,B	
02	Salat miến tôm	A,B	
02	Cá hồi nướng	A,B	Xốt nấm
01	Kem sữa dừa	A	
01	Kem sô cô la	B	
02	Rượu vang trắng Sauvignon Blanc	A,B	Ly

1ST:.....

5.2.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar

- Gửi nhà bếp/quầy bar một bản
- Gửi thu ngân một bản
- Giữ lại một bản để phục vụ.

5.2.6. Chỉnh lại dụng cụ ăn theo thực đơn

- Lấy tất cả những dụng cụ ăn uống cần bổ sung từ tủ phục vụ và đặt các dụng cụ ăn uống vào từng khay nhỏ.
- Thu các dụng cụ ăn uống không cần thiết từ bộ đồ ăn đặt trên bàn
- Đặt lần lượt các dụng cụ ăn mới xuống bàn theo đúng cách.
- Căn cứ vào thực đơn khách đã gọi trên, người phục vụ bổ sung dụng cụ ăn cho mỗi bộ đồ ăn trên bàn theo đúng nguyên tắc:

+ Đặt dao ăn phụ song song với dao ăn chính, cách dao ăn chính 1cm, chuôi dao cách mép bàn 1- 2cm, lưỡi dao hướng vào phía đĩa.

+ Đặt đĩa ăn phụ song song với đĩa ăn chính, cách đĩa ăn chính 1cm, chuôi đĩa cách mép bàn 1- 2cm, đĩa bày ngửa.

+ Đặt thìa ăn xúp song song với đĩa ăn phụ, cách đĩa ăn phụ 1cm, chuôi thìa cách mép bàn 1- 2cm, thìa bày ngửa.

+ Đặt đĩa ăn tráng miệng cân đối phía trên đĩa kê, cách đĩa kê 1cm, chuôi đĩa quay về bên trái, đĩa bày ngửa.

+ Đặt dao ăn tráng miệng song song với đĩa ăn tráng miệng, cách đĩa ăn tráng miệng 1cm, chuôi dao quay về bên phải, lưỡi dao hướng về phía đĩa.

5.2.7. Phục vụ khách ăn uống

- Phục vụ khăn lạnh (*nếu có*)
- Phục vụ nước khoáng
- Phục vụ bánh mỳ và bơ
- Phục vụ món xúp kem ngô
- Thu dọn dụng cụ ăn xúp kem ngô (*chén và thìa ăn xúp*)
- Mời rượu vang trắng Sauvignon Blanc cho khách.
- Đặt dụng cụ ăn cá và phục vụ món cá hồi nướng cùng gia vị đi kèm cho khách (Khoai tây + đỗ đũa + cà rốt + bí ngòi luộc, ăn kèm với nước sốt nấm).
- Thu dọn dụng cụ ăn cá và ly uống vang trắng.
- Mời thêm nước khoáng cho khách.
- Thu dọn tất cả các dụng cụ ăn đã sử dụng và dụng cụ uống nếu cần thiết trên bàn, lau sạch vụn bánh mỳ, mảnh vụn thức ăn trên bàn.
- Phục vụ món tráng miệng (*kem*) và cà phê đen nóng.
- Thu dọn dụng cụ tráng miệng.

5.2.8. Thanh toán và xin ý kiến

5.2.8.1. Thanh toán

- Nhận tín hiệu thanh toán của khách:
 - + *NVPV: Xin lỗi Quý khách cần gì ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi muốn thanh toán*
 - + *NVPV: Xin Quý khách chờ trong giây lát*
 - + *KH: Cảm ơn!*
- Kiểm tra thực tế sử dụng dịch vụ và làm hóa đơn thanh toán trên cơ sở các thông tin:

<u>Đồ ăn</u>	<u>Đơn giá</u> (USD/xuất)	<u>Đồ uống</u>	<u>Đơn giá</u> (USD)
- Cá hồi nướng	16	- Vang trắng Sauvignon Blanc(ly)	6.5
- Xúp kem ngô	4.5	<u>Tráng miêng</u>	
- Salat miến tôm	5.5	- Kem sữa dừa	3.5
		- Kem sô cô la	4.5

(Giá trên chưa bao gồm thuế VAT 10% và phí phục vụ 5%)

Hoá đơn thanh toán của bàn khách trên được tính như sau:

Số (No.): **00118**

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ ĂN UỐNG
(BILL FOR FOOD AND BEVERAGE)

- Tên khách hàng (Guest name): **Mr. Daneil**
- Bộ phận (Outlet): **Nhà hàng Maxim**
- Ngày (Date): **10/09/2012**
- Số bàn /Số phòng (Table No/Room No.): **06**
- Nhân viên phục vụ (Waiter/Waitress): **Mr.Ha**

TT (No.)	Tên món ăn /đồ uống (Items)	Số lượng (Quantity)	Đơn giá (USD) (Price)	Thành tiền(USD) (Amount)
1.	Xúp kem ngô	02 xuất	4.5	9
2.	Salat miến tôm	02 xuất	5.5	11
3.	Cá hồi nướng	02 xuất	16	32
4.	Kem sữa dừa	01 xuất	3.5	3.5
5.	Kem sô sô la	01 xuất	4.5	4.5
6.	Vang trắng Sauvignon Blanc	02 ly	6.5	13
	Tổng cộng (Total)			73

- Phí phục vụ (Service charge) - 5%: **3.65**

- Thuế VAT (*Gorverment charge*) -10%: **7.65**
- Tổng số tiền khách phải trả (*Total payment*): **84.3**
- Số tiền bằng chữ (*Amount in word*): **Tám mươi tư lẻ ba đô la./.**

Chữ ký khách ***Chữ ký nhân viên*** ***Chữ ký thu ngân***
(Guest's signature) *(Waiter/waitress's signature)* *(Cashier's signature)*

- Đặt hóa đơn trên khay hoặc bìa kẹp và mang đến bàn khách:
- + *NVPV: Mời Quý khách xem hóa đơn!*
- + *KH: Cảm ơn!*
- Nhận tiền từ khách và mang tiền khách trả trở về quầy thu ngân
- Mang hóa đơn và tiền thừa (nếu có) trả lại khách

5.2.8.2. Xin ý kiến

- *NVPV: Xin Quý khách cho biết bữa ăn hôm nay thế nào ạ?*
- *KH: Rất tốt, chúng tôi rất hài lòng, cảm ơn nhiều!*
- *NVPV: Cảm ơn Quý khách*

5.2.9. Tiễn khách

- *NVPV: Chúc Quý khách mọi điều tốt đẹp, mong gặp lại Quý khách vào lần sau.*
- *KH: Cảm ơn! Tạm biệt!*

5.2.10. Thu dọn

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, đĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn.

5.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á chọn món

*** Kiến thức cần thiết:**

- Đối tượng, số lượng khách
- Đặc điểm bữa ăn
- Các điều kiện phục vụ trong nhà hàng: bàn ăn, phòng ăn, thực đơn và danh mục đồ uống bữa trưa, tối Âu
- Mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu

- Trình tự và tiêu chuẩn phục vụ bữa ăn chọn món

*** Các bước thực hiện:**

5.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn
- Kiểm tra việc đặt bàn
- Xác định được thực đơn trong ngày

5.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- Đón khách và hỏi thông tin từ khách
 - + *NVPV: Xin chào, rất vui được đón chào Quý khách! Tôi có thể giúp gì cho Quý khách không?*
 - + *KH: Tôi muốn dùng bữa tại nhà hàng, chúng tôi có 02 người.*
 - + *NVPV: Xin Quý khách cho biết Quý khách đã đặt trước chưa ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi chưa đặt trước*
 - + *NVPV: Vậy Quý khách muốn ngồi vị trí nào?*
 - + *KH: Chúng tôi muốn ngồi gần cửa sổ*
- Dẫn khách vào chỗ ngồi
 - + *NVPV: Dạ vâng, xin mời Quý khách đi theo lối này.*
 -*Quý khách có hài lòng với bàn này không ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi hài lòng.*
- Mời khách ngồi:
 - + *NVPV: Mời Quý khách ngồi.*
 - + *KH: Cảm ơn!*
- Trải khăn ăn cho khách:
 - + *NVPV: Xin lỗi Quý khách, tôi xin phép được trải khăn.*

5.3.3. Trình thực đơn

- Đưa thực đơn:
 - + *NVPV: Chào mừng Quý khách đến với nhà hàng. Xin giới thiệu, tên tôi là A, rất hân hạnh phục vụ Quý khách bữa ăn hôm nay. Xin mời Quý khách xem thực đơn của nhà hàng.*
 - + *KH: Cảm ơn!*
- Đứng lùi lại phía sau và quan sát bàn khách.

5.3.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại

- Ghi các thông tin cần thiết vào phiếu (ngày, số bàn, số khách)

- Đến bàn khách:

+ NVPV: Xin lỗi, Quý khách đã sẵn sàng cho việc gọi món chưa? Tôi có thể giúp gì cho quý khách không?

+ KH: Chúng tôi muốn dùng 02 Xúp thập cẩm, 01 Nộm ngó sen, 01 Ngao hấp, 01 Rau muống xào, 01 Cá kho tộ, 01 Canh cải cá rô, 01 Cơm trắng, 02 bia Heineken chai. Đồ tráng miệng tôi dùng 02 Kem caramel.

-Hỏi khách hàng về cách chế biến.

+ NVPV: Xin Quý khách cho Quý khách có yêu cầu gì thêm không ạ?

+ KH: Chúng tôi muốn món Rau muống xào nhiều tỏi

- Nhắc lại yêu cầu cho khách để kiểm tra cho chính xác:

+ NVPV: Dạ thưa, Quý khách có muốn dùng thêm món gì nữa không ạ?

+ KH: Đủ rồi

+ NVPV: Xin phép Quý khách được đọc lại. Quý khách đã gọi 02 Xúp thập cẩm, 01 Nộm ngó sen, 01 Ngao hấp, 01 Rau muống xào nhiều tỏi, 01 Cá kho tộ, 01 Canh cải cá rô, 01 Cơm trắng, 02 bia Heineken chai. Đồ tráng miệng 02 Kem caramel

+ KH: Cảm ơn!

- Cảm ơn khách và đem thực đơn đi:

+ NVPV: Cảm ơn Quý khách, Quý khách vui lòng đợi trong giây lát, chúng tôi sẽ chuẩn bị phục vụ ngay. Xin phép Quý khách được thu thực đơn.

+ KH: Cảm ơn!

- Cách ghi đúng vào phiếu ghi thực đơn:

Số (No.):.....

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

PHIẾU GHI THỰC ĐƠN /PHIẾU GỌI MÓN

Số bàn: 05	Nhân viên phục vụ nam /nữ: Mss. Lan	Số khách: 02	Ghi chú
Ngày tháng: 10/11/12	Tên Nhà hàng/Bộ phận: Ngô đồng		
Số lượng	Tên món ăn/đồ uống	Số thứ tự khách	
02	Xúp thập cẩm	A,B	
01	Nộm ngó sen	A,B	
01	Ngao hấp	A,B	

01	Rau muống xào	A,B	nhiều tỏi
01	Cá kho tộ	A,B	
01	Canh cải cá rô	A,B	
01	Cơm trắng	A,B	
02	Kem caramel	A,B	
02	Bia chai Heineken	A,B	Lạnh

1st:.....

5.3.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar

- Gửi nhà bếp/quầy bar một bản
- Gửi thu ngân một bản
- Giữ lại một bản để phục vụ.

5.3.6. Chỉnh lại dụng cụ ăn theo thực đơn

- Lấy tất cả những dụng cụ ăn uống cần bổ sung từ tủ phục vụ và đặt các dụng cụ ăn uống vào từng khay nhỏ.

- Thu các dụng cụ ăn uống không cần thiết từ bộ đồ ăn đặt trên bàn
- Đặt lần lượt các dụng cụ ăn mới xuống bàn theo đúng cách.

- *Căn cứ vào thực đơn khách đã gọi trên, người phục vụ bổ sung dụng cụ ăn cho mỗi bộ đồ ăn trên bàn theo đúng nguyên tắc:*

- + Đặt ly bia trên đầu đĩa cách đầu đĩa 1cm.

5.2.7. Phục vụ khách ăn uống

- Phục vụ khăn lạnh (nếu có)
- Phục vụ bia Heineken
- Phục vụ xúp thập cẩm
- Thu dọn dụng cụ ăn món xúp thập cẩm
- Phục vụ món nộm ngó sen
- Thu dọn đĩa nộm ngó sen
- Bổ sung dụng cụ ăn ngao và phục vụ món ngao hấp, gia vị đi kèm

- Thu dọn dụng cụ ăn ngao và gia vị
- Mời thêm bia cho khách
- Phục vụ các món rau muống xào, cơm trắng, cá kho tộ, canh cải cá rô
- Thu dọn tất cả các dụng cụ ăn đã sử dụng và dụng cụ uống nếu cần thiết trên bàn, lau sạch mảnh vụn thức ăn trên bàn
- Phục vụ món tráng miệng (kem caramel) và trà xanh
- Thu dọn dụng cụ tráng miệng.

5.3.8. Thanh toán và xin ý kiến

5.3.8.1. Thanh toán

- Nhận tín hiệu thanh toán của khách:
 - + *NVPV: Xin lỗi Quý khách cần gì ạ?*
 - + *KH: Chúng tôi muốn thanh toán*
 - + *NVPV: Xin Quý khách chờ trong giây lát*
 - + *KH: Cảm ơn!*
- Kiểm tra thực tế sử dụng dịch vụ và làm hóa đơn thanh toán trên cơ sở các thông tin:

<u>Đồ ăn</u>	<u>Giá (VND)</u>	<u>Đồ uống</u>	<u>Giá (VND)</u>
- 02 Xúp thập cẩm	30.000	- 02 Bia Heineken lạnh	25.000
- 01 Nộm ngó sen	35.000	<u>Tráng miệng</u>	
- 01 Ngao hấp	75.000	- 02 Kem caramel	15.000
- 01 Rau muống xào nhiều tỏi	30.000		
- 01 Cá kho tộ	90.000		
- 01 Canh cải cá rô	25.000		
- 01 Cơm trắng	15.000		

(Giá trên chưa bao gồm thuế VAT 10% và phí phục vụ 5%)

Hoá đơn thanh toán của bàn khách trên được tính như sau:

Số (No.): **00119**

Tên, biểu tượng nhà hàng/khách sạn

HOÁ ĐƠN DỊCH VỤ ĂN UỐNG

- Tên khách hàng: **Mrs. Hiền**
- Bộ phận: **Nhà hàng Thực hành**
- Ngày: **10/11/2012**
- Số bàn/Số phòng: **05**
- Nhân viên phục vụ: **Mrs. Lan**

TT	Tên món ăn, đồ uống	Số lượng	Đơn giá (VND)	Thành tiền (VND)
1.	Xúp thập cẩm	02	30.000	60.000
2.	Nộm ngó sen	01	35.000	35.000
3.	Ngao hấp	01	75.000	75.000
4.	Rau muống xào	01	30.000	30.000
5.	Cá kho tộ	01	90.000	90.000
6.	Canh cải cá rô	01	25.000	25.000
7.	Cơm trắng	01	15.000	15.000
8.	Kem caramel	02	15.000	30.000
9.	Bia Heineken	02	25.000	50.000
	Tổng cộng			410.000

- Phí phục vụ - 5%: **20.500đ.**
- Thuế VAT -10%: **43.050đ.**
- Tổng số tiền khách phải trả: **473.550đ.**
- Số tiền bằng chữ: **Bốn trăm bảy mươi ba nghìn năm trăm lăm mươi đồng chẵn./.**

Chữ ký khách

Chữ ký nhân viên

Chữ ký thu ngân

- Đặt hóa đơn trên khay hoặc bìa kẹp và mang đến bàn khách:
- + *NVPV: Mời Quý khách xem hóa đơn!*
- + *KH: Cảm ơn!*
- Mang tiền khách trả trở về quầy thu ngân
- Mang hóa đơn và tiền thừa (nếu có) trả lại khách

5.2.8.2. Xin ý kiến

- NVPV: Xin Quý khách cho biết bữa ăn hôm nay thế nào ạ?
- KH: *Rất tốt, chúng tôi rất hài lòng, cảm ơn nhiều!*
- NVPV: *Cảm ơn Quý khách*

5.2.9. Tiễn khách

- NVPV: Chúc Quý khách mọi điều tốt đẹp, mong gặp lại Quý khách vào lần sau.

- KH: *Cảm ơn! Tạm biệt!*

5.2.10. Thu dọn

- Khăn ăn
- Ly cốc
- Bát đĩa
- Dao, dĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn.

6. Phục vụ tiệc ngồi

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm của bữa tiệc ngồi Âu, Á;
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức về phục vụ tiệc ngồi để đảm bảo tổ chức và phục vụ tốt các bữa tiệc ngồi Âu, Á;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong phục vụ tiệc ngồi Âu, Á.

6.1. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Âu

Đây là loại hình tiệc ngồi tại chỗ, khu vực tiệc sẽ được sắp xếp bàn tròn với 10 – 12 ghế/bàn (tương đương 10 – 12 khách/bàn)

Khách sẽ dùng những món ăn dựa trên thực đơn mà chủ tiệc đã đặt, cơ bản là các món được sắp xếp theo trình tự: Khai vị - Món chính – Tráng miệng.

Khách ngồi tại chỗ và thức ăn sẽ được nhân viên phục vụ chia cho khách theo từng khẩu phần tại vị trí mình đang ngồi.

Với loại hình tiệc ngồi Âu sẽ có phong cách phục vụ châu Âu (các món ăn của quý khách đã được chia sẵn theo khẩu phần của từng người trên mỗi đĩa riêng từ bộ phận Bếp, nhân viên phục vụ sẽ đem đến bàn và phục vụ cho từng thực khách theo khẩu phần đã được định lượng trước. Loại hình tiệc này thường được phục vụ cho những người sành ăn và khách mời thường là những người đặc biệt có tính chất quan trọng (VIP) đối với chủ tiệc.

Thông thường, loại hình tiệc ngồi Âu thường được tổ chức vào các sự kiện trang trọng mà trong đó mục đích của người chủ tiệc mong muốn sự tập

trung của thực khách khi tham dự tiệc để truyền đạt lại các thông tin của mình (ví dụ như: tiệc cưới, lễ công bố dự án, liên hoan,...)

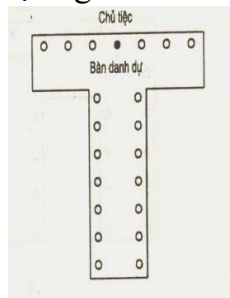
Về đồ uống, khách cũng sẽ được phục vụ tại bàn theo yêu cầu với các loại thức uống đã được đặt trước từ chủ tiệc

Khi khách hàng đặt tiệc theo loại hình tự chọn này sẽ được cung cấp 1 dịch vụ trọn gói bao gồm:

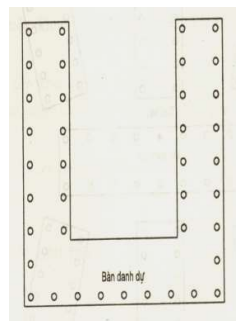
- Bàn để các loại thức ăn cho khách mời
- Bàn, ghế, nơ, áo ghế cho khách ngồi
- Các loại trang thiết bị để phục vụ cho việc ăn tiệc (dao, thìa, đĩa)
- Trang trí bàn tiệc (màu sắc, hoa tươi...)
- Thức ăn theo thực đơn đã chọn trước
- Nhân viên phục vụ
- Các loại thức uống theo yêu cầu

**Một số kiểu kê xếp phòng tiệc và bàn tiệc tiêu biểu:*

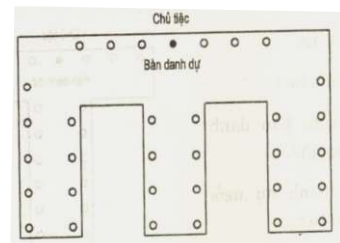
Tiệc ngồi hình chữ T



Tiệc ngồi



Tiệc ngồi hình chữ M



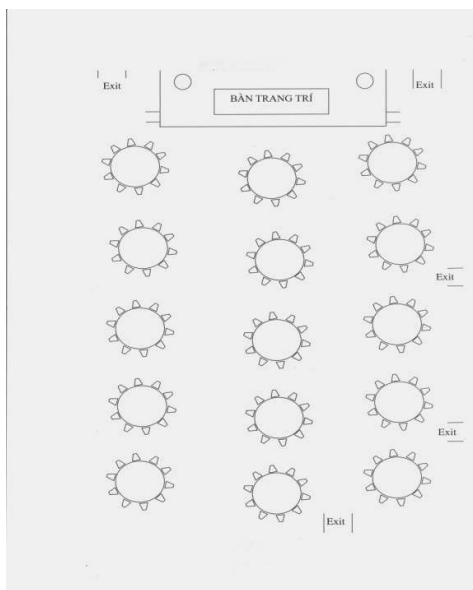
Hình 6.2: Các kiểu bố trí bàn tiệc hình chữ T, U, M

- Kiểu tiệc liên hoan:



Hình 6.3: Kiểu tiệc liên hoan

- Tiệc ngồi hình tròn:



Hình 6.4: Kiểu tiệc ngồi hình tròn (tiệc Âu)

6.2. Phục vụ tiệc ngồi ăn kiểu Á

Đây là loại hình tiệc ngồi tại chỗ, khu vực tiệc sẽ được sắp xếp bàn tròn hoặc chữ nhật với 6 - 10 - 12 ghế/bàn (tương đương 6 – 10 - 12 khách/bàn).

Khách sẽ dùng những món ăn dựa trên thực đơn mà chủ tiệc đã đặt, cơ bản là các món được sắp xếp theo trình tự: Khai vị - Món chính – Tráng miệng.

Khách ngồi tại chỗ và thức ăn sẽ được nhân viên phục vụ chia cho khách theo từng khẩu phần tại vị trí mình đang ngồi.

Với loại hình tiệc ngồi Á sẽ có phong cách phục vụ châu Á: các món ăn cho từng bàn sẽ được đặt trên một đĩa to, sau đó sẽ được mang ra bàn tiệc từ đội ngũ nhân viên và họ sẽ phục vụ tại bàn bằng cách chia theo khẩu phần cho từng thực khách. Loại hình tiệc này hiện nay rất phổ biến trong các khách sạn 5 sao hay tại các nhà hàng cao cấp.

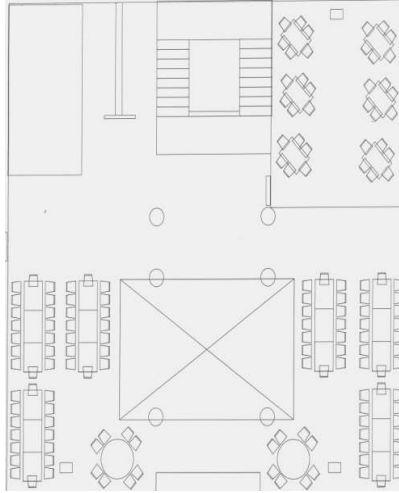
Thông thường, loại hình tiệc ngồi Á thường được tổ chức vào các sự kiện trang trọng mà trong đó mục đích của người chủ tiệc mong muốn sự tập trung của thực khách khi tham dự tiệc để truyền đạt lại các thông tin của mình (ví dụ: tiệc cưới, lễ công bố dự án, liên hoan,...).

Về đồ uống, khách cũng sẽ được phục vụ tại bàn theo yêu cầu với các loại thức uống đã được đặt trước từ chủ tiệc.

Khi khách hàng đặt tiệc theo loại hình tự chọn này sẽ được cung cấp 1 dịch vụ trọn gói bao gồm:

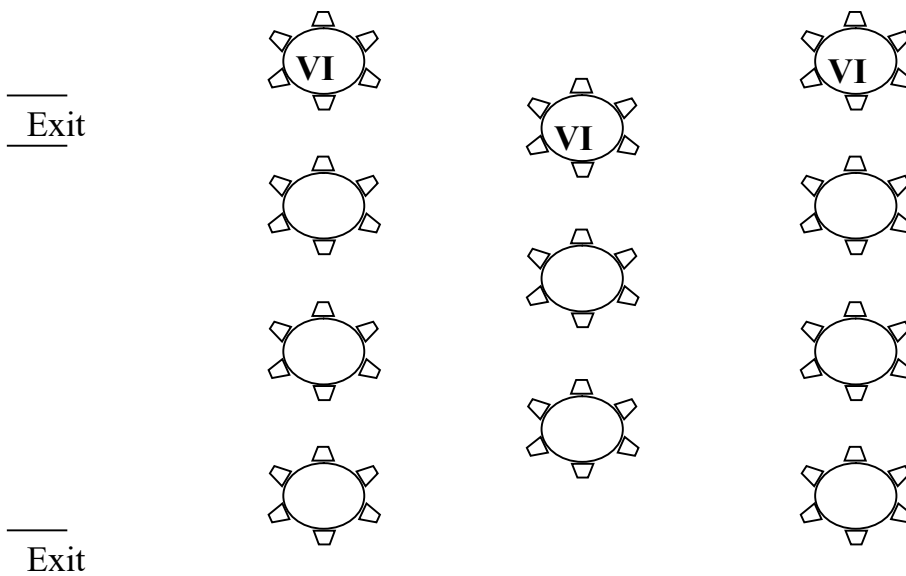
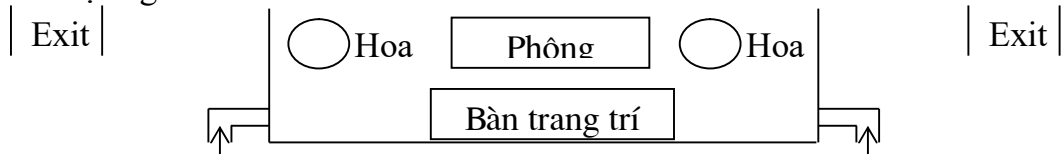
- Bàn để các loại thức ăn cho khách mời
- Bàn, ghế, nơ, áo ghế cho khách ngồi
- Các loại trang thiết bị để phục vụ cho việc ăn tiệc (dao, thìa, đĩa)

- Trang trí bàn tiệc (màu sắc, hoa tươi...)
 - Thức ăn theo thực đơn đã chọn trước
 - Nhân viên phục vụ
 - Các loại thức uống theo yêu cầu
- *Một số kiểu kê xếp phòng tiệc và bàn tiệc tiêu biểu:*
- Tiệc ngồi hình chữ nhật:



Hình 6.5: Kiểu tiệc ngồi hình chữ nhật

- Tiệc ngồi hình tròn:



Hình 6.6: Kiểu tiệc ngồi hình tròn (tiệc Á)

7. Phục vụ tiệc trà (hội nghị)

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm của bữa tiệc trà (hội nghị);
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức về phục vụ tiệc trà để đảm bảo tổ chức và phục vụ tốt các bữa tiệc trà (hội nghị);
- Chăm thận, chu đáo, tỉ mỉ trong phục vụ tiệc trà (hội nghị).

Tiệc trà/cà phê (Tea break/Coffee break) là bữa ăn thường được tổ chức trong các giờ giải lao của các buổi họp, hội nghị, hội thảo, triển lãm, trưng bày hay các bữa tiệc mừng khai trương, họp mặt,... nhằm cung cấp thêm năng lượng và giúp khách thư giãn, trò chuyện, trao đổi thông tin với tính chất thân mật.

Loại hình này thuộc hệ thống tiệc đứng là chủ yếu, thời gian không kéo dài khoảng 9h30 – 10h sáng; 15h - 15h30 chiều và kéo dài 15 - 30 phút.

Tiệc trà/cà phê rất lịch sự, sang trọng nhưng đơn giản, gọn nhẹ. Số lượng khách tham dự bữa ăn uống nhẹ không hạn chế, có thể ít hay nhiều tùy thuộc vào mục đích, tính chất của bữa tiệc. Tiệc trà/cà phê có thể được tổ chức ở nhiều không gian khác nhau như phòng riêng, đại sảnh, hành lang, khu sân vườn,...

Khách mời không có chỗ ngồi riêng, bàn ghế có thể xếp xung quanh phòng tiệc hoặc không. Thực đơn trong bữa ăn uống nhẹ thường bao gồm:

- Đồ ăn:
 - + Hoa quả: táo, lê, dưa, thanh long, xoài, ổi, nho, dưa hấu,...
 - + Bánh ngọt: bánh nhân táo, bánh chocolate, bánh su kem, bánh rán, bánh chuối, bánh ga tô kem,...
 - + Chè: chè nếp cẩm, chè hoa cau, chè sen long nhãn, chè đậu đỏ,...
 - + Kem: kem dừa, kem vani, kem khoai môn, kem chocolate,...
- Đồ uống:
 - + Trà và cà phê các loại;
 - + Sữa tươi, sữa chua, nước ép hoa quả, nước ngọt,...

Số lượng đồ ăn uống trong bữa tiệc không hạn chế đối với từng người khách, khách có thể ăn uống bao nhiêu tùy thích. Các bộ đồ ăn uống được đặt theo từng chõng, khách tự lấy món ăn, đồ uống và tự phục vụ. Do đặc thù và tính chất bữa tiệc nên nhân lực phục vụ cho các bữa tiệc này không cần nhiều cho tất cả các khâu như chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ và thu dọn. Tùy thuộc vào số lượng khách tham dự bữa tiệc, trung bình một nhân viên phục vụ từ 30 - 40 khách.

8. Phục vụ tiệc Buffet ngồi

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm của bữa tiệc Buffet ngồi;
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức về phục vụ tiệc Buffet ngồi để đảm bảo tổ

chức và phục vụ tốt các bữa tiệc Buffet ngồi;

- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong phục vụ tiệc Buffet ngồi.

Phục vụ khách ăn Buffet ngồi đang trở thành kiểu phục vụ phổ biến hiện nay. Trong các bữa tiệc buffet ngồi khách hàng có thể lựa chọn các món ăn mà họ thích và họ rất thích các những món ăn được bày sẵn để họ lựa chọn.

Tiệc Buffet tạo ra những cách sắp xếp trưng bày món ăn gây ấn tượng sâu sắc, còn đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả trong quá trình phục vụ.

Việc sắp xếp những nơi để món ăn cho khách lấy được chia thành những "hòn đảo" nhỏ. Có nơi để món khai vị, có nơi để món chính, nơi để đồ ăn tráng miệng, nơi để đồ uống.

Một số nhà hàng, có thể có nhân viên phục vụ phục vụ đồ uống tại bàn, một số bàn trưng bày thức ăn cần có nhân viên đứng để giới thiệu hoặc cất thái thức ăn cho khách. Có một số giám sát viên làm nhiệm vụ theo dõi sự phối hợp giữa tự phục vụ với sự chuẩn bị ở bếp.

Ưu điểm của kiểu phục vụ này là thức ăn được trình bày hấp dẫn, phục vụ được nhiều khách nhanh chóng mà không cần nhiều người phục vụ, khách có thể tự do lựa chọn món ăn đồ uống mà họ ưa thích về bàn của mình. Tuy nhiên, khách nhận được sự quan tâm ít hơn so với cách phục vụ tại bàn khách ngồi ăn.

8.1. Cách trang trí nhà hàng

Việc trang trí nhà hàng thường có một biểu tượng cụ thể. Nếu nhà hàng có món ăn của Việt Nam thì có thể có biểu tượng nhỏ về cô gái Việt Nam mặc áo dài và đội nón. Bên cạnh là những món đặc sản như nem rán, gà xé phay,... hoặc một số biểu tượng khác như kỉ niệm ngày thành lập đơn vị với những con số kết hình hoa hoặc làm bằng đá khối. Một số kiểu trang trí đặc trưng:

+ Biểu tượng Buffet kiểu Việt



+ Biểu tượng Buffet mừng tất niên



Hình 6.7: Các biểu tượng trang trí tiệc Buffet

8.2. Kê bàn

- Các kiểu kê bàn bày thức ăn:

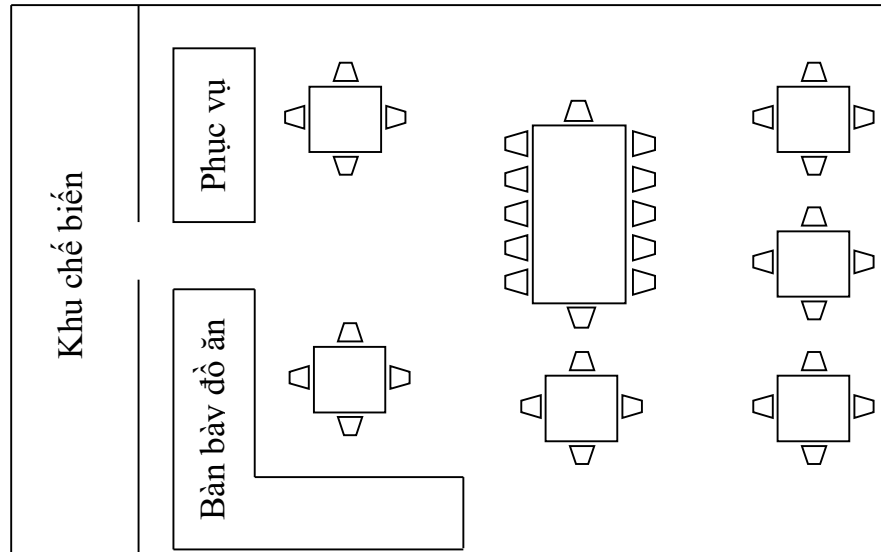
Kê bàn để bày thức ăn cho khách tự đến lấy thức ăn sao cho hợp lý. Vì vậy, có thể có nhiều kiểu bày bàn khác nhau như: hình chữ V, chữ U, chữ L, chữ S, chữ I,...bàn cũng có thể chia ra thành từng nhóm để khách đi lại thuận tiện.

- Các kiểu kê bàn phục vụ khách ngồi:

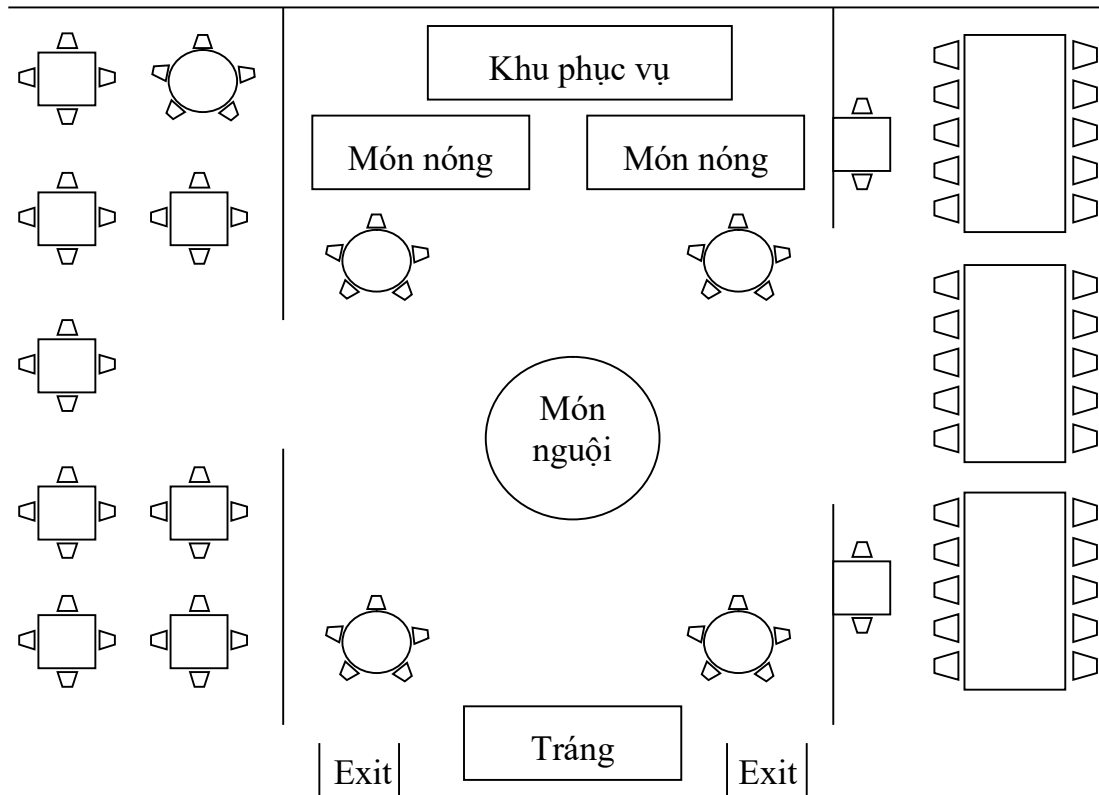
Các bàn phục vụ khách ngồi ăn có thể bày dụng cụ ăn nhưng rất đơn giản hoặc cũng có thể không bày dụng cụ.

* Một số kiểu kê xếp phòng tiệc và bàn tiệc tiêu biểu:

- Kiểu 1:



- Kiểu 2:



Hình 6.8: Các kiểu bố trí phòng phục vụ tiệc Buffet ngồi

8.3. Bày thức ăn

Thức ăn được đặt ở bàn theo kế hoạch đã được sắp xếp. Thứ tự sắp xếp là đĩa của khách (tại mỗi bàn đều có một chồng đĩa) lần lượt là các món salad bánh mì, bơ, pho mát, món rau nóng, món thịt quay và các món đệm khác giữa món cá và món chính. Nước xốt, gia vị món ăn cũng được bày đặt bên cạnh đĩa thức ăn. Món xúp và món tráng miệng được bày riêng ở khu vực món khai vị nóng, món tráng miệng. Cạnh mỗi đĩa hoặc lập là dụng cụ ăn phải có kẹp gấp thức ăn để khách gấp thức ăn và các chồng đĩa, khay đựng dao, đĩa để khách sử dụng trong khi ăn, trước mỗi món ăn phải có biển tên để khách lựa chọn.

8.4. Phục vụ khách

- Đảm bảo nhân viên phục vụ khách ăn Buffet ngồi phải thường xuyên quan sát, nếu thấy thức ăn trên bàn còn 1/3 phải báo cho nhân viên tiếp thêm món ăn.

- Đảm bảo các món thịt quay như: thịt bê, thịt gà tây được bày trên bàn và có nhân viên bếp phụ trách, giúp khách khi họ có nhu cầu: thái, lạng thịt đó trước mặt khách và đặt vào đĩa trông đẹp mắt, hấp dẫn.

- Đảm bảo nhân viên phục vụ bàn thường xuyên thu dọn các dụng cụ ăn của khách vừa ăn xong trước khi chuyển sang món mới.

- Phục vụ đồ uống tại bàn theo yêu cầu của khách.

- Chú ý: trường hợp khách làm đổ thức ăn ra bàn, người phục vụ nhanh chóng gạt thức ăn đó vào một cái đĩa, lấy khăn ướt lau nhẹ chỗ lên chỗ khách vừa làm đổ thức ăn và phủ lên đó bằng một chiếc khăn mới sạch sẽ.

9. Phục vụ tiệc đứng

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm của bữa tiệc đứng;

- Vận dụng hiệu quả các kiến thức về phục vụ tiệc đứng để đảm bảo tổ chức và phục vụ tốt các bữa tiệc đứng;

- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong phục vụ tiệc đứng.

Tiệc đứng hay còn gọi là tiệc Buffet là một hình thức tổ chức các bữa tiệc ăn uống và là một hệ thống phục vụ bữa ăn trong đó thức ăn được đặt trong một khu vực chung nơi các thực khách thường tự phục vụ (hình thức đứng và ăn chứ không ngồi như kiểu truyền thống), ăn theo lựa chọn các món đã soạn sẵn tại bàn tiệc. Đây là một phương pháp phổ biến để dọn thức ăn cho một số lượng lớn các người với một số lượng nhân viên ít ỏi.

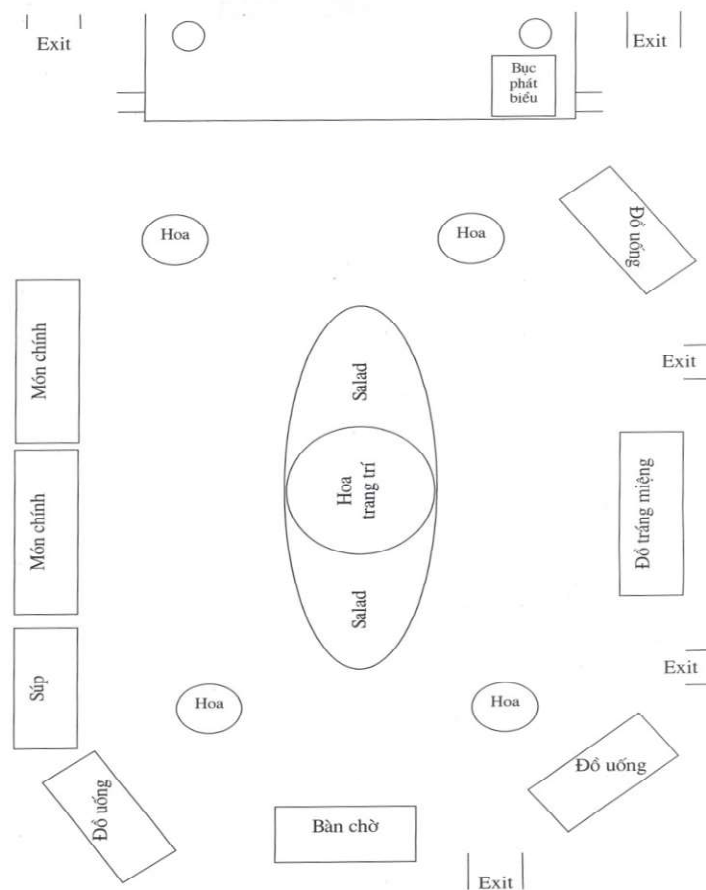
Tiệc đứng được dọn tại các địa điểm khác nhau bao gồm khách sạn và rộn lên trong các sự kiện xã hội. Việc tổ chức các tiệc đứng có thể tạo mối quan hệ giao lưu giữa các thực khách hơn là các bữa tiệc truyền thống vì họ không cố định vào một vị trí tại bàn ăn, họ có thể chủ động gặp gỡ, trao đổi trò chuyện với các thực khách khác. Ngoài ra, việc tự chọn các món ăn tăng tính chủ động cho

thực khách khi họ có quyền tự do lựa chọn về món và số lượng món ăn theo ý thích của mình

Phục vụ, kinh doanh tiệc Buffet rất tiện lợi và dễ tổ chức, do vậy các nhà hàng hiện nay đều có dịch vụ tổ chức tiệc Buffet. Tổ chức tiệc Buffet có nhiều tiện lợi như sau:

- Nhân viên phục vụ không nhiều.
- Không tốn nhiều dụng cụ bày biện thức ăn theo từng đĩa (vì sẽ đựng trong các đĩa lớn và các nồi hâm nóng chuyên dụng).
- Chuẩn bị thực phẩm dễ dàng hơn, tận dụng được nhiều thực phẩm.
- Lãi suất cao
- Đầu tư trang thiết bị phục vụ tiệc đơn giản, dụng cụ là những loại có độ bền cao, khấu hao lâu dài.

* Một số kiểu kê xếp phòng tiệc và bàn tiệc tiêu biểu:



Hình 6.9: Mô hình bố trí bàn tiệc Buffet

10. Phục vụ khách ăn trên buồng

Mục tiêu:

- Giải thích nghi thức chuẩn khi phục vụ tại buồng khách;
- Chuẩn bị và phục vụ các loại món ăn và đồ uống khác nhau tại buồng khách đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống tại buồng.

*** Kiến thức cần thiết:**

Nhiều khách sạn có dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng cho khách như là một phần sản phẩm dịch vụ của khách sạn. Sự mở rộng danh mục dịch vụ buồng thường dựa trên tiêu chuẩn của khách sạn.

Ví dụ: một khách sạn 5 sao được yêu cầu đưa ra một danh mục thực đơn phục vụ tại buồng về ăn sáng, ăn trưa, ăn chiều và ăn nhanh “cả ngày” cũng như sự lựa chọn về đồ uống nóng và lạnh. Một khách sạn 3 sao, chỉ có thể phục vụ một số danh mục hạn chế như ăn sáng và một thực đơn đồ ăn nhanh cùng với một số danh mục về đồ uống nhất định.

Tại một số khách sạn, phục vụ buồng có thể sẵn sàng 24 giờ một ngày, còn tại các khách sạn khác thời gian phục vụ buồng có lẽ chỉ tương tự thời gian mở cửa của nhà hàng.

Trong việc cung cấp dịch vụ phục vụ tại buồng, điều quan trọng là làm quen với cách sắp xếp, bài trí của khách sạn và thang máy phục vụ để hiểu được phương pháp vận chuyển thực phẩm xuyên suốt khách sạn một cách an toàn và hợp vệ sinh.

Có hai hệ thống cung cấp dịch vụ cơ bản tại buồng khách:

- Hệ thống phòng để đồ ăn trên tầng
 - + Có thể có nhân viên phục vụ trên từng tầng hoặc mỗi hai hoặc ba tầng và hoạt động từ phòng chuẩn bị đồ ăn trên tầng.
 - + Phòng để đồ ăn uống chứa những thực phẩm và thiết bị cần thiết để cung cấp đồ uống và những bữa ăn nhanh cho những buồng mà phòng để đồ ăn uống đó phải phục vụ.
 - + Những món ăn và đồ uống không có tại phòng để đồ ăn uống phải được lấy từ bếp chính hay quầy đồ uống theo yêu cầu.
- Phục vụ tại tầng trung tâm
 - + Nhiều khách sạn có dịch vụ tầng trung tâm mà từ đây tất cả các nhân viên phục vụ tầng làm việc. Khi bộ phận phục vụ tại buồng nhận được yêu cầu, nhân viên phục vụ tầng phục vụ theo những yêu cầu này bất kể là những yêu cầu đó từ tầng nào.
 - + Loại phục vụ này có thể sử dụng thang máy với tốc độ cao.

+ Điện thoại là cách phổ biến nhất mà khách đưa yêu cầu cho bộ phận phục vụ tại buồng. Khi nhận yêu cầu, nhân viên bộ phận phục vụ tại buồng phải ghi lại các món trên thực đơn, tên khách, số buồng và ngày, giờ chuyển đồ ăn đến.

- Cách thức phục vụ ăn tại buồng

+ Bạn phải thường xuyên lưu ý khi vào buồng của khách và đặc biệt chú ý chuyên tâm vào việc làm để đảm bảo vệ sinh và an toàn tuyệt đối trước sự có mặt của khách.

+ Tốc độ và hiệu quả trong quá trình chuẩn bị phục vụ theo yêu cầu tại buồng là quan trọng.

+ Một trong những điểm chủ yếu để quá trình cung cấp dịch vụ buồng đạt tiêu chuẩn cao là: “làm đúng ngay từ lần đầu tiên”. Nếu không làm như vậy (ví dụ khi bỏ quên một món ăn) thì việc quay trở lại bếp sẽ có ảnh hưởng không tốt đến quá trình phục vụ và tiêu chuẩn phục vụ buồng

*** Các bước thực hiện:**

10.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách

10.1.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại

Điện thoại là phương tiện giao tiếp thông dụng nhất trong khách sạn giữa bộ phận này với bộ phận khác. Nhân viên khách sạn ở bất kỳ bộ phận nào cũng phải biết sử dụng điện thoại, biết trả lời khách thế nào cho lịch sự .

*** Kiến thức cần có:**

- Quy tắc về việc nghe và trả lời điện thoại
- Thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng
- Mẫu phiếu ghi yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Nhấc máy điện thoại chậm nhất sau hồi chuông thứ ba, nói rõ mình là ai, thuộc bộ phận nào, chào khách, hỏi xem khách cần gì. Chú ý giọng nói nhẹ nhàng, thân mật, tự nhiên.

Ví dụ: “Bộ phận phục vụ tại buồng xin nghe. Xin chào buổi sáng/trưa/tối . Tôi có thể giúp gì, thưa ngài?”.



Hình 6.10: Nghe điện thoại trong nhà hàng

- Bước 2: Lắng nghe yêu cầu của khách, tay cầm bút viết sẵn sàng ghi vào phiếu ghi thực đơn. Hỏi và ghi rõ tên khách, số buồng, số người ăn, thứ tự các món theo yêu cầu, thời gian ăn. Khi ghi phiếu ghi thực đơn phải chú ý đến các yêu cầu đặc biệt của khách. *Ví dụ: Món trứng làm như thế nào, món bít tết ra sao?*

- Bước 3: Giới thiệu cho khách một số món ăn, đồ uống nếu khách chưa xác định được ăn món gì

- Bước 4: Đọc lại phiếu ghi thực đơn cho khách nghe, nhắc lại tên, số phòng khách, hẹn sẽ phục vụ ngay trong vòng bao nhiêu phút (*chú ý chính xác giờ hẹn*).

- Bước 5: Cảm ơn khách, chờ khách đặt máy điện thoại xuống thì nhân viên mới được đặt.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại.

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 – 3 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: bút, giấy A4, phiếu ghi yêu cầu, thực đơn, điện thoại.

+ Phân vai: 01 hs vai khách, 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.

+ Thực hiện tiếp nhận

+ Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện tiếp nhận	8.5						
	+ Nhắc máy và trả lời điện thoại đúng, đủ các thông tin	2						
	+ Ghi yêu cầu của khách đầy đủ, chính xác	2						

+ Giới thiệu các món ăn, đồ uống cho khách	1						
+ Đọc lại yêu cầu của khách	1						
+ Gác máy điện thoại	0.5						
+ Đảm bảo tiếp nhận theo đúng quy trình và làm hài lòng khách	2						
Tổng	10						

10.1.2. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ ăn tại buồng

- Đối với một số khách sạn dịch vụ phục vụ khách ăn tại buồng được tiếp nhận thông qua thực đơn đặt tại buồng khách (*đặc biệt là thực đơn cho bữa sáng*).

- Thực đơn ăn sáng được in sẵn và thể hiện cụ thể tên các món ăn, đồ uống mà nhà hàng sẽ phục vụ. Bữa sáng đã bao gồm trong tiền thuê buồng, vì vậy, nếu khách muốn gọi các món ăn, đồ uống ngoài danh mục thực đơn trong phòng, khách sẽ phải trả tiền cho món ăn đó.

*** Kiến thức cần có:**

- Thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng
- Mẫu phiếu ghi yêu cầu
- Trình tự và tiêu chuẩn khi tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Xác nhận thông tin đặt ăn tại buồng khách từ bộ phận lễ tân hoặc bộ phận đón tiếp của nhà hàng. Khách sẽ lựa chọn bữa sáng của mình bằng cách đánh dấu vào các món ăn, đồ uống và treo ở tay nắm cửa hoặc chuyển cho quầy Lễ tân, Nhà hàng. Khách sạn sẽ quy định rõ về thời gian chuyển thực đơn để thuận tiện cho việc phục vụ. Một số khách sạn nhân viên phục vụ ăn uống tại buồng trực tiếp đi kiểm tra các cửa buồng để nhận thông tin qua việc khách treo thực đơn ngoài tay nắm cửa.

- Bước 2: Ghi phiếu yêu cầu đảm bảo chính xác, đầy đủ thông tin theo đúng mẫu phiếu.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng.

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 – 3 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng

- Thời gian: 10 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: bút, giấy A4, phiếu ghi yêu cầu, thực đơn.
 - + Phân vai: 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.
 - + Thực hiện tiếp nhận
 - + Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện tiếp nhận	8.5						
	+ Xác nhận thông tin theo đúng cách	3						
	+ Ghi yêu cầu của khách đầy đủ, chính xác	3.5						
	+ Đảm bảo tiếp nhận theo đúng quy trình	2						
	Tổng	10						

* Một số mẫu thực đơn ăn sáng đặt tại buồng khách như sau:

POLONEZ HOTEL

No.6A Tran Nhan Tong Str. – Ha Noi – Viet Nam. Tel: (+84) 4.822.5715

BREAKFAST ORDER

Date:...../...../.....

Morning wake up call

...../.....am

FOODS

Guest name:.....

Room No.:.....

Breakfast's time:...../.....am

In room

In restaurant

1. Bread with butter/jam
2. Bread with butter/cheese
3. Bread with onion omelet
4. Bread with omelet
5. Bread with butter/ham
6. Bread with opla eggs
7. Bread with butter/ sausage
8. Noodle soup with beef
9. Noodle soup with chicken
10. Chicken porridge
11. Roll steam rice cake

NOTE:

Breakfast will be served from 6am until 11am. Please order your breakfast for tomorrow.

DRINKS

1. Black Coffee
2. Coffee with milk
3. Fresh milk
4. Yoghurt
5. Orange Juice
6. Lemonade
7. Tea

****If you are checking out tomorrow:***

- Please prepair my bill At:.....
- Please pick up my luaggage (free) At:.....

Thanks you very much!

Hình 5.55: Mẫu thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng 1 (bản tiếng Anh)

KHÁCH SẠN POLONEZ

Số 8 phố Trần Nhân Tông – Hà Nội - Việt Nam. Điện thoại: (+84) 4.822.5715

PHIẾU ĐẶT ĂN SÁNG

Ngày.....tháng.....năm.....

Gọi báo thức vào buổi sáng:

...../.....

Tên khách hàng:.....

Số phòng:.....

Thời gian ăn sáng:...../.....

Tại phòng

Tại nhà hàng

ĐỒ ĂN

1. Bánh mì với bơ/mứt nhuyễn
2. Bánh mì với bơ/pho mát
3. Bánh mì với trứng ốp lết hành
4. Bánh mì với trứng ốp lết
5. Bánh mì với bơ/thịt nguội
6. Bánh mì với trứng ốp la
7. Bánh mì với bơ/ xúc xích
8. Phở bò
9. Phở gà
10. Cháo gà
11. Bánh cuốn

Chú ý:

Bữa sáng sẽ được phục vụ từ 6 giờ sáng đến 11 giờ sáng. Xin vui lòng đặt bữa sáng của bạn cho ngày mai.

ĐỒ UỐNG

1. Cà phê đen
2. Cà phê sữa
3. Sữa tươi
4. Sữa chua
5. Nước cam
6. Nước chanh
7. Trà

*** Nếu bạn làm thủ tục trả phòng vào ngày mai:**

- Xin vui lòng chuẩn bị hoá đơn Vào lúc:.....

- Xin vui lòng mang hành lý (miễn phí) Vào lúc:.....

Xin cảm ơn quý khách!

Hình 5.56: Mẫu thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng 1 (bản tiếng Việt)

THỰC ĐƠN ĂN SÁNG TẠI BUỒNG

- Số phòng:

Số khách:

- Tên khách hàng:

- Ngày:

Thời gian:

Đồ ăn:

<p>Phở Bò 20.000đ/xuất</p> <p><input type="checkbox"/> Tái</p> <p><input type="checkbox"/> Chín</p>	<p>Trứng 20.000đ/xuất</p> <p><input type="checkbox"/> Omellete</p> <p><input type="checkbox"/> Ốp la</p> <p><input type="checkbox"/> Trứng luộc</p> <p><input type="checkbox"/> Trứng trần</p>
<p>Phở Gà 15.000đ/xuất</p>	<p>Trứng ăn kèm với:</p> <p><input type="checkbox"/> Xúc xích</p> <p><input type="checkbox"/> Thịt nguội</p> <p><input type="checkbox"/> Thịt hun khói</p> <p><input type="checkbox"/> Patê</p>
<p>Miến cua bể 30.000đ/xuất</p>	<p>Bánh cuốn 15.000đ/xuất</p>
<p>Bánh đa cua 15.000đ/xuất</p>	<p>Xôi thịt 15.000đ/xuất</p>

Đồ uống:

<p>Trà lipton 10.000đ/ly</p> <p><input type="checkbox"/> Hương dâu</p> <p><input type="checkbox"/> Trà sữa</p> <p><input type="checkbox"/> Hương táo</p> <p><input type="checkbox"/> Hương đào</p>	<p>Trà Dilmah 12.000đ/ly</p> <p><input type="checkbox"/> Bạc hà</p> <p><input type="checkbox"/> Nhài</p>
<p>Nước ép táo 10.000đ/ly</p>	<p>Nước ép dứa 10.000đ/ly</p>
<p>Nước cam 15.000đ/ly</p>	<p>Nước ép ổi 10.000đ/ly</p>
<p>Sữa tươi 10.000đ/ly</p>	<p>Nước ép đào 10.000đ/ly</p>

Bữa sáng được phục vụ tại phòng từ 6h30' đến 10h00'

Xin vui lòng gọi số 5.

Chữ ký khách hàng

Hình 5.57: Mẫu thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng 2

10.2. Sắp đặt dụng cụ trên khay (xe đẩy)

10.2.1. Sắp đặt trên khay

Khay phục vụ ăn tại buồng thường được sử dụng đối với những xuất ăn ít hoặc chỉ có một xuất ăn. Tùy thuộc vào từng thực đơn mà nhân viên phục vụ sắp xếp cho khoa học.

*** Kiến thức cần có:**

- Yêu cầu của khách
- Nguyên tắc chuẩn bị
- Cách sắp xếp khay

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ. Căn cứ vào thực đơn khách yêu cầu nhân viên phục vụ chuẩn bị các loại dụng cụ ăn uống phù hợp với thực đơn và đầy đủ số lượng.

- Bước 2: Vệ sinh tất cả các loại dụng cụ đảm bảo đúng quy trình và tiêu chuẩn.

- Bước 3: Sắp xếp dụng cụ trên khay khoa học, hợp lý và đảm bảo an toàn trong quá trình phục vụ.

Ví dụ: Sắp xếp dụng cụ trên khay theo thực đơn phục vụ ăn sáng tại phòng kiêu Âu cho 01 khách

- | |
|-----------------------------|
| - Bánh mì + bơ |
| - Trứng ốp la + Xúc xích bò |
| - Ngũ cốc |
| - Trà Lipton nóng |

- Bước 1: Chuẩn bị dụng cụ.

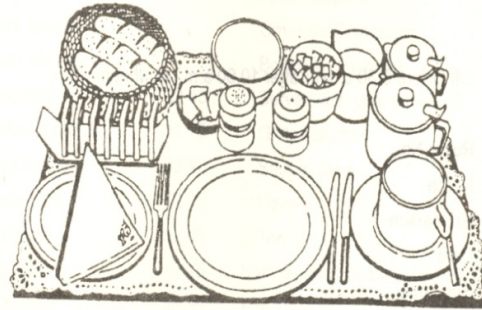
1. Đĩa ăn + dao + dĩa	6. Bát đựng ngũ cốc
2. Đĩa bánh mì cá nhân + Khăn ăn	7. Ấm trà
3. Rổ bánh mì	8. Bình đường, sữa
4. Đĩa bơ	9. Khay bê
5. Lọ tiêu, muối	10. Đĩa kê, tách trà, thìa.

- Bước 2: Vệ sinh tất cả các loại dụng cụ

+ Đảm bảo khay sạch, khô, phẳng, có khăn lót khay.

+ Đảm bảo dụng cụ ăn: không vết bẩn, vết vân tay, vết mờ...

- + Đảm bảo dụng cụ uống; sạch bóng, trong suốt.
- Bước 3: Sắp xếp dụng cụ trên khay
- + Đặt đĩa ăn chính diện khay, dao bên phải đĩa, thìa bên trái đĩa.
- + Đặt đĩa bánh mì cá nhân ở bên trái, trên là khăn ăn.
- + Đặt tách trà, đĩa kê, thìa bên phải khay.
- + Đặt đĩa chanh phía trên đĩa tách trà là bình trà .
- + Đặt rổ bánh mì, đĩa bơ, bát ngũ cốc, bình đường, bình sữa, bình nước nóng hàng trên cùng từ trái sang phải.



Hình 6.11: Cách sắp xếp khay phục vụ khách ăn trên buồng

Bài tập ứng dụng: Thực hiện sắp xếp dụng cụ trên khay theo thực đơn
Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: bút, giấy A4, phiếu ghi yêu cầu, thực đơn.
 - + Phân vai: 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.
 - + Thực hiện sắp xếp dụng cụ trên khay
 - + Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						

3	Thực hiện sắp xếp dụng cụ trên khay	8.5					
	+ Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ (dụng cụ ăn, dụng cụ uống, dụng cụ phục vụ)	2					
	+ Vệ sinh dụng cụ	3					
	+ Sắp xếp dụng cụ trên khay	3.5					
	Tổng	10					

10.2.2. Sắp đặt dụng cụ trên xe đẩy

Khi đồ ăn của khách nhiều món hoặc từ 2 xuất trở nên, dùng xe đẩy để phục vụ. Xe đẩy phải chắc chắn, bánh xe quay được, phía trên mặt xe là một chiếc bàn nhỏ hình chữ nhật, trên mặt bàn đặt các dụng cụ phục vụ ăn uống sao cho hài hoà, cân đối đúng quy định của nhà hàng, hai mép bàn có hai cánh gấp hai bên. Khi xe được đẩy vào trong buồng khách, người phục vụ mở hai cánh gấp hai bên lên là có một cái bàn ăn hình tròn, người phục vụ sắp lại dụng cụ ăn, uống cho hoàn chỉnh, món ăn nóng được hâm nóng ở ngăn dưới của bàn cũng được đưa lên, khách có được một bữa ăn nóng trên buồng tiện nghi thoải mái.



Hình 6.12: Sắp xếp xe đẩy phục vụ khách ăn tại buồng

10.3. Phục vụ khách ăn trên buồng

*** Kiến thức cần có:**

- Yêu cầu của khách
- Cách giao tiếp ứng xử
- Đặc điểm tâm lý khách
- Quy trình và tiêu chuẩn phục vụ khách

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Kiểm tra trước khi phục vụ khách, đảm bảo tất cả yêu cầu về món ăn của khách đều có trên khay hoặc trên xe đẩy, cùng các dụng cụ khác như

dao, đĩa, đồ sứ, gia vị, khăn ăn,...

- Bước 2: Bê khay/đẩy xe đến đúng buồng của khách. Xin phép vào buồng khách: gõ cửa/ nhân chuông theo đúng qui định khách sạn và xưng danh "Phục vụ buồng!"/"Room service, please!". Đợi khi có tiếng trả lời mới vào.

- Bước 3: Mở cửa vào buồng khách theo đúng cách, chào khách. Hỏi khách vị trí muốn đặt khay/xe đẩy?

- Bước 4: Phục vụ khách ăn uống: sắp xếp lại món ăn, đồ uống, dụng cụ đúng kỹ thuật. Giới thiệu với khách món ăn, đồ uống ngắn gọn, chính xác. Nếu cần phải mở đồ uống thì mở ngay lúc này. Hỏi xem khách có hài lòng không?

- Bước 5: Đưa hoá đơn cho khách xem, ký xác nhận. Hỏi khách xem khoảng thời gian nào là phù hợp để dọn dẹp bữa ăn. Chúc khách ăn ngon miệng trước khi rời khỏi buồng khách.

- Bước 6: Trở về khu vực phục vụ tại phòng và đánh dấu vào thời gian trở lại thu dọn.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phục vụ ăn uống tại buồng khách

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng

- Thời gian: 20 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: bút, giấy A4, phiếu ghi yêu cầu, thực đơn.

+ Phân vai: 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.

+ Thực hiện phục vụ ăn uống tại buồng khách

+ Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện phục vụ ăn uống tại buồng khách	8.5						
	+ Kiểm tra trước khi phục vụ khách	1						

+ Gõ cửa và xin phép vào buồng khách	1.5						
+ Mở cửa và chào khách	1.5						
+ Phục vụ khách ăn uống	3						
+ Thanh toán	1						
+ Ra khỏi phòng khách	0.5						
Tổng	10						

10.4. Thu dọn dụng cụ sau phục vụ

- Tất cả các dụng cụ phục vụ trong buồng của khách phải được mang trả lại cho bộ phận phục vụ ăn trên buồng. Người phục vụ bàn có trách nhiệm mang trả mọi thứ. Có ba nơi trong khách sạn có thể tìm thấy dụng cụ phục vụ, đó là:

- Các buồng đã phục vụ khách.
- Hành lang.
- Nơi làm việc của bộ phận phục vụ buồng.

*** Kiến thức cần có:**

- Các khu vực thu dọn
- Nguyên tắc thu dọn

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Vào buồng khách

Nhấn chuông/ gõ cửa, xưng danh theo đúng qui định. Mở cửa và xin phép vào buồng.

- Bước 2: Thu dọn phương tiện dụng cụ phục vụ ăn uống

Chào hỏi khách lịch sự, thu dọn dụng cụ, phương tiện phục vụ đúng kỹ thuật, kiểm kê tài sản nhanh, gọn thông báo với khách (nếu cần).

- Bước 3: Rời khỏi buồng khách

Chào và xin phép rời buồng đúng tác phong người phục vụ, chuyển dụng cụ ăn uống an toàn về đúng nơi quy định.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện thu dọn dụng cụ sau phục vụ

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: bút, giấy A4, phiếu ghi yêu cầu, thực đơn.
- + Phân vai: 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.
- + Thực hiện thu dọn dụng cụ
- + Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện thu dọn dụng cụ	8.5						
	+ Gõ cửa và xin phép vào buồng khách	3						
	+ Thu dọn phương tiện dụng cụ phục vụ ăn uống	4.5						
	+ Ra khỏi phòng khách	1						
	Tổng	10						

11. Kết thúc và bàn giao ca

Mục tiêu:

- Xác định được khu vực bàn giao chủ yếu vào cuối ca;
- Nhận biết tầm quan trọng của việc bàn giao chu đáo và ảnh hưởng của nó đối với những yêu cầu của khách hàng và sự phối hợp của nhân viên;
- Hiểu được trách nhiệm của mình trong việc hoàn thành tốt công việc bàn giao vào cuối ca;
- Nhận biết các công việc cần chuẩn bị chu đáo cho ca làm việc tiếp theo;
- Thực hiện các bước kết thúc công việc theo yêu cầu một cách an toàn;
- Cẩn thận, chu đáo, tỉ mỉ trong việc kết thúc và bàn giao ca.

11.1. Kết thúc ca

Khi giờ phục vụ tại nhà hàng đã kết thúc thì vẫn còn nhiều việc phải làm để chuẩn bị công việc phục vụ tiếp theo của nhà hàng và vẫn đảm bảo rằng các công việc phục vụ tiếp theo đó được thực hiện.

Kết thúc ca làm việc cũng quan trọng như sắp xếp và chuẩn bị công việc. Muốn hoạt động quan trọng này được tiến hành đúng cách, đòi hỏi phải được tổ chức khoa học và có kế hoạch cụ thể. Nhân viên phải có trách nhiệm nghề nghiệp để đảm bảo việc bàn giao ca chu đáo vào cuối ca.

*** Kiến thức cần có:**

- Tầm quan trọng của việc bàn giao ca
- Các công việc khi kết thúc ca làm việc
- Quy định về việc bàn giao ca.

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Thu dọn thức ăn thừa trên bàn
 - + Chuẩn bị phương tiện vận chuyển
 - + Chuẩn bị khu vực và đồ chứa thức ăn
 - + Thu gom theo từng loại đảm bảo vệ sinh, an toàn
 - + Chuyển về đúng nơi qui định
- Bước 2: Thu dọn vệ sinh và cất trữ dụng cụ
 - + Chuẩn bị phương tiện vận chuyển
 - + Thu dụng cụ từng loại đảm bảo an toàn
 - + Chuyển về nơi qui định
 - + Vệ sinh dụng cụ và cất trữ đúng kỹ thuật
- Bước 3: Thu dọn phế thải
 - + Chuẩn bị phương tiện và đồ chứa
 - + Thu dọn phế thải đúng kỹ thuật, an toàn
 - + Chuyển đến nơi qui định
- Bước 4: Kiểm tra và vệ sinh trang thiết bị
 - + Kiểm tra tính năng, tác dụng trang thiết bị
 - + Thu gom rác trong thiết bị
 - + Vệ sinh và cất trữ đúng kỹ thuật
- Bước 5: Vệ sinh phòng ăn, sắp đặt bàn ghế và hàng hoá tồn kho cuối ca
 - + Đảm bảo thông gió nhà hàng: kéo rèm che, mở cửa sổ, bật hệ thống quạt gió (nếu cần).
 - + Thu đồ vải: thu khăn ăn, khăn bàn, khăn phục vụ,... chuyển khăn đã sử dụng cho bộ phận giặt là.
 - + Lau bụi và xếp bàn ghế: lau sạch các cánh cửa, chụp đèn, quầy bar, bàn, ghế. Xếp bàn ghế để giải phóng nền nhà (nếu cần).

+ Quét bụi: dùng phát trần để quét bụi các đồ vật trên cao, dùng chổi để quét bụi nền nhà.

+ Lau/ hút bụi nền nhà: đặt biển cảnh báo trước cửa phòng ăn, sử dụng dụng cụ lau nền nhà từ trong ra ngoài đúng kỹ thuật đảm bảo sạch sẽ, sử dụng máy hút bụi nền nhà là thăm.

+ Làm khô nền nhà: Dùng hệ thống quạt điện làm khô nền nhà.

+ Sắp đặt bàn ghế: Sắp đặt lại bàn ghế theo yêu cầu phục vụ tiếp theo, bàn ghế chắc chắn, ngay ngắn, thẳng hàng theo đúng sơ đồ.

+ Sắp đặt lại hàng hoá trong ca: sắp xếp hàng hoá theo đúng chủng loại, kiểm kê số lượng chính xác, cất trữ và bảo quản.

- Bước 6: Tổng kết ca làm việc

+ Xác định công việc trong ca: ghi lại những việc đã thực hiện, thống kê lượt khách, doanh thu,...

+ Kiểm kê tài sản: đối chiếu xác định tài sản thất thoát trong ca, xác định lý do.

+ Kiểm kê hàng hoá nguyên liệu: kiểm kê, đối chiếu, xác định lượng hàng hoá tồn.

+ Lập báo cáo bán hàng, nộp tiền: lập báo cáo bán hàng trong ca, báo cáo tiền mặt, séc,... ghi lại công nợ.

+ Cập nhật các thông tin mới: ghi lại các thông tin đặt ăn, tiệc, hội nghị, hội thảo...

+ Rút kinh nghiệm ca làm việc: hội ý ca làm việc, thông báo các sự cố tình huống, lấy ý kiến đóng góp nhân viên, tìm giải pháp khắc phục.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện bàn giao cuối ca

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (2 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng học thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Chuẩn bị: bút, giấy A4, sổ bàn giao ca

+ Phân vai: 01 hs vai nhân viên phục vụ, 01 hs quan sát nhận xét.

+ Thực hiện bàn giao cuối ca

+ Đánh giá, nhận xét, rút kinh nghiệm.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm
----	----------	------	------

			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ	1						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện bàn giao cuối ca	8.5						
	+ Thu dọn thức ăn thừa trên bàn	1						
	+ Thu dọn vệ sinh và cất trữ dụng cụ	1						
	+ Thu dọn phế thải	2						
	+ Kiểm tra và vệ sinh trang thiết bị	1						
	+ Vệ sinh phòng ăn, sắp đặt bàn ghế và hàng hoá tồn kho cuối ca	2						
	+ Tổng kết ca làm việc	1.5						
	Tổng	10						

11.2. Bàn giao ca

Thuật ngữ “bàn giao ca” thường được sử dụng vào cuối ca làm việc, nói một cách đơn giản là nhân viên ca trước bàn giao trách nhiệm cho một nhân viên ca sau. Việc bàn giao này đánh dấu sự kết thúc ca làm việc của nhân viên ca trước và sự bắt đầu của một ca làm việc của nhân viên tiếp theo.

Ở khách sạn, nhà hàng việc bàn giao được thông qua một cuộc hội ý nhanh giữa nhân viên của hai ca làm việc, trao đổi thông tin, bàn giao chìa khoá,... nhờ vậy trách nhiệm công việc được bàn giao cho ca sau được thực hiện tốt, chu đáo và cụ thể.

* *Kiến thức cần có:*

- Thuật ngữ bàn giao ca
- Các công việc bàn giao chủ yếu

* *Các bước thực hiện:*

- Bước 1: Bàn giao tài sản
- + Bàn giao hiện trạng các trang thiết bị chuyên dùng

- + Bàn giao dụng cụ và hiện trạng phòng ăn
- + Xác định tài sản hư hỏng, thất thoát
- Bước 2: Bàn giao hàng hoá, nguyên liệu. Bàn giao số lượng, chất lượng hàng hoá, nguyên liệu tồn lại cho ca sau.
- Bước 3: Bàn giao các công việc đang thực hiện. Bàn giao tình hình phục vụ khách, những việc đang làm và cần hoàn tất cho ca sau. Ví dụ: Những hoá đơn chưa thanh toán, những bàn vẫn còn khách đang ăn, trang thiết bị cần bảo cáo bảo dưỡng, sửa chữa.
- Bước 4: Bàn giao các thông tin mới. Các thông tin ghi nhận trong ca phải được bàn giao lại cho ca sau tiếp tục theo dõi. Ví dụ: Những bàn khách đã đặt chỗ.
- Bước 5: Ghi lại các sổ bàn giao ca và ký nhận. Các thông tin bàn giao được ghi cụ thể trong sổ bàn giao và ký nhận giữa các ca.
- Chuẩn bị cho giai đoạn phục vụ tiếp theo. Nhà hàng cần được chuẩn bị cho giai đoạn phục vụ tiếp theo. Điều đó có nghĩa là những nhiệm vụ nhất định cần phải được hoàn thành mặc dù những nhiệm vụ này có thể khác nhau giữa những nhà hàng, danh mục những nhiệm vụ chung sau:
 - + Đồ đạc: những đồ đạc đã được lau sạch và để đúng vị trí.
 - + Đồ sành sứ, dao, đĩa đã rửa sạch, đánh bóng và để đúng nơi quy định.
 - + Thiết bị phục vụ: tất cả thiết bị đã lau chùi sạch và để đúng nơi quy định.
 - + Tủ dụng cụ/bàn phục vụ: đã rửa sạch và được dự trữ đầy đủ đạt tiêu chuẩn.
 - + Đồ ăn và đồ uống: đồ đã được rửa sạch; đồ bổ sung và đặt đúng chỗ như lọ muối và lọ tiêu.
 - + Rác: tất cả rác thải được bỏ vào túi thích hợp và bỏ vào khu vực chứa rác. Lau chùi túi hay thùng đựng rác sạch sẽ và để đúng nơi quy định.
- Nếu là ca cuối cùng trong ngày (*trường hợp nhà hàng chỉ có 2 ca*):
 - + Khoá tủ đựng bát đĩa, cửa sổ và cửa ra vào
 - + Không để tiền ở sổ sách và phải chuyển tiền tới nơi an toàn
 - + Tắt tất cả các đồ điện gia dụng và ga
 - + Bàn giao cho giám sát viên
- Trước khi kết thúc công việc bạn có thể trao đổi thông tin với giám sát viên phụ trách những vấn đề trong ca và ghi sổ nhật ký bất kỳ việc bất thường nào xảy ra.
 - + Ghi sổ bất kỳ sự việc bất thường nào xảy ra
 - + Những thiết bị cần bảo dưỡng và hoàn thành mẫu phiếu bảo dưỡng

- + Bất kỳ phàn nàn/thông tin/yêu cầu nào của khách
- + Bất kỳ đồ vải nào hay mặt hàng thực phẩm dự trữ nào cần được bổ sung, chất tẩy rửa cũng cần được xem xét và kiểm tra
- + Bất kỳ tài sản nào bị mất mà chưa tìm thấy được
- Cần nhớ trả lại chìa khoá đã được giao cho bạn từ đầu ca làm việc, trước khi kết thúc ca làm việc của mình, giám sát viên có trách nhiệm ký nhận.
- Những đề mục của cả sổ bàn giao và sổ nhật ký sẽ bao gồm ngày, giờ, sự kiện xảy ra hay thông tin chi tiết, tên của người ghi chép và chữ ký của người đó.
- Lấy tiền từ máy thu tiền mặt và chuyển đến nơi an toàn hay thủ quỹ chính.

* *Những khu vực bàn giao chủ yếu:*

- Thiết bị hoạt động
- Sổ/nhật ký đặt bàn
- Báo cáo bảo dưỡng
- Công tác chuẩn bị chu đáo (Mise-en-place)
- Những bàn khách đã đặt giữ chỗ
- Những hoá đơn chưa thanh toán
- Đồ vải xuất ra/dự trữ

Công việc thường xuyên đối với đồ vải bàn là thu lượm, phân loại và chuyển ra từ khu vực phục vụ vào cuối ca. Một khi khăn bản đã được chuyển tới kho thì nơi chứa khăn sạch phải được kiểm tra và đảm bảo cung cấp đủ cho quá trình phục vụ. Khăn sạch phải được cất giữ đúng cách và sẵn sàng cho lần phục vụ tiếp theo.

Ví dụ về cách ghi sổ bàn giao ca như sau:

KS:

SỔ GIAO CA

Thời gian	Ngày tháng	Nội dung	Chữ ký người giao	Chữ ký người nhận	Ghi chú
14h	01/10/2012	- Bàn số 01 khách chưa thanh toán. - Bàn số 06 khách vào ăn muộn.	Hương (Nhân viên phục vụ tại Lotus Restaurant)	Lan	
		- Phòng Sài Gòn - Hà Nội vào lúc 17h có một bữa tiệc sinh nhật	Quang (Nhân viên phục vụ tiệc)	Son	

		gồm 15 khách ca sáng đã chuẩn bị đủ dụng cụ phục vụ nhưng chưa đặt bàn.			
		- Loby Louge Bar đã hết các đồ sau: + Siro dâu + Cam sành + Chanh tươi + Dứa + Diet Coke + Cherry đỏ	Hùng (Nhân viên phục vụ đồ uống)	Bốn	
		- 18h có thêm hai đoàn khách ăn Buffet (25 khách đoàn Asian Travel và 15 khách đoàn Saigon Tourist).	Ly (Nhân viên phục vụ tại Nam Phuong Restaurant)	Mây	
		- Phòng Hà nội - Hải phòng điều hoà không lạnh và có 02 bóng đèn trần cháy chưa ghi phiếu yêu cầu sửa chữa.	Quang (Nhân viên phục vụ tiệc)	Son	

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Chuẩn bị ca làm việc
- + Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn
- + Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn
- + Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách
- + Phục vụ một bữa ăn chọn món
- + Phục vụ tiệc ngồi, tiệc trà, tiệc Buffet ngồi, tiệc đứng
- + Phục vụ khách ăn trên buồng
- + Phục vụ đồ uống trong bữa ăn
- + Kết thúc và bàn giao ca

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + 09 bài kiểm tra kỹ năng kết hợp vấn đáp. Thang điểm 10.

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

+ ***Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan***, Roy Hayter, London England, 1996.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mở Hà Nội, 1997.

+ ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

Ghi nhớ:

- Chuẩn bị ca làm việc
- Nguyên tắc và cách thức chuẩn bị phục vụ một bữa ăn
- Quy trình và tiêu chuẩn phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn
- Quy trình và tiêu chuẩn tiếp nhận yêu cầu của khách
- Quy trình và tiêu chuẩn phục vụ một bữa ăn chọn món
- Phục vụ tiệc ngồi, tiệc trà, tiệc Buffet ngồi, tiệc đứng
- Quy trình và tiêu chuẩn phục vụ khách ăn trên buồng
- Cách bàn giao ca

CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ THẢO LUẬN

1. Trước khi bắt đầu ca làm việc, người nhân viên phục vụ ăn uống cần tiến hành các công việc gì?
2. Nêu các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ một bữa ăn?
3. Phân tích quy trình phục vụ ăn uống theo thực đơn đặt trước?
4. Phân tích quy trình phục vụ ăn uống chọn món?
5. Cách chuẩn bị dụng cụ cho một bữa ăn theo thực đơn cho trước?
6. Trình bày hiểu biết về hình thức ăn Âu và Á. Từ đó rút ra những điểm chú ý trong quá trình phục vụ khách ăn uống ?
7. So sánh quá trình phục vụ khách theo hình thức ăn chọn món và hình thức ăn theo thực đơn?
9. Liệt kê danh mục nhiệm vụ và công việc phải hoàn thành vào cuối ca.

10. Sau đây là những câu hỏi thường được đặt ra với những nhân viên mới về thủ tục kết thúc ca làm việc. Thay mặt ban quản lý nhà hàng bạn, chuẩn bị câu trả lời, mà có thể đưa cho nhân viên mới để cung cấp thông tin cho họ.

- Tại sao làm thủ tục đóng cửa nhà hàng vào cuối ca phục vụ là rất quan trọng?
- Quy trình xử lý đối với đồ vải vào cuối ca phục vụ là gì?
- Tại sao khi đóng cửa vẫn để nhà hàng ở tư thế chuẩn bị và sẵn sàng phục vụ là việc cần thiết?
- Những nhiệm vụ cần được thực hiện để đảm bảo nhà hàng luôn sẵn sàng phục vụ?
- Thủ tục đóng cửa theo lệ thường được đề cập đến là gì?

11. Phân tích quy trình tiếp nhận yêu cầu của khách?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Thực hiện chuẩn bị dụng cụ ăn uống cho 04 xuất theo các thực đơn sau:

<p><u>* Thực đơn số 1:</u></p> <p><i>Đồ ăn:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Xúp kem gà- Cá rán với sốt chanh- Thịt vịt sốt cam- Bánh mì, bơ- Kem Caramel <p><i>Đồ uống</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Rượu vang trắng- Rượu vang đỏ- Nước khoáng- Trà Lipton	<p><u>* Thực đơn số 2:</u></p> <p><i>Đồ ăn:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Xúp cua măng tây- Cá vược hấp với sốt Holandaize- Thịt vịt sốt cam- Bánh mì, bơ- Nho Mỹ <p><i>Đồ uống</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Rượu vang trắng- Rượu vang đỏ- Nước khoáng- Cà phê sữa nóng
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Thực hành kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối Âu bằng cách đưa ra nhiều thực đơn khác nhau? Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ để đánh giá quá trình thực hiện của từng nhóm.

3. Thực hành kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối Á bằng cách đưa ra nhiều thực đơn khác nhau? Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ để đánh giá quá trình thực hiện của từng nhóm.

4. Thực hành quy trình phục vụ ăn sáng, trưa, tối Âu chọn món.

5. Thực hành kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối Á chọn món.

6. Thực hành tiếp nhận yêu cầu cho 04 khách đối với bữa ăn sáng, trưa và tối Âu/Á.

7. Trong khi ăn uống, do sơ suất khách làm vỡ bát ăn/ly uống rượu của nhà hàng. Anh (chị) giải quyết tình huống này thế nào?

8. Trong khi phục vụ do khách bông đùa làm bạn mất bình tĩnh chẳng may quệt tay vào chai rượu XO bàn bên cạnh rơi vỡ. Anh (chị) giải quyết tình huống này thế nào?

9. Buổi tối nhà hàng đang phục vụ rất đông khách ăn uống, bỗng nhiên mất điện. Anh (chị) sẽ làm gì?

10. Anh (chị) được trao một cái ô từ một khách hàng đã tìm thấy nó. Bạn có thể hỏi nhận thông tin nào để giúp tìm kiếm người chủ?



11. Một khách hàng gọi điện đến hỏi xem chiếc ô đã được tìm thấy chưa. Những thông tin nào anh (chị) cần hỏi?



12. Thực hành bàn giao ca khi kết thúc ca sáng?

13. Tiến hành ghi sổ và bàn giao cho ca của ngày hôm sau những công việc là:

- Nhà hàng Thực hành sẽ có 55 khách ăn sáng (Buffet) sớm vào lúc 6h ngày 5/10/2012 trong đó có 5 khách ăn kiêng.

- Nhà hàng Harbour Café có 02 khách ăn sáng kiểu Mỹ tại buồng vào lúc 7h tại phòng 201.

- Phòng Hà Nội - Hải Phòng đã đặt bàn cho 20 khách họp nhưng do thiếu giấy và bút nên chưa đặt.

- Nhà hàng Thực hành cần những mặt hàng sau:

+ 05 chai vang đỏ Úc

+ 04 chai vang trắng Pháp

+ 24 lon Coca cola

+ 03 chai Vodka

+ 10 lon Tonic

+ 30 chai Lavie 330ml

- + 05 chai Lavie 1lít
- + 01 Chivas
- + 02 XO.

Sau khi kết thúc ca làm việc, công việc cuối cùng của bạn là phải tổng hợp tất cả doanh thu trong ca theo mẫu quy định. Bạn sẽ tổng hợp như thế nào với các thông tin sau:

- Ngày 10/10/2012
- Hoá đơn 1109:
 - + 04 Draught Beer = 6 USD
 - + 02 Set Lunch = 50 USD
 - + 01 Lavie = 1 USD
- Hoá đơn 1110:
 - + 10 Buffet Lunch = 450 USD
 - + 02 Red Wine = 300 USD
 - + 03 Coca = 3 USD
 - + 04 Lavie = 4 USD
- Hoá đơn 1111:
 - + 01 Pizza Seafood = 8.5 USD
- Hóa đơn 1112:
 - + Tiệc sinh nhật = 1.750.000VND

KS:

SỔ TỔNG HỢP DOANH THU DỊCH VỤ

STT	Ngày	Số hoá đơn	Dịch vụ	Tiền dịch vụ			Ghi chú
				VNĐ	USD	EUR	

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 6 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 10 -15 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:
 - ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
- + Vệ sinh các loại dụng cụ
- + Sắp xếp dụng cụ trên khay

2. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
- + Phân vai
- + Lập thực đơn
- + Chuẩn bị phục vụ
- + Phục vụ khách:
 - ✓ Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - ✓ Phục vụ đồ uống
 - ✓ Phục vụ đồ ăn
 - ✓ Phục vụ đồ tráng miệng
 - ✓ Thanh toán và xin ý kiến
 - ✓ Tiễn khách
 - ✓ Thu dọn
- + Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ
- + Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện.

3. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Phân vai
 - + Lập thực đơn
 - + Chuẩn bị phục vụ
 - + Phục vụ khách:
 - ✓ Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - ✓ Phục vụ đồ uống
 - ✓ Phục vụ đồ ăn
 - ✓ Phục vụ đồ tráng miệng
 - ✓ Thanh toán và xin ý kiến
 - ✓ Tiễn khách
 - ✓ Thu dọn
 - + Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ
 - + Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện.

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Phân vai
 - + Lập thực đơn
 - + Chuẩn bị phục vụ
 - + Phục vụ khách:
 - ✓ Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - ✓ Trình thực đơn và danh mục đồ uống
 - ✓ Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại
 - ✓ Chuyển phiếu ghi yêu cầu xuống bếp/quầy bar
 - ✓ Chỉnh lại dụng cụ ăn uống theo thực đơn
 - ✓ Phục vụ khách ăn uống
 - ✓ Thanh toán và xin ý kiến
 - ✓ Tiễn khách
 - ✓ Thu dọn

- + Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ
- + Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện.

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
- + Phân vai
- + Lập thực đơn
- + Chuẩn bị phục vụ
- + Phục vụ khách:
 - ✓ Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - ✓ Trình thực đơn và danh mục đồ uống
 - ✓ Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại
 - ✓ Chuyển phiếu ghi yêu cầu xuống bếp/quầy bar
 - ✓ Chỉnh lại dụng cụ ăn uống theo thực đơn
 - ✓ Phục vụ khách ăn uống
 - ✓ Thanh toán và xin ý kiến
 - ✓ Tiễn khách
 - ✓ Thu dọn
- + Lập bảng tiêu chí đánh giá kỹ thuật phục vụ
- + Nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện.

6. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
- + Phân vai
- + Chuẩn bị phục vụ
- + Tiếp nhận yêu cầu:
 - ✓ Chuẩn bị
 - ✓ Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
 - ✓ Trình thực đơn

- ✓ Tiếp nhận yêu cầu
- ✓ Đọc lại yêu cầu

7. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Xin lỗi khách
 - + Phối hợp với đồng nghiệp nhanh chóng dọn đồ vỡ
 - + Kiểm tra xem khách có làm sao không
 - ✓ Trường hợp nhẹ: tiếp tục phục vụ khách
 - ✓ Trường hợp nặng: sơ cứu, báo cho cấp trên và đưa khách đến cơ sở y tế gần nhất.

8. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Xin lỗi khách
 - + Phối hợp với đồng nghiệp nhanh chóng dọn đồ vỡ
 - + Kiểm tra xem khách có làm sao không. Xin phép khách được tiếp tục phục vụ và nói rõ phân chi phí do nhân viên phục vụ chịu trách nhiệm.

9. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Xin lỗi và trấn an khách
 - + Yêu cầu mọi khách hàng ngồi tại vị trí của mình
 - + Liên lạc với bộ phận kỹ thuật để báo cáo tình hình và xin ý kiến về việc mất điện
 - + Thông báo lại với khách hàng lý do và mong khách hết sức thông cảm
 - + Thông báo hướng giải quyết cho khách

10. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Cảm ơn khách
 - + Hỏi các thông tin cần thiết:
 - ✓ Ở đâu?
 - ✓ Khi nào, như thế nào?
 - ✓ Bao gồm những gì?...
 - ✓ Một số thông tin cá nhân của khách
 - ✓ Hứa sẽ báo lại cho khách biết tình hình.

11. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Cảm ơn khách
 - + Hỏi các thông tin cần thiết:
 - ✓ Tên, tuổi, ngày tháng năm sinh, quốc tịch
 - ✓ Ngày nhận và trả phòng
 - ✓ Số phòng
 - ✓ Yêu cầu mô tả sơ bộ về chiếc ô (kích cỡ, màu sắc)
 - ✓ Kiểm tra sổ ghi đồ thất lạc và tìm thấy
 - ✓ Thông tin lại cho khách.

12. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Tổng hợp các công việc đã hoàn thành và chưa hoàn thành trong ca, các sự kiện đặc biệt,..
 - + Ghi vào sổ giao ca đầy đủ các thông tin và ký xác nhận

13. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 15 - 20 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị giấy, bút, sổ bàn giao ca
 - + Tổng hợp các thông tin
 - + Ghi sổ bàn giao ca

BÀI 7

TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC

Mã bài: MD 27 – 7

Giới thiệu:

Trong xã hội hiện nay, các loại tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà, tiệc buffet được tổ chức rất rộng rãi. Tuy nhiên, dù tổ chức dưới nhiều hình thức khác nhau với quy mô lớn, nhỏ nhưng mỗi bữa tiệc đều mang một ý nghĩa rất rõ ràng. Tổ chức và phục vụ các bữa tiệc luôn đòi hỏi phục vụ chu đáo và kỹ năng thao tác thành thạo. Với những đặc điểm đó, nhân viên phục vụ tiệc phải hiểu rõ cách thức và quy trình phục vụ với từng loại tiệc khác nhau. Muốn vậy, trước hết cần phải phân biệt tiệc gồm những loại nào, cách thức tổ chức từng loại ra sao và phục vụ từng loại như thế nào để đảm bảo tính mục đích của bữa tiệc. Điều cơ bản là người phục vụ cần phải có kiến thức và kỹ năng phục vụ bàn. Khi phục vụ tiệc nhân viên sẽ vận dụng được đến đâu bổ sung thêm những gì khác với các bữa ăn thông thường, vì phục vụ tiệc không đơn giản, thời gian ăn kéo dài hơn và phục vụ phức tạp hơn các bữa ăn thông thường, đòi hỏi người phục vụ bàn phải xử lý nhanh mọi tình huống xảy ra trong bữa tiệc.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm và phân tích được các nguyên tắc tổ chức tiệc;
- Phân biệt được các loại tiệc;
- Tổ chức phục vụ được các loại tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà, tiệc buffet, đảm bảo đúng tiêu chuẩn;
- Vui vẻ, cẩn thận, chu đáo trong quá trình phục vụ.

Nội dung chính:

1. Khái niệm và phân loại tiệc

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm tiệc;
- Liệt kê được các loại tiệc;
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức về tiệc để tổ chức và phục vụ tốt các loại tiệc;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về các loại tiệc.

1.1. Khái niệm

Tiệc là loại hình phục vụ ăn uống đặc biệt, có ý nghĩa rõ ràng, nơi mọi người gặp gỡ thân mật hoặc là những buổi lễ đặc biệt với nghi lễ trang trọng, được tổ chức và phục vụ với những hình thức khác nhau.

Thông thường, một bữa tiệc bao giờ cũng có chủ tiệc và khách dự tiệc.

Chủ tiệc có thể là một cá nhân hoặc một tổ chức, cơ quan đoàn thể và trong số lượng khách ăn tiệc còn phân ra đối tượng khách chính (*khách quan trọng*).

Các bữa tiệc mang tính chất thịnh soạn được thể hiện trong thực đơn ăn uống, số lượng các món ăn nhiều, các món ăn được chế biến cầu kỳ và bằng nhiều phương pháp khác nhau, trang trí đẹp mắt.

Trong các bữa tiệc số lượng khách tham dự đông và đây chính là nguồn doanh thu lớn của nhà hàng, khách sạn.

Bên cạnh đó, việc phục vụ trong bữa tiệc đòi hỏi chu đáo và kỹ năng thao tác thành thạo, có nhiều trường hợp phải tuân theo nghi thức nhất định, tùy thuộc vào các mục đích khác nhau của bữa tiệc.

1.2. Phân loại tiệc

Trên thực tế có nhiều loại tiệc khác nhau, dưới đây là một số loại tiệc được phân loại dựa trên các căn cứ:

- Căn cứ vào hình thức tổ chức phục vụ và thực đơn bữa tiệc:
 - Tiệc đứng
 - Tiệc ngồi
 - Tiệc nướng
 - Tiệc rượu
 - Tiệc trà /cà phê
- Căn cứ vào thời điểm tổ chức tiệc:
 - Tiệc sáng
 - Tiệc trưa
 - Tiệc tối
 - Tiệc đêm
- Căn cứ vào không gian địa điểm tổ chức tiệc:
 - Tiệc ngoài trời
 - Tiệc trong phòng
- Căn cứ vào mục đích của bữa tiệc:
 - Tiệc ngoại giao
 - Tiệc chiêu đãi
 - Tiệc liên hoan
 - Tiệc hội thảo
 - Tiệc họp mặt
 - Tiệc triển lãm

2. Nguyên tắc tổ chức tiệc

Mục tiêu:

- Xác định được các điều khoản trong hợp đồng đặt tiệc;
- Thực hiện phối kết hợp chặt chẽ với các bộ phận để đảm bảo chuẩn bị và phục vụ tốt các loại tiệc;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về các hợp đồng đặt tiệc.

2.1. Hợp đồng

2.1.1. Các điều khoản trong hợp đồng

Khi khách đã đồng ý chấp nhận thuê dịch vụ ăn uống tại khách sạn thì khách sạn thảo hợp đồng với khách. Trong hợp đồng hai bên cần thống nhất các điều khoản sau:

- Số lượng, đối tượng và cơ cấu khách
- Thực đơn các món ăn, đồ uống
- Thời gian tổ chức tiệc
- Giá cả và phục phí phục vụ trong bữa tiệc
- Cách thức tổ chức
- Các yêu cầu khác
- Hình thức thanh toán
- Các trường hợp hoãn, hủy, thay đổi về số lượng và cơ cấu khách

2.1.2. Các loại hợp đồng đặt tiệc

** Hợp đồng đặt tiệc cưới*

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

===== o0o =====

....., ngày.... tháng.....năm

HỢP ĐỒNG KINH TẾ

Hôm nay, ngày.... tháng.... năm,

Tại khách sạn, chúng tôi gồm:

BÊN A:

Đại diện: _____

Tên chú rể và cô dâu: _____

Địa chỉ: _____

Điện thoại: _____

BÊN B:

Đại diện: _____

Chức vụ: _____

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

Mã số thuế:

Cùng nhau thỏa thuận ký hợp đồng kinh tế với nội dung sau:

I. NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

BÊN B

Chịu trách nhiệm tổ chức tiệc cưới cho bên A tại khách sạn với nội dung chi tiết như sau:

Ngày tổ chức: _____ tháng _____ năm _____

Giờ tổ chức: Từ _____ giờ _____ đến _____ giờ _____

Địa điểm:

Số lượng khách mời: _____ khách đảm bảo

Giá thực đơn do khách hàng lựa chọn trong hợp đồng này (*chưa bao gồm đồ uống*)

- Mức "**Bạc**" (thực đơn 9 món): 259.000 đồng /xuất

- Mức "**Vàng**" (thực đơn 11 món): 299.000 đồng /xuất

- Mức "**Kim Cương**" (thực đơn 11 món): 399.000 đồng /xuất

Đồ uống do khách sạn phục vụ trong suốt bữa tiệc:

- Mức 1: Gồm bia Tiger hoặc Đại Việt và nước ngọt: 50.000 đồng /xuất.

- Mức 2: Gồm bia Heineken và nước ngọt : 65.000 đồng /xuất.

Thực đơn gồm _____ món

Thực Đơn Ngày Cưới

Ghi chú: Các mức giá trên đã bao gồm phí phục vụ và thuế GTGT.

Chi tiết cho các mức tiệc theo hợp đồng đã ký tham khảo theo bảng dưới đây:

Chi tiết cho các mức tiệc	Bạc 259.000đ/xuất	Vàng 299.000đ/xuất	Kim cương 399.000đ/xuất
Thực đơn 9 món	♥	♥	♥
Thêm 2 món chính từ thực đơn đặc biệt	Không có	♥	♥
1 Bàn trà tiếp khách miễn phí	♥	♥	♥
1 tháp ly Sâm panh	♥ 3 chai	♥ 3 chai	♥ 3 chai
Đôn hoa nghệ thuật lõi vào	4	8	12
1 Bánh cưới 3 tầng	Không có bánh	1 bánh cưới (mô hình)	1 bánh cưới (thật)
2 đôn hoa sân khấu	♥	♥	♥
Phòng cưới trong hội trường (<i>tối đa 2 phòng theo tiêu chuẩn</i>)	♥	♥	♥
Đồ uống miễn phí	Không có	2 giờ phục vụ bia (Tiger hoặc Đại Việt) và nước ngọt (coka, fanta, sprite)	2 giờ phục vụ bia (Tiger hoặc Đại Việt), nước ngọt (coka, fanta, sprite) và rượu vang
Phiếu ăn tối miễn phí cho đôi tân hôn			♥
10 Xuất ăn thử cỗ miễn phí			♥
Phí phục vụ đồ uống	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí

01 bàn lễ tân tại khu vực tiền sảnh.	♥	♥	♥
01 khăn lụa hồng lưu bút	♥	♥	♥
01 hộp đựng quà mừng hình tim	♥	♥	♥
Hoa tươi trên bàn tiệc theo tiêu chuẩn.	♥	♥	♥
01 cổng cưới kết hoa tươi tiêu chuẩn.	♥	♥	♥
Thảm đỏ trải lối vào Theo tiêu chuẩn	♥	♥	♥
Thực đơn in màu trên mỗi bàn tiệc.	♥	♥	♥
Âm thanh, nhạc nền tại hội trường chính.	♥	♥	♥
Miễn lệ phí phục vụ ly	♥ (miễn 2 loại ly)	♥ (miễn 2 loại ly)	♥ (miễn 2 loại ly)

II. THANH TOÁN

Bên A đặt trước số tiền là: _____

Ghi bằng chữ: _____

Phiếu thu số # _____, khoản tiền này sẽ không hoàn lại nếu hủy đặt tiệc. Trước ngày cưới ngày, thanh toán 80% giá trị hợp đồng đã ký. Số tiền còn lại Bên A có trách nhiệm thanh toán cho bên B trong vòng năm (05) ngày kể từ ngày kết thúc tiệc cưới.

III. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Bên A

- Đảm bảo số khách mời như thỏa thuận, thời gian tiến hành chương trình và thanh toán.
- Chọn thực đơn và gửi lại cho Bên B trước ít nhất bảy (7) ngày;
- Có thể điều chỉnh về số lượng khách mời (tăng không quá 05%) nhưng

phải thông báo cho Bên B trước ít nhất **48** tiếng và được bên B xác nhận lại;

- Nếu số khách gia tăng lớn hơn 5% và báo muộn hơn 48 tiếng thì khách sạn sẽ thu thêm 10% giá hợp đồng đã ký đối với số khách đó;

- Tự quản lý hộp đựng tiền và quà mừng để tránh xảy ra thất lạc hoặc mất;

- Không mang theo hoặc sử dụng trong thời gian diễn ra lễ cưới tại khách sạn;

- Vũ khí, đạn dược, chất nổ và các thiết bị kỹ thuật quân sự;

- Chất gây mê, ma túy, chất độc và chất lây nhiễm;

- Các loại pháo nổ; kể cả pháo ống bắn giấy màu ở các khu vực công cộng trong khách sạn khi chưa có sự đồng ý của khách sạn.

Bên B

- Phục vụ đúng thời gian, đảm bảo chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn của khách sạn.

- Để đảm bảo uy tín và chất lượng, bên B có quyền từ chối phục vụ lượng khách gia tăng ngoài ý muốn hoặc báo quá muộn so với quy định.

- Nếu bên A tự mang đồ uống đến thì bên B không phải chịu trách nhiệm quản lý đồ uống sau khi đã bàn giao lại cho bên A vào trước thời điểm tiệc cưới bắt đầu.

- Ngược lại, nếu bên A mua đồ uống theo mức quy định của bên B thì bên B sẽ cung cấp và phục vụ đồ uống như đã thỏa thuận trong suốt bữa tiệc.

IV. CÁC MỤC KHÁC

- Các mức giá được tính dựa trên lượng khách tối thiểu cho mỗi tiệc cưới là 150 khách

- Nếu số khách dưới mức quy định, khách sạn sẽ thu thêm 10% trên tổng doanh thu

- Nếu bên A có ban nhạc mà ban nhạc có nhu cầu sử dụng điện công suất lớn thì phải trả thêm cho Bên B chi phí là 1 triệu đồng/buổi.

- Tạc đá đôi thiên nga giá triệu đồng. Nếu khách tự mang vào thì phải trả cho khách sạn lệ phí là triệu đồng.

- Cổng hoa tươi đặc biệt (ngoài cổng tiêu chuẩn) giá triệu đồng.

- Đôn hoa nghệ thuật lối vào giáđồng/đôn.

- Phí gửi xe: đồng /xe máy; đồng/ôtô (từ 4-9 chỗ); đồng /khách (lệ phí cho mỗi loại đồ uống mang vào ngoài 2 loại miễn phí trên).

- Bên A có thể thuê các ban nhạc để phục vụ cho tiệc cưới của mình, các ban nhạc (*ở đây được hiểu là những nhà cung cấp dịch vụ về nhạc, các ca khúc hoặc các tác phẩm nghệ thuật,...*), hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý về bản quyền đối với tác giả hoặc các đại diện do tác giả đó uỷ thác về bảo hộ quyền

của tác giả đó đối với bản nhạc, ca khúc, tác phẩm nghệ thuật đó, và những chi phí đã thoả thuận thuê bản nhạc đó được hiểu là đã bao gồm toàn bộ các chi phí bao gồm cả lệ phí bản quyền tác giả, nếu có. Các nhà cung cấp dịch vụ đó phải đảm bảo rằng, không bị liên đới tới bất kỳ việc đòi bồi thường nào về bản quyền tác giả đối với tác giả, tác phẩm hoặc các đại diện do tác giả đó uỷ thác về bảo hộ quyền của tác giả đó đối với bản nhạc, ca khúc, tác phẩm nghệ thuật đó.

Bản hợp đồng này gồm bốn (4) trang, được lập thành hai (2) bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 1 bản. Sau khi thanh toán như thực tế, bản hợp đồng này đương nhiên được thanh lý theo quy định của Pháp luật.

Đại diện Bên A

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký: _____

Đại diện Bên B

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký: _____

** Hợp đồng đặt hợp*

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày tháng năm

HỢP ĐỒNG ĐẶT TIỆC

Gửi tới:	
Tên người nhận	
Chức vụ	
Địa chỉ	
Điện thoại	
Số Fax	

Nơi gửi	
Người gửi	
Chức vụ	

Địa chỉ	
Điện thoại	
Số Fax	

I. NỘI DUNG

Tên sự kiện:

1. Thời gian tổ chức: Từ đến, ngày tháng năm

2. Địa điểm phòng họp:

3. Số lượng khách mời:(đảm bảo)

4. Giá phòng họp:/..... ngày /..... tiếng.

5. Giá tiệc trà – cà phê:/ khách /lần.

6. Giá tiệc bàn:.....khách (chưa bao gồm đồ uống).

7. Giá đồ uống trọn gói:khách

8. Giá đồ uống (nếu dùng):...../nước ngọt,...../bia,...../rượu

* *Ghi chú:* Tất cả các giá báo trên đây chưa bao gồm 5% phí phục vụ và 10% thuế GTGT.

Phí gửi xe tại khách sạn:

Xe máy:/xe (chưa bao gồm thuế).

Xe ô tô (4-9 chỗ):...../xe (chưa bao gồm thuế).

II. CÁC TRANG THIẾT BỊ PHÙ HỢP

Tích vào những thứ bạn cần

Màn chiếu	<input type="checkbox"/> 3 cái/sự kiện	Máy chiếu LCD	<input type="checkbox"/> USD 80++/8 giờ
Bảng trắng	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện		
Máy scan	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Máy photocopy	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Đầu Video	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Máy in	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Micro không dây	<input checked="" type="checkbox"/> 2 cái/sự kiện	Máy phiên dịch	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Hệ thống âm thanh	<input checked="" type="checkbox"/> 1bộ/sự kiện	Máy quay camera	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Bục phát biểu	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Người chụp ảnh	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Sân khấu	<input checked="" type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Ti vi màn hình	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu

		rộng	
		Biểu ngữ phía trước cửa khách sạn	<input type="checkbox"/> USD 50++/cái

III. ĐẶT CỌC KHÔNG HOÀN LẠI

Để đảm bảo cho sự kiện nêu trên, đúng ngày tháng năm...., Bên A đã đặt một khoản tiền không hoàn lại cho bên B là hai mươi một (21) triệu đồng. Sau khi đã làm xong thủ tục đặt cọc, nếu bên A huỷ hoặc thay đổi, bên B sẽ không hoàn trả lại số tiền trên.

IV. THANH TOÁN

- Khách sạn sẽ tiến hành xuất hoá đơn GTGT ngay sau khi sự kiện đó kết thúc, trên đó thể hiện toàn bộ chi phí liên quan đến sự kiện.
- Những hoá đơn này sẽ được bên A thanh toán cho bên B ngay khi kết thúc hội nghị
- Lãi suất 0.05%/ngày sẽ được áp dụng cho tất cả các khoản thanh toán chậm.

V. QUY ĐỊNH

Bên A phải tuân theo một số quy định sau. Thông báo về các quy định mới có thể được đưa ra cho bên A tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể:

- Không làm ảnh hưởng tới sự thoải mái và quyền lợi của các khách hàng khác như: Dùng âm thanh quá ồn, những mùi vị khác thường,... đều bị cấm.
- Không được đặt, để các thiết bị làm cản trở các lối thoát hiểm, các cửa ra vào, hoặc dán, đóng ghim, đinh lên sàn, tường của hội trường.
- Bên A không được tự ý thay đổi nội ngoại thất khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của bên B.
- Phải lên kế hoạch trước và thông báo cho bên B đối với việc chuyên chở/đi tất cả các thiết bị, vật liệu để,... để phục vụ sự kiện.
- Không mang theo hoặc sử dụng trong thời gian xảy ra sự kiện
- Vũ khí, đạn dược, chất nổ và các thiết bị kỹ thuật quân sự.
- Chất gây mê, ma túy, chất độc và chất lây nhiễm.
- Các loại pháo nổ; kể cả pháo ống bắn giấy màu ở các khu vực công cộng trong khách sạn khi chưa có sự đồng ý của khách sạn.
- Nếu xảy ra hỏa hoạn hoặc tai nạn gây ra do hành động, sự thiếu trách nhiệm hoặc sự lơ đãng nào đó của bên A hoặc khách mời của bên A, thì mọi chi phí cho việc sửa chữa do bên A thanh toán và bên A phải thanh toán toàn bộ cho những chi phí đó mà không được điều chỉnh gì về giá cả.
- Bên B không chịu trách nhiệm về những mất mát, chi phí, hoặc hư hại đối với cá nhân và tài sản nói chung, trừ phi lỗi do bên B gây ra.

- Chúng tôi hy vọng rằng bản chào giá này phù hợp với sự mong đợi của quý vị. Tuy nhiên, nếu còn vấn đề gì chưa rõ xin quý vị gọi ngay cho chúng tôi để cùng thảo luận tiếp.

- Bản chào giá này là tuyệt mật, không được tiết lộ, sao chép hoặc phát tán bất hợp pháp cho bất kỳ bên thứ ba nào dưới bất kỳ lý do nào.

Bản chào giá này có giá trị đến hết ngày và phụ thuộc vào sự xác nhận đặt của bên A. Sau ngày này, bên B có quyền huỷ bỏ hiệu lực bản chào giá. Bản chào giá gồm ba (3) trang.

Đại diện Bên A

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký: _____

Đại diện Bên B

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký :: _____

** Hợp đồng đặt ăn tại phòng riêng*

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

==== o0o =====

....., ngàytháng năm

HỢP ĐỒNG KINH TẾ

Hôm nay, ngày tháng năm,

Tại khách sạn, chúng tôi gồm:

BÊN A /PARTY A:

Đại diện	
Chức vụ	
Địa chỉ	
Điện thoại	
Số Fax	
Mã số thuế	
Tên tài khoản	
Số tài khoản	

Tại ngân hàng	
Địa chỉ	

BÊN B /PARTY B:

Đại diện	
Chức vụ	
Địa chỉ	
Điện thoại	
Số Fax	
Mã số thuế	
Tên tài khoản	
Số tài khoản	
Tại ngân hàng	
Địa chỉ	

Cùng nhau thỏa thuận ký hợp đồng kinh tế với nội dung sau:

I. NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

BÊN B /PARTY B

Chịu trách nhiệm tổ chức tiệc cho bên A tại khách sạnvới nội dung chi tiết như sau:

1. Ngày và giờ tổ chức: từ đến, ngàytháng năm
2. Địa điểm:
3. Số lượng khách mời:khách (đảm bảo)
4. Giá phòng tiệc riêng: (bao gồm 01 típ phòng)
5. Thực đơn tiệc:..... xuất (không bao gồm đồ uống)
6. Giá đồ uống:.....nước ngọt,bia.....,/rượu.....

* Phục vụ mỗi khách 01 đồ uống (bao gồm nước ngọt hoặc bia Heineken)

=> Số lượng tính theo thực tế.

7. Buồng nghỉ: buồng thương gia cao cấp/đêm

(3 buồng thương gia cao cấp, 2 buồng từ 18/3 đến 20/3, 1 buồng từ 19/3 - 20/3)

*Ghi chú /notes:*Tất cả các giá báo trên đây chưa bao gồm 5% phí phục vụ và 10% thuế GTGT.

II. CÁC TRANG THIẾT BỊ PHỤ HỢP

Tích vào những thứ bạn cần			
Màn chiếu	<input type="checkbox"/> 3 cái/sự kiện	Máy chiếu LCD	<input type="checkbox"/> USD 80++/8 giờ
Bảng trắng	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện		
Máy scan	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Máy photocopy	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Đầu Video	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Máy in	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Micro không dây	<input checked="" type="checkbox"/> 2 cái/sự kiện	Máy phiên dịch	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Hệ thống âm thanh	<input checked="" type="checkbox"/> 1bộ/sự kiện	Máy quay camera	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Bục phát biểu	<input type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Người chụp ảnh	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
Sân khấu	<input checked="" type="checkbox"/> 1 cái/sự kiện	Ti vi màn hình rộng	<input type="checkbox"/> theo yêu cầu
		Biểu ngữ phía trước cửa khách sạn	<input type="checkbox"/> USD 50++/cái

III. ĐẶT CỌC KHÔNG HOÀN LẠI

Khi ký hợp đồng này, bên A đồng thời phải đặt một khoản tiền không hoàn lại cho bên B là đồng và phải đặt trong ngàytháng ... năm

IV. THANH TOÁN

- Khách sạn sẽ tiến hành xuất hoá đơn GTGT ngay sau khi sự kiện đó kết thúc, trên đó thể hiện toàn bộ chi phí liên quan đến sự kiện.

- Những hoá đơn này sẽ được bên A thanh toán cho bên B ngay sau khi kết thúc sự kiện.

- Lãi suất 0.05%/ngày sẽ được áp dụng cho tất cả các khoản thanh toán chậm.

V. HUỖ HỢP ĐỒNG

- Hợp đồng này cần được ký và đóng dấu bởi cả hai bên trước ngày

- Sau khi đã ký hợp đồng này, bên nào đơn phương huỷ hợp đồng, sẽ phải bồi thường 100% giá trị hợp đồng cho bên kia theo giá đã ký trên hợp đồng.

VI. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- Hợp đồng này ràng buộc hai bên A với bên B và những người thừa kế, người phụ trách, người quản lý, người kế vị và người được uỷ quyền.

- Hợp đồng này gồm cả tiếng Anh và tiếng Việt, tiếng Việt sẽ là ngôn ngữ chính được sử dụng trong mọi lĩnh vực.

- Hợp đồng này được chi phối và được hiểu theo Luật Việt Nam.

- Khi ký dưới đây, bên A thừa nhận đã đọc và hiểu hết nội dung của bản hợp đồng này. Tất cả trách nhiệm của bên B được ghi đầy đủ trong bản hợp đồng này, không có ghi ở văn bản nào khác. Bản hợp đồng này chỉ được thay đổi khi mà cả hai bên A và bên B cùng có văn bản sửa đổi và cùng ký.

V. QUY ĐỊNH

Bên A phải tuân theo một số quy định sau. Thông báo về các quy định mới có thể được đưa ra cho bên A tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể.

- Không làm ảnh hưởng tới sự thoải mái và quyền lợi của các khách hàng khác như: Dùng âm thanh quá ồn, những mùi vị khác thường,... đều bị cấm.

- Không được đặt, để các thiết bị làm cản trở các lối thoát hiểm, các cửa ra vào, hoặc dán, đóng ghim, đinh lên sàn, tường của hội trường.

- Bên A không được tự ý thay đổi nội ngoại thất khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của bên B.

- Phải lên kế hoạch trước và thông báo cho bên B đối với việc chuyển đến /đi tất cả các thiết bị, vật liệu để,... để phục vụ sự kiện.

- Không mang theo hoặc sử dụng trong thời gian xảy ra sự kiện

- Vũ khí, đạn dược, chất nổ và các thiết bị kỹ thuật quân sự.

-Chất gây mê, ma túy, chất độc và chất lây nhiễm.

-Các loại pháo nổ; kể cả pháo ống bắn giấy màu ở các khu vực công cộng trong khách sạn khi chưa có sự đồng ý của khách sạn.

- Nếu xảy ra hỏa hoạn hoặc tai nạn gây ra do hành động, sự thiếu trách nhiệm hoặc sự lơ đãng nào đó của bên A hoặc khách mời của bên A, thì mọi chi phí cho việc sửa chữa do bên A thanh toán và bên A phải thanh toán toàn bộ cho những chi phí đó mà không được điều chỉnh gì về giá cả.

- Bên B không chịu trách nhiệm về những mất mát, chi phí, hoặc hư hại đối với cá nhân và tài sản nói chung, trừ phi lỗi do bên B gây ra.

- Bản hợp đồng kinh tế này được lập thành hai (02) bản có cùng nội dung và có giá trị như nhau kể từ ngày ký dưới đây.

Bản hợp đồng gồm bốn (4) trang.

Sau khi mọi khoản chi phí được thanh toán, bản hợp đồng này đương nhiên được thanh lý theo quy định của Pháp luật.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký: _____

Chữ ký: _____

Tên: _____

Ngày ký: _____

2.2. Chuẩn bị phục vụ tiệc

2.2.1. Phân công nhân sự

*** Kiến thức cần có:**

- Nội dung hợp đồng đặt tiệc
- Trách nhiệm của các bộ phận có liên quan

*** Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Thảo nội dung cần phân công

Sau khi hợp đồng được ký kết, thực đơn được ấn định, người quản lý nhà hàng phải thông báo cho bộ phận có liên quan như:

+ Bộ phận bảo vệ: bố trí khu vực để xe, hướng dẫn khách để xe và trông giữ xe của khách

+ Bộ phận lễ tân: đón tiếp khách và hướng dẫn khách nếu cần thiết

+ Bộ phận buồng: kết hợp làm vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

+ Bộ phận kỹ thuật: chuẩn bị hệ thống trang thiết bị phục vụ bữa tiệc và nhân sự trực tại phòng tiệc

+ Bộ phận bếp: chế biến các món ăn theo thực đơn

+ Bộ phận nhà hàng: là bộ phận phục vụ khách trực tiếp, do vậy, phải có sự phân công cụ thể xem ai sẽ đảm nhận công việc nào. Việc phân công rõ ràng sẽ tránh được sự trùng lặp trong công việc của mỗi người và sự phối hợp công việc một cách linh hoạt sẽ làm cho khách không phải chờ đợi. Công việc thường được phân công cho các vị trí như sau:

+ Nhân viên chuẩn bị đồ

+ Nhân viên kê xếp phòng tiệc và đặt bàn tiệc

+ Nhân viên đón tiếp

+ Nhân viên chia đồ ăn

+ Nhân viên phục vụ

+ Nhân viên thu dọn

+ Nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện.

+ Bộ phận kế toán: thực hiện mua bán các hàng hóa, nguyên liệu theo yêu cầu của nhà bếp, nhà hàng và các bộ phận khác để phục vụ bữa tiệc. Đồng thời, có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc nhập hàng hóa, nguyên liệu. Theo dõi, hướng dẫn bộ phận nhà hàng làm thủ tục thanh toán sau bữa tiệc.

+ Bộ phận nhân sự: có trách nhiệm điều chuyển hoặc thuê nhân lực theo yêu cầu của bộ phận nhà hàng nhằm đảm bảo yêu cầu phục vụ khách.

- Bước 2: Phân công cho các bộ phận. In sao và gửi bản phân công tới từng bộ phận.

* *Mẫu bảng phân công công việc cho các bộ phận:*

<p>YÊU CẦU TỔ CHỨC TIỆC Số: 200</p>	<p><i>Khách sạn Harbour View</i> <i>Hải Phòng . Việt Nam</i></p>
<p>Chủ đề: Tiệc cưới Vị trí: Phòng Sài Gòn – Hà Nội Ngày: 20/12/2012 Thời gian: 17^h – 20^h Số khách: 300 khách Khách hàng: Thu Trang - Tuấn Dũng Mã số thuế: Người liên lạc: Tuấn Dũng Điện thoại: 0313. 555888 Địa chỉ: Số 04 Trần Phú – Hải Phòng</p>	<p><u>Công việc của các bộ phận như sau:</u></p> <p>- Bộ phận Nhà hàng: Đặt bàn: bàn tròn, 10 xuất/bàn Chuẩn bị đồ uống theo yêu cầu</p> <p>- Bộ phận Nhà bếp: Chuẩn bị đồ ăn theo thực đơn.</p> <p>- Bộ phận Nhà buồng: Đảm bảo vệ sinh sạch sẽ phòng tiệc và khu vực công cộng, đặt hoa, cây cảnh. Chuẩn bị một buồng hạng sang cho đêm tân hôn.</p> <p>- Bộ phận Kỹ thuật: Sắp đặt hệ thống âm thanh, 02 micro, 01 máy chiếu</p> <p>- Bộ phận Kế toán: Làm công tác thanh toán cho khách</p> <p>- Bộ phận An ninh: Bố trí khu vực để xe cho khách</p> <p>- Bộ phận Lễ tân: Hướng dẫn và đón tiếp khách dự tiệc</p> <p>- Bộ phận Nhân sự: Điều thêm 03 nhân viên nam để phục vụ tiệc.</p>
<p><u>Chi tiết:</u></p> <p>- Xuất ăn: 350.000đ/xuất (<i>giá đã bao gồm thuế VAT và phí phục vụ</i>).</p> <p>- Đồ uống: 20.000đ/xuất (<i>bao gồm bia Hà Nội và nước ngọt</i>) Đặt bàn: bàn tròn, 10 xuất/bàn</p> <p>- Thanh toán: Hóa đơn sẽ được thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt ngay sau khi bữa tiệc kết thúc, các khoản ngoài thỏa thuận không tính trong hóa đơn</p> <p>- Số tiền đã đặt cọc (50%): 55.500.000VND.</p>	<p><i>Hải Phòng, ngày...tháng...năm 2012</i></p> <p>Người lập Nguyễn Thị A</p>

Tóm lại: Các bộ phận được phân công phải tiến hành thực hiện công việc của mình theo đúng kế hoạch và hoàn thành đúng thời gian quy định. Đặc biệt, các bộ phận phải có sự liên kết và phối hợp chặt chẽ với nhau để đảm bảo công việc diễn ra nhanh chóng và hiệu quả.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện phân công nhân sự phục vụ tiệc.

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng/ Phòng học lý thuyết
- Thời gian: 20 phút/học sinh
- Quy trình thực hiện:
 - + Thảo nội dung cần phân công
 - + Phân công cho các bộ phận
 - Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Thảo nội dung cần phân công	8						
	- Nội dung công việc đầy đủ, chính xác	2						
	- Công việc phù hợp với nhiệm vụ của từng bộ phận	5						
	- Thời gian hoàn thành	1						
2	Phân công cho các bộ phận	2						
	Tổng	10						

2.2.2. Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ

**** Kiến thức cần thiết:***

Căn cứ các yêu cầu trong hợp đồng đặt tiệc các bộ phận tiến hành chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ phù hợp đảm bảo cả về số lượng và chất lượng:

- Bộ phận kỹ thuật: chuẩn bị hệ thống âm thanh, ánh sáng và các phương tiện khác theo hợp đồng đặt tiệc
- Bộ phận buồng: chuẩn bị các loại đồ vải như khăn trải bàn, khăn ăn,

khăn trang trí, váy quây chân bàn, áo ghế, nơ ghế,... hoa, cây cảnh và các vật dụng trang trí khác

- Bộ phận nhà hàng: chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cho bữa tiệc.

+ Dụng cụ ăn cá nhân

+ Dụng cụ uống cá nhân

+ Dụng cụ phục vụ

+ Dụng cụ dự trữ.

* **Bài tập ứng dụng:** Chuẩn bị các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho bộ phận nhà hàng theo bữa tiệc ngồi với các thông tin:

- Chủ đề bữa tiệc: Tiệc cưới Thùy Trang – Mạnh Hùng

- Thời gian: 17^h00 ngày 01/12/2012

- Số lượng khách: 100 khách

- Giá: 300.000đ/xuất

- Thực đơn:

1. Súp hải sản tóc tiên
2. Nộm thập cẩm
3. Tôm chiên trứng mặn
4. Cá song hấp
5. Vịt quay Bắc Kinh
6. Hoa lơ xào tim cật
7. Chim câu tần sen nấm
8. Xôi trắng ruốc lạp xường
9. Hoa quả tươi thập cẩm
10. Rượu Sâm panh Nga
11. Bia Hà Nội

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện nhóm (5 học sinh/nhóm)

- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng

- Thời gian: 30 phút/nhóm

- Quy trình thực hiện:

+ Lập bảng kê dụng cụ

+ Chuẩn bị dụng cụ

+ Kiểm tra

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Học sinh					
			1	2	3	4	5	6
1	Lập bảng kê dụng cụ	2						
	- Chung loại dụng cụ	1						
	- Số lượng dụng cụ	1						
2	Chuẩn bị dụng cụ theo bảng kê	7						
	- Dụng cụ ăn cá nhân	2						
	- Dụng cụ uống cá nhân	2						
	- Dụng cụ phục vụ	2						
	- Dụng cụ dự trữ	1						
3	Kiểm tra các dụng cụ chuẩn bị so với bảng kê	1						
	Tổng	10						

2.2.3. Bố trí khu vực đón tiếp

Chuẩn bị khu vực đón tiếp trước và sau khi tiệc kết thúc. Thông thường, khu vực đón tiếp được bố trí tại sảnh hoặc phòng riêng. Tùy thuộc vào tính chất bữa tiệc bộ phận nhà hàng bố trí khu vực đón tiếp cho phù hợp.

- Nếu là bữa tiệc ngồi, tiệc đứng chỉ phục vụ ăn uống thì khu vực đón tiếp thường bố trí theo kiểu tiệc trà. Bàn tiệc trà phục vụ các loại đồ uống như trà, cà phê, nước ép hoa quả,...

- Nếu là các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, triển lãm khu vực đón tiếp thường bố trí bàn đón tiếp các đại biểu tham dự. Bàn có bày sẵn tài liệu, tờ rơi, ... phục vụ khách tham dự.

2.2.4. Bố trí phòng tiệc

- Việc kê xếp phòng tiệc phải căn cứ vào số lượng khách dự tiệc, điều kiện phòng tiệc, tính chất và chủ đề bữa tiệc để đảm bảo yêu cầu cân đối, đẹp mắt, tiện dụng và hiệu quả.

- Trong phòng tiệc khu lễ nghi (*khu sân khấu*) được bố trí ở nơi khách dễ quan sát nhất, có thể đối diện với cửa chính hay một phía của phòng tiệc, có

phông thể hiện chủ đề bữa tiệc, bục phát biểu, mic, lọ hoa hay lẵng hoa, cây cảnh,...

- Các dãy bàn tiệc được xếp theo các mô hình như hình vuông, hình tròn, hình chữ nhật, hình chữ U, I, H, T,...

- Bàn danh dự, nơi để chủ tiệc và khách danh dự ngồi được bố trí ở vị trí trang trọng nhất, hướng ra cửa chính để dễ bao quát phòng tiệc và nơi dễ phục vụ nhất.

- Trang trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách, có thể là một lẵng hoa lớn, bánh ga tô, lẵng quả cắt tỉa, đá khói tạo hình,...

2.2.5. Bố trí khu vực hậu cần

Khu vực hậu cần thường là một phòng nhỏ sau phòng tiệc chính. Khu vực hậu cần có đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ cần thiết để phục vụ khách khi cần thiết và luôn có nhân viên phục vụ thường trực.

2.2.6. Kiểm tra

Nhân viên chịu trách nhiệm kiểm tra, giám sát thực hiện kiểm tra toàn bộ các công việc trước khi bữa tiệc diễn ra để đảm bảo đáp ứng đúng theo yêu cầu của khách và sẵn sàng phục vụ khách.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện bố trí khu vực đón tiếp, bố trí phòng tiệc, bố trí khu vực hậu cần, kiểm tra công việc chuẩn bị và bố trí các khu vực.

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện nhóm (5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 60 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Bố trí khu vực đón tiếp
 - + Bố trí phòng tiệc
 - + Bố trí khu vực hậu cần
 - + Kiểm tra công việc chuẩn bị và bố trí các khu vực
- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Bố trí khu vực đón tiếp	2						
2	Bố trí phòng tiệc	4						
	- Sân khấu	1						

	- Mô hình bàn tiệc	2						
	- Bàn tiệc	1						
3	Bố trí khu vực hậu cần	2						
4	Kiểm tra công việc chuẩn bị và bố trí các khu vực	2						
	Tổng	10						

3. Chuẩn bị và phục vụ tiệc

Mục tiêu:

- Xác định được đặc điểm, tính chất của các bữa tiệc;
- Thực hiện chuẩn bị phòng tiệc ngồi Âu/Á, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà, hội nghị - hội thảo, tiệc ngồi tự chọn và tiệc cơ động theo đúng yêu cầu của khách hàng;
- Phục vụ các bữa tiệc theo đúng quy trình, tiêu chuẩn và đảm bảo làm hài lòng khách hàng;
- Vui vẻ, cẩn thận, chu đáo trong quá trình chuẩn bị và phục vụ các loại tiệc.

3.1. Tiệc ngồi Âu, Á

3.1.1. Tính chất, đặc điểm

- Số lượng khách mời hạn chế
- Khách mời đều có ghế dành riêng và kê quanh bàn tiệc
- Chỗ ngồi có phân biệt ngôi thứ
- Khách tham dự hầu như quen biết nhau
- Không khí bữa tiệc thân mật, mọi người có thể tham gia trò chuyện
- Có bộ đồ ăn riêng cho từng khách
- Sử dụng các dụng cụ ăn Á hoặc Âu
- Các món ăn trong thực đơn hầu hết là món nóng
- Khách được quan tâm phục vụ chu đáo (*gấp, giới thiệu món ăn, thay dụng cụ*)
- Thời gian bữa tiệc có thể kéo dài
- Phong cách ăn uống lịch sự theo trình tự thực đơn
- Khách ngồi vào bàn tiệc mới rót rượu

Bài tập ứng dụng số 1: Thực hiện quy trình phục vụ tiệc ngồi Âu theo thực đơn

<u>Đồ ăn</u>	<u>Đồ uống</u>
- Bánh mì + bơ	- Rượu Sâmpanh (Nga)
- Nem hải sản	- Rượu vang trắng (Pháp)
- Xúp kem ngô	- Nước khoáng (Aquafina)
- Salat cải tím	<u>Đồ tráng miệng</u>
- Cá hồi nướng + sốt nấm	- Bánh su kem
- Mỳ xào hải sản	

3.1.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi Âu

* Kiến thức cần có:

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc
- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc ngồi Âu

* Các bước thực hiện:

3.1.2.1. Đón tiếp khách

Đây là bước khởi đầu của quy trình phục vụ ăn uống nhưng nó cũng là bước đánh dấu sự thành công của bữa tiệc.

Trong hầu hết các nhà hàng, công việc đón dẫn khách do nhân viên đón tiếp đảm nhiệm. Trường hợp nhà hàng không có nhân viên đón tiếp thì công việc đón dẫn khách do chính nhân viên phục vụ bàn đảm nhiệm. Tuy nhiên, dù công việc này do ai đảm nhiệm cũng cần tuân theo một số yêu cầu như sau:

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: ngẩng mặt tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Hỏi xem khách có bao nhiêu người, khách từ đâu tới để dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, căn cứ vào số lượng khách và yêu cầu của chủ tiệc mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất sao cho thể hiện đúng các vai trong bữa tiệc .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài /ông/bà/anh/chị...ngồi!", (Take your seat, please! đối với khách nước ngoài).

3.1.2.2. Phục vụ khách

Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn bữa tiệc:

- Phục vụ đồ uống

- Phục vụ các món ăn theo trình tự món khai vị - món chính - món tráng miệng và theo đúng nguyên tắc.

- Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn, đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn khách thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

- Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn hoặc tránh để khách chờ quá lâu.

** Phục vụ khách theo thực đơn trên như sau:*

1. Phục vụ nước khoáng Aquafina
2. Phục vụ sâm panh Nga
3. Phục vụ bánh mì và bơ
4. Phục vụ món xúp kem ngô
5. Thu dọn dụng cụ ăn xúp (chén và thìa ăn xúp)
6. Phục vụ nem hải sản và gia vị đi kèm
7. Thu dọn dụng cụ ăn món nem hải sản và gia vị đi kèm
8. Phục vụ món salad cải tím
9. Thu dọn dụng cụ ăn salad
10. Phục vụ rượu vang trắng
11. Phục vụ món cá hồi nướng và gia vị đi kèm (Khoai tây + đỗ đũa + cà rốt + bí ngòi luộc, ăn kèm với nước sốt nấm)
12. Thu dọn dụng cụ ăn cá hồi nướng
13. Phục vụ món mì xào hải sản
14. Thu dọn dụng cụ ăn món mì, các dụng cụ ăn khác và các dụng cụ uống nếu có thể
15. Lau sạch các mảnh vụn thức ăn và vụn bánh mì trên bàn
16. Phục vụ món tráng miệng (bánh su kem) cho khách.

3.1.2.3. Thanh toán và xin ý kiến

– Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau. Thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc.

- Hỏi ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ nhà hàng, tiếp thu ý kiến khách một cách cầu thị được thực hiện bởi Quản lý nhà hàng hoặc nhân viên

phục vụ.

3.1.2.4. *Tiền khách*

– Đảm bảo sau khi khách ăn uống xong, nhân viên phục vụ có thể mời khách sang uống nước tại phòng đón tiếp, khu vực sảnh hoặc có thể khách ra về ngay. Khi khách ăn xong nhân viên sẽ kéo ghế giúp khách, lấy áo khoác, mũ đưa khách.

- Tiền khách ra về với thái độ vui vẻ, cảm ơn khách và thể hiện mong muốn được phục vụ họ những lần tiếp theo được thực hiện bởi nhân viên đón tiếp sẽ kết hợp với quản lý nhà hàng và chủ tiệc.

3.1.2.5. *Thu dọn*

- Thu dọn theo trình tự công việc:

+ Thu dọn bàn ăn theo trình tự: Khăn ăn, đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại, dụng cụ dùng chung, khăn bàn các loại.

+ Vệ sinh và sắp xếp bàn

+ Thu dọn cảnh quan phòng ăn

+ Vệ sinh trần, tường, sàn nhà.

Bài tập ứng dụng số 2: Thực hiện quy trình phục vụ tiệc ngồi Á theo thực đơn

<u>Đồ ăn</u>	<u>Đồ uống</u>
- Xúp cua nấm hương	- Rượu vang đỏ (Pháp)
- Nộm rau rỏi	- Rượu vang trắng (Pháp)
- Tôm sú hấp bia	- Nước khoáng (Lavie)
- Đùi ếch tẩm bột chiên	<u>Đồ tráng miệng</u>
- Cá trình nướng	- Kem Caramel
- Gà ủ muối	
- Cải thảo xào nấm Đông cô	
- Dạ dày hầm thuốc bắc	
- Xôi trắng ruốc, nạp xương	

3.1.3. Quy trình phục vụ tiệc ngồi Á

* ***Kiến thức cần có:***

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc

- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc ngồi Á

** Các bước thực hiện:*

3.1.3.1. Đón tiếp khách

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: ngẩng mặt tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Hỏi xem khách có bao nhiêu người, khách từ đâu tới để dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, căn cứ vào số lượng khách và yêu cầu của chủ tiệc mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất sao cho thể hiện đúng các vai trong bữa tiệc .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài /ông/bà/anh/chị...ngồi!", (Take your seat, please! đối với khách nước ngoài).

3.1.3.2. Phục vụ khách

Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn bữa tiệc:

- Phục vụ đồ uống

- Phục vụ các món ăn theo trình tự món khai vị - món chính - món tráng miệng và theo đúng nguyên tắc.

- Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn, đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn khách thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

- Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn, đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn hoặc tránh để khách chờ quá lâu.

** Phục vụ khách theo thực đơn trên như sau:*

1. Phục vụ nước khoáng Lavie
2. Phục vụ xúp cua nấm hương
3. Thu dọn dụng cụ ăn xúp (bát xúp và thìa xúp)
4. Phục vụ món nộm rau rỏi
5. Thu dọn dụng cụ ăn món nộm rau rỏi (đĩa bày món nộm)
6. Phục vụ rượu vang trắng Pháp
7. Phục vụ món tôm hấp bia
8. Thu dọn dụng cụ ăn món tôm hấp bia (đĩa bày món tôm, đĩa kê bát)

9. Đặt bỏ sung đĩa kê bát
10. Phục vụ món đùi ếch tẩm bột chiên
11. Thu dọn dụng cụ ăn món đùi ếch tẩm bột chiên
12. Tiếp thêm rượu vang trắng cho khách
13. Phục vụ món cá trình nướng kèm theo gia vị và các loại rau ăn kèm
14. Thu dọn dụng cụ ăn món cá trình nướng (đĩa bày cá, chén gia vị, đĩa bày các đồ ăn kèm) và hỏi ý kiến khách để thu dọn dụng cụ uống vang trắng.
15. Phục vụ rượu vang đỏ Pháp
16. Phục vụ cùng lúc các món gà ủ muối, cải thảo xào nấm Đông cô, dạ dày hầm thuốc bắc, xôi trắng ruốc, nạc xường.
16. Tiếp thêm rượu vang đỏ
17. Thu dọn sạch các dụng cụ ăn uống trên bàn
18. Phục vụ món tráng miệng (kem caramel) cho khách.

3.1.3.3. Thanh toán và xin ý kiến

- Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau. Thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc.

- Hỏi ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ nhà hàng, tiếp thu ý kiến khách một cách cầu thị được thực hiện bởi Quản lý nhà hàng hoặc nhân viên phục vụ chủ động.

3.1.3.4. Tiễn khách

- Đảm bảo sau khi khách ăn uống xong, nhân viên phục vụ có thể mời khách sang uống nước tại phòng đón tiếp, khu vực sảnh hoặc có thể khách ra về ngay. Khi khách ăn xong nhân viên sẽ kéo ghế giúp khách, lấy áo khoác, mũ đưa khách.

- Tiễn khách ra về với thái độ vui vẻ, cảm ơn khách và thể hiện mong muốn được phục vụ họ những lần tiếp theo được thực hiện bởi nhân viên đón tiếp sẽ kết hợp với quản lý nhà hàng và chủ tiệc .

3.1.3.5. Thu dọn

Tiến hành thu dọn theo trình tự công việc:

+ Thu dọn bàn ăn theo trình tự: Khăn ăn, đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại, dụng cụ dùng chung, khăn bàn các loại.

+ Vệ sinh và sắp xếp bàn

+ Thu dọn cảnh quan phòng ăn

+ Vệ sinh trần, tường, sàn nhà.

3.2. Tiệc đứng tự chọn (Standing Buffet)

3.2.1. Tính chất, đặc điểm

- Số khách mời đông.
- Khách mời không có chỗ ngồi riêng.
- Không phân biệt ngôi thứ.
- Khách tham dự tiệc hầu như chỉ quen biết sơ, quen nhau theo từng nhóm.
- Không khí bữa tiệc cởi mở nhưng hơi huyên náo, trò chuyện theo nhóm.
- Bộ đồ ăn đặt theo từng chồng, khách tự lấy.
- Phần lớn sử dụng các dụng cụ ăn Âu.
- Các món ăn trong tiệc đứng thường là các món nguội, bày ra các lập là, đĩa lớn hoặc đựng trong các nồi hâm nóng.
- Khách tự lấy thức ăn, tự phục vụ, người phục vụ quan tâm nhiều đến chủ tiệc và giúp khách khi cần.
- Thời gian bữa tiệc thường ngắn hơn.
- Phong cách ăn uống tự do.
- Rượu thường rót trước khi khai mạc từ 5 - 7 phút.

Tiệc đứng cũng được tổ chức vào các bữa chính, thời gian bữa tiệc không kéo dài, số lượng khách mời đông, khách mời không có chỗ ngồi riêng hoặc có thể có nhưng ít, bàn ghế xếp xung quanh phòng tiệc hoặc không, chỗ ngồi không phân biệt ngôi thứ.

Đối tượng khách tham dự hầu như chỉ quen biết sơ, quen nhau theo từng nhóm, không khí bữa tiệc cởi mở nhưng hơi huyên náo, mọi người trò chuyện. Các món ăn có thể là Âu hay Á hoặc hỗn hợp.

Các bộ đồ ăn uống được đặt theo từng chồng, dụng cụ ăn chủ yếu sử dụng dụng cụ ăn Âu. Khách tự lấy thức ăn đồ uống, tự phục vụ, người phục vụ quan tâm nhiều đến chủ tiệc và giúp các khách khác khi cần thiết, phong cách ăn uống tự do.

Bài tập ứng dụng:

3.2.2. Chuẩn bị phòng tiệc

3.2.2.1. Chuẩn bị

Căn cứ vào tính chất, số lượng khách tham dự tiệc để chuẩn bị

- Dụng cụ ăn:
 - + Đĩa ăn các loại (*đĩa ăn món chính, đĩa ăn món khai vị, đĩa ăn xúp, đĩa tráng miệng*).
 - + Dao (*dao ăn món chính, dao ăn món phụ, dao ăn đồ tráng miệng*).

- + Dĩa (*dĩa ăn món chính, dĩa ăn món phụ, dĩa ăn đồ tráng miệng*).
- + Thìa (*thìa ăn xúp, thìa ăn, thìa ăn đồ tráng miệng*).
- + Chén ăn xúp.
- + Bát ăn, đũa (*đối với tiệc đứng Á*).
- Dụng cụ uống:
 - + Các loại ly (*ly nước khoáng, ly tròn cao, ly vang đỏ, ly vang trắng, ly bia, ly sâm panh, ly Old fashion*).
 - Dụng cụ khác: lọ gia vị, lọ tắm, gạt tàn, dụng cụ đựng gia vị/chứa xốt, nồi hâm nóng thức ăn.
- Dụng cụ phục vụ:
 - + Khay bê.
 - + Bàn Buffet.
 - + Khăn trải bàn, khăn ăn/giấy ăn, khăn trang trí, khăn phục vụ, váy quây chân bàn, đinh ghim.
 - + Bình đá, kẹp gấp đá, kẹp gấp thức ăn, muối mức xúp.
 - + Biển tên, hoa trang trí.
 - + Dụng cụ mở nút chai.
 - + Chân/đế kê đĩa.

3.2.2.2. Trải khăn và kết rèm chân bàn

- Tiến hành trải khăn bàn theo các bước đã học:
 - + Chọn khăn
 - + Kiểm tra bàn
 - + Trải khăn bàn và kiểm tra lại
 - Khi trải khăn bàn, đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.
 - Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.
 - Kết rèm chân bàn căn cứ vào tính chất của từng bữa tiệc để chọn kiểu kết cho phù hợp, tuy nhiên dù là hình thức nào cũng phải tuân thủ theo những quy định sau:
 - + Hình khối của váy quây chân bàn phải phù hợp với nội dung bữa tiệc.
 - + Rèm kết phải đều, đẹp và sắc nét.
 - + Rèm kết phải chắc chắn và an toàn, mép của rèm chân bàn phải phẳng với mép bàn, nếu dùng ghim thì khoảng cách giữa các đinh ghim phải đều nhau.
 - + Rèm chân bàn không được chạm hay quét lê dưới sàn.

3.2.2.3. Đặt bàn

- Đảm bảo các dụng cụ ăn uống đặt xen kẽ trên các bàn để thức ăn và đồ uống trong phòng tiệc.

- Đảm bảo các chồng đĩa và dao, đĩa, thìa, đũa phải phù hợp với món ăn bày trên bàn với tỷ lệ đều nhau, có thể trang trí thêm bằng cách sử dụng khăn ăn hoặc giấy ăn.

- Đảm bảo các bàn để thức ăn được phân thành nhiều khu vực khác nhau như khu vực bàn ăn cho các món nguội, món nóng, món tráng miệng, đồ uống,... Các món ăn đều phải được tạo hình dáng, màu sắc hài hoà.

- Đặt các món nên đặt các món cao, món thấp để tạo cảm giác tầng lớp trên mặt bàn.

- Tạo hình khối và độ cao phù hợp với các món khác nhau, ngoài ra phải đảm bảo tính ổn định và chắc chắn trong việc trưng bày. Nếu là các món nóng phải được đựng trong nồi hâm nóng thức ăn.

- Đảm bảo các loại ly cốc cũng xếp theo hình thức tạo hình nhất định trên bàn để đồ uống.

- Bố trí một số bàn chờ để khách đặt các dụng cụ ăn uống đã sử dụng. Nơi phục vụ của nhân viên phải thuận tiện và có thể di chuyển được khi cần thay thế, bổ sung các món ăn.

3.2.2.4. Kiểm tra

Căn cứ vào dự kiến và kế hoạch đã đưa ra các nhân viên được giao nhiệm vụ cụ thể tiến hành triển khai thực hiện kế hoạch và hoàn thành trước thời gian bữa tiệc bắt đầu ít nhất 1 giờ.

- Đảm bảo các công việc phải đạt yêu cầu và sẵn sàng phục vụ kể cả các dụng cụ hay các dịch vụ bổ sung khác cũng phải hoàn thành.

- Đảm bảo các vị trí được phân công kiểm tra lại công việc của mình lần cuối xem còn thiếu sót gì không thì sửa đổi bổ sung cho kịp thời.

Bài tập ứng dụng:

3.2.3. Quy trình phục vụ

**** Kiến thức cần có:***

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc
- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc đúng tự chọn

**** Các bước thực hiện:***

3.2.3.1. Đón tiếp khách

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một

bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: ngẩng mặt tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Hỏi xem khách có bao nhiêu người, khách từ đâu tới để dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, căn cứ vào số lượng khách và yêu cầu của chủ tiệc mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất sao cho thể hiện đúng các vai trong bữa tiệc .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: " Mời ngài /ông/bà/anh/chi.. ngồi!", (Take your seat, please! đối với khách nước ngoài).

3.2.3.2. Phục vụ khách

Đối với các bữa ăn uống tự phục vụ, nhân viên phục vụ sẽ không trực tiếp phục vụ cho từng khách mà chỉ tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình khách ăn uống. Trong quá trình khách ăn uống người phục vụ luôn tư thế mời khách, sẵn sàng giúp đỡ khách mà không thể lấy thức ăn ở bàn chung được, nên hỏi xem khách muốn ăn món gì và mang đến chỗ họ.

- Đảm bảo khi buổi tiệc bắt đầu, các nhân viên phục vụ phải luôn hoạt động trong khu vực phân công để mời khách dùng đồ uống, thức ăn khách dùng theo sở thích, kịp thời thu dọn các dụng cụ ăn uống khách không dùng nữa chuyển về phía sau cho nhân viên tạp vụ rửa. Phải dùng khay khi mời khách dùng đồ uống và khi thu dọn dụng cụ ăn uống.

- Đảm bảo một số món nóng như xúp, thịt nướng,... được bày ở những bàn riêng, có nhân viên bếp đứng phục vụ trực tiếp.

- Đảm bảo trong quá trình phục vụ, nhân viên phải quan sát dụng cụ ăn uống và lượng thức ăn trên bàn tiệc, để kịp thời bổ sung. Tránh trường hợp hết và thiếu dụng cụ.

3.2.3.3. Thanh toán và xin ý kiến

- Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau.

- Thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc.

3.2.3.4. Tiễn khách

Sau khi khách ăn uống xong, nhân viên phục vụ có thể mời khách sang uống nước tại phòng đón tiếp hoặc có thể khách ra về ngay. Khi khách ăn xong nhân viên sẽ kéo ghế giúp khách, lấy áo khoác, mũ đưa khách.

Nhân viên đón tiếp sẽ kết hợp với quản lý nhà hàng và chủ tiệc tiễn khách ra về với thái độ vui vẻ, cảm ơn khách và thể hiện mong muốn được phục vụ họ những lần tiếp theo. Chủ động xin ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ.

3.2.3.5. Thu dọn

Sau khi khách về hết nhân viên phục vụ sẽ tiến hành thu dọn, cụ thể:

- Thu dọn hết các đồ dùng và chuyển vào bộ phận rửa.
- Đẩy xe đến các dãy bàn tiệc thu dọn, lưu ý phân loại những thực phẩm có thể tận dụng như: hoa quả, bơ, đồ nguội,...
- Thu dọn các khăn ăn, khăn phục vụ và khăn trải bàn chuyển đến bộ phận giặt là.
- Vệ sinh chung phòng tiệc.
- Chuẩn bị phục vụ, sắp đặt cho các bữa tiệc tiếp theo.
- Đảm bảo trong quá thu dọn có thể tìm thấy những đồ khách để quên làm các thủ tục báo cáo theo đúng quy định của nhà hàng, khách sạn.

3.3. Tiệc rượu (Cocktail Party)

3.3.1. Tính chất, đặc điểm

Tiệc Cocktail còn gọi là tiệc rượu và là một loại hình thuộc hệ thống tiệc đứng. Tiệc Cocktail thường tổ chức vào cuối buổi chiều hoặc 20h trở đi và thời gian không kéo dài.

- Tiệc Cocktail thường tổ chức không quá đông người, tiếp xúc thân mật, nhẹ nhàng, trò chuyện tự do, ít bận rộn, ít tốn kém và thường dùng nhạc nhẹ không lời.

- Vì là tiệc rượu nên chủ yếu là uống, trước hết là rượu Cocktail rồi đến các loại rượu khác như rượu vang, rượu mùi, rượu sâm banh ngoài ra cũng có các loại nước hoa quả, nước tinh khiết.

- Các món ăn trong tiệc Cocktail:

- + Các loại hạt, các loại quả như hạt dẻ, hạt lạc, hạt điều, quả ô liu,...
- + Có một số loại sa lát, thịt nguội, thịt nướng,...
- + Một số loại bánh mặn: pho mat,...

Bài tập ứng dụng:

3.3.2. Chuẩn bị phòng tiệc

3.3.2.1. Chuẩn bị

Căn cứ vào tính chất, số lượng khách tham dự tiệc để chuẩn bị

- Dụng cụ ăn:

- + Đĩa ăn các loại (*đĩa ăn, đĩa tráng miệng*)
- + Dao (*dao ăn, dao ăn đồ tráng miệng*)
- + Dĩa (*dĩa ăn, dĩa ăn đồ tráng miệng*)
- + Thìa (*thìa ăn, thìa ăn đồ tráng miệng, thìa trà/cà phê*)

- Dụng cụ uống:

+ Các loại ly (*ly nước khoáng, ly tròn cao, ly vang đỏ, ly vang trắng, ly bia, ly sâm panh, ly Old fashion, ly cocktail*).

- Dụng cụ khác: lọ gia vị, lọ tăm, gạt tàn, dụng cụ đựng gia vị/chứa xốt

- Dụng cụ phục vụ:

+ Khay bê

+ Bàn Buffet

+ Khăn trải bàn, khăn ăn/giấy ăn, khăn trang trí, khăn phục vụ, váy quây chân bàn, đinh ghim

+ Bình đá, kẹp gấp đá, kẹp gấp thức ăn

+ Biển tên, hoa trang trí

+ Dụng cụ mở nút chai

+ Chân/đế kê đĩa.

3.3.2.2. Trải khăn và kết rèm chân bàn

- Tiến hành trải khăn bàn theo các bước đã học:

+ Chọn khăn

+ Kiểm tra bàn

+ Trải khăn bàn và kiểm tra lại

- Khi trải khăn bàn, đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

- Kết rèm chân bàn căn cứ vào tính chất của từng bữa tiệc để chọn kiểu kết cho phù hợp, tuy nhiên dù là hình thức nào cũng phải tuân thủ theo những quy định sau:

+ Hình khối của váy quây chân bàn phải phù hợp với nội dung bữa tiệc.

+ Rèm kết phải đều, đẹp và sắc nét.

+ Rèm kết phải chắc chắn và an toàn, mép của rèm chân bàn phải phẳng với mép bàn, nếu dùng ghim thì khoảng cách giữa các đinh ghim phải đều nhau.

+ Rèm chân bàn không được chạm hay quét lê dưới sàn.

3.3.2.3. Đặt bàn

- Đảm bảo có một dãy bàn tổng hợp để bày món ăn và một dãy bàn bày rượu. Nếu nhiều món ăn thì có thể xếp bàn tiệc như tiệc đứng. Bàn tiệc phải phủ khăn bàn và quây vải chân bàn.

- Trang trí bàn tiệc, cắm hoa và bày.

- Sắp xếp bàn tiệc theo yêu cầu đặc biệt của khách. Tiệc rượu thường

không bố trí chỗ ngồi. Thực đơn tiệc rượu tương đối giản đơn, chủ yếu là món ăn nguội, ăn nhẹ, thường bày như sa lát, món chính bày ở giữa, các món ăn nhẹ bày đối xứng nhau. Khi bày cần chú ý màu sắc phải hài hoà. Nếu có một vài món nóng thì phải đặt vào dụng cụ ủ nóng.

- Đảm bảo bàn bày rượu không để quá xa bàn bày món ăn hoặc ở chỗ khuất. Ly đựng rượu phải trong và bày trên bàn rượu theo dáng tạo hình nhất định, các chai rượu và đồ uống phải sạch sẽ, xếp ngay ngắn trên bàn rượu, nhãn rượu quay ra phía khách.

- Bày dao, đĩa, thìa, đĩa, giấy ăn,.. ở bàn riêng hoặc cùng bàn bày thức ăn để khách tiện lấy.

3.3.2.4. Kiểm tra

Căn cứ vào dự kiến và kế hoạch đã đưa ra các nhân viên được giao nhiệm vụ cụ thể tiến hành triển khai thực hiện kế hoạch và hoàn thành trước thời gian bữa tiệc bắt đầu ít nhất 1 giờ.

- Đảm bảo các công việc phải đảm bảo đạt yêu cầu và sẵn sàng phục vụ kể cả các dụng cụ hay các dịch vụ bổ sung khác cũng phải hoàn thành.

- Đảm bảo các vị trí được phân công kiểm tra lại công việc của mình lần cuối xem còn thiếu sót gì không thì sửa đổi bổ sung cho kịp thời.

Bài tập ứng dụng:

3.3.3. Quy trình phục vụ

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc
- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc rượu

*** Các bước thực hiện:**

3.3.3.1. Đón tiếp khách

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: ngẩng mặt tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Hỏi xem khách có bao nhiêu người, khách từ đâu tới để dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, căn cứ vào số lượng khách và yêu cầu của chủ tiệc mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất sao cho thể hiện đúng các vai trong bữa tiệc.

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài /ông/bà/anh/chị...ngồi!", (Take your

seat, please! đối với khách nước ngoài).

3.3.3.2. Phục vụ khách

Phục vụ tiệc rượu tương tự như phục vụ tiệc tự phục vụ, khách tự do ăn uống theo sở thích. Nhân viên phục vụ sẽ không trực tiếp phục vụ họ, cố gắng quan sát bàn tiệc để tạo điều kiện tốt nhất cho khách ăn uống.

- Phục vụ rượu cho khách: Chú ý phục vụ rượu theo nồng độ rượu từ thấp đến cao, nhưng phần lớn để khách lựa chọn. Không mở nút nhiều chai rượu cùng một lúc, tránh gây lãng phí.

- Đảm bảo thực hiện đúng các thao tác, nguyên tắc khi pha chế rượu Cocktail theo yêu cầu của khách, pha chế tại chỗ. Nhân viên phục vụ có thể mang thức ăn đi mời khách trong phòng.

- Thu dọn các dụng cụ ăn uống khác đã dùng xong chuyển xuống khu vực rửa.

- Quan sát lượng thức ăn trên bàn tiệc để kịp thời bổ sung.

- Chú ý phải dùng khay cả khi mời và khi thu dọn, tránh va vào khách gây đổ vỡ trong phòng tiệc.

3.3.3.3. Thanh toán và xin ý kiến

- Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau.

- Đảm bảo thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc. Chủ động xin ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ.

3.3.3.4. Tiễn khách

- Đảm bảo sau khi khách ăn uống xong, nhân viên phục vụ có thể mời khách sang uống nước tại phòng đón tiếp hoặc có thể khách ra về ngay. Khi khách ăn xong nhân viên sẽ kéo ghế giúp khách, lấy áo khoác, mũ đưa khách.

- Tiễn khách ra về với thái độ vui vẻ, cảm ơn khách và thể hiện mong muốn được phục vụ họ những lần tiếp theo được thực hiện bởi nhân viên đón tiếp sẽ kết hợp với quản lý nhà hàng và chủ tiệc.

3.3.3.5. Thu dọn

Sau khi khách về hết nhân viên phục vụ sẽ tiến hành thu dọn, cụ thể:

- Thu dọn hết các đồ dùng vào bộ phận rửa.

- Mang xe đẩy đến các dãy bàn để thức ăn, thu dọn, lưu ý phân loại những thực phẩm có thể tận dụng như : hoa quả, bơ, đồ nguội...

- Thu dọn các khăn ăn, khăn phục vụ và khăn trải bàn chuyển đến bộ phận giặt là.

- Vệ sinh chung phòng tiệc.

- Chuẩn bị phục vụ, sắp đặt cho các bữa tiệc tiếp theo.
- Làm các thủ tục báo cáo theo đúng quy định của nhà hàng, khách sạn nêu trong quá thu dọn có thể tìm thấy những đồ khách để quên .

3.4. Tiệc trà – Hội nghị - Hội thảo

3.4.1. Tính chất, đặc điểm

Loại hình này thuộc hệ thống tiệc đứng là chủ yếu, thời gian không kéo dài khoảng từ 15 – 30 phút. Tiệc trà rất lịch sự, sang trọng nhưng đơn giản, gọn nhẹ, thường được tổ chức trong các giờ giải lao của các buổi họp, hội nghị, hội thảo, triển lãm, trưng bày hay các bữa tiệc mừng khai trương, họp mặt,...

Số lượng khách tham dự tiệc trà không hạn chế, có thể ít hay nhiều tùy thuộc vào mục đích, tính chất của bữa tiệc. Tiệc có thể được tổ chức ở nhiều không gian khác nhau như phòng riêng, đại sảnh, hành lang, khu sân vườn,...

Khách mời không có chỗ ngồi riêng, bàn ghế có thể xếp xung quanh phòng tiệc hoặc không. Các món ăn, đồ uống trong tiệc thường là các món ăn nhẹ, các bộ đồ ăn uống được đặt theo từng chồng, khách tự lấy món ăn, đồ uống và tự phục vụ.

Bài tập ứng dụng:

3.4.2. Chuẩn bị phòng tiệc

3.4.2.1. Chuẩn bị

Căn cứ vào đặc điểm của bữa tiệc trà, để đặt bàn tiệc trà ta phải tiến hành chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ phục vụ ăn uống theo tỉ lệ 2/1 như sau:

- Dụng cụ ăn:
 - + Đĩa ăn (*đĩa ăn tráng miệng/đĩa ăn sa lát*).
 - + Đĩa ăn (*đĩa ăn món phụ/đĩa ăn tráng miệng*).
- Dụng cụ uống:
 - + Bộ tách trà/cà phê (*đĩa kê, tách, thìa*).
 - + Ly uống nước hoa quả (*ly nước hoa quả/ ly tròn cao*).
- Dụng cụ khác: lọ tăm, gạt tàn, bình đường, bình sữa, giấy ăn.
- Dụng cụ phục vụ:
 - + Khay bê
 - + Khăn trải bàn, khăn trang trí, khăn phục vụ
 - + Váy quây chân bàn, đinh ghim
 - + Bàn
 - + Biển tên
 - + Kẹp gấp

- + Chân/đế kê đĩa
- + Bình đựng trà/cà phê
- + Bình đựng các loại nước hoa quả.

3.4.2.2. Trải khăn và kết rèm chân bàn

- Tiến hành trải khăn bàn theo các bước đã học:

- + Chọn khăn
- + Kiểm tra bàn
- + Trải khăn bàn và kiểm tra lại

- Đảm bảo khi trải khăn bàn, đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

- Kết rèm chân bàn (*thường được kết cho bàn trang trí, bàn khách ăn thường trải khăn trải bàn và khăn trang trí*): căn cứ vào tính chất của từng bữa tiệc để chọn kiểu kết cho phù hợp, tuy nhiên dù là hình thức nào cũng phải tuân thủ theo những quy định sau:

+ Hình khối của váy quây chân bàn phải phù hợp với nội dung bữa tiệc.

+ Rèm kết phải đều, đẹp và sắc nét.

+ Rèm kết phải chắc chắn và an toàn, mép của rèm chân bàn phải phẳng với mép bàn, khoảng cách giữa các đinh ghim phải đều nhau.

+ Rèm chân bàn không được chạm hay quét lê dưới sàn.

3.4.2.3. Đặt bàn

- Bố trí các bàn tiệc thành 3 khu vực:

- + Khu vực đồ ăn
- + Khu vực đồ uống
- + Khu vực bàn chờ.

- Đảm bảo trên các bàn, việc trang trí và bày đồ ăn uống theo hình thức tạo hình khác nhau sao cho nổi bật bàn tiệc. Các dụng cụ ăn uống được đặt thành từng chồng, khách tự lấy phù hợp với đồ ăn uống trên bàn.

- Đảm bảo mỗi loại đồ ăn hay đồ uống đều phải có dụng cụ phục vụ phù hợp kèm theo (*ví dụ: đĩa hoa quả, bánh kẹo phải có kèm bộ gắp, các loại đồ uống như trà /cà phê phải đặt kèm thêm, đường, sữa, chanh*).

- Đảm bảo các đồ ăn uống phải được đặt tên để khách thuận tiện khi lựa chọn. Ngoài ra trên các bàn tiệc còn có thể đặt thêm hoa trang trí, giấy ăn, gạt tàn, lọ tăm.

- Đảm bảo tất cả các khu vực ăn và uống đều phải bố trí hài hoà tạo không

gian cân đối, đẹp mắt.

3.4.2.4. Xếp ghế

Tùy thuộc vào mô hình theo yêu cầu của khách về bữa tiệc mà ta xác định xem có kê xếp ghế hay không.

- Đối với loại tiệc trà có kê xếp ghế: thông thường tiến hành xếp ghế theo hình chữ U, L để tạo điều kiện có lối đi lại trong lúc đông người. Ở hình thức này có thể có bàn nhưng không phổ biến.

- Đối với loại tiệc trà không kê xếp bàn ghế: xung quanh khu vực tổ chức tiệc trà không có bất kỳ bàn ghế nào.

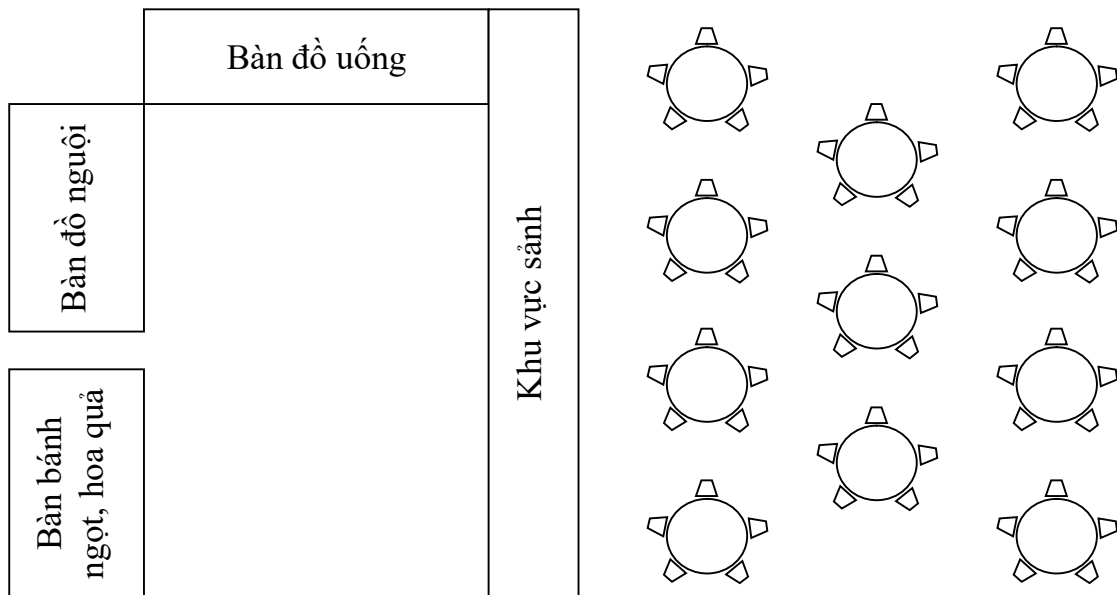
3.4.2.5. Kiểm tra

Căn cứ vào dự kiến và kế hoạch đã đưa ra các nhân viên được giao nhiệm vụ cụ thể tiến hành triển khai thực hiện kế hoạch và hoàn thành trước thời gian bữa tiệc bắt đầu ít nhất 1 giờ.

- Đảm bảo các công việc phải đảm bảo đạt yêu cầu và sẵn sàng phục vụ kể cả các dụng cụ hay các dịch vụ bổ sung khác cũng phải hoàn thành.

- Đảm bảo các vị trí được phân công kiểm tra lại công việc của mình lần cuối xem còn thiếu sót gì không để chỉnh sửa, bổ sung cho kịp thời.

* Một số kiểu kê xếp phòng tiệc và bàn tiệc tiêu biểu:



Hình 7.1: Sơ đồ tiệc trà tổ chức tại khu vực đại sảnh



Hình 7.2: Các bàn tiệc trà

Bài tập ứng dụng:

3.4.3. Quy trình phục vụ

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc
- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc trà – hội nghị - hội thảo

*** Các bước thực hiện:**

3.4.3.1. Đón tiếp khách

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Giới thiệu cho khách một số thông tin về bữa tiệc để khách biết như hình thức ăn tiệc như thế nào, khu vực đồ ăn, khu vực đồ uống, khu vực bàn chờ.

3.4.3.2. Phục vụ khách

- Đảm bảo người phục vụ đứng tại các khu vực để phục vụ khách.

+ Đối với khu vực đồ ăn người phục vụ hướng dẫn khách sử dụng dụng cụ ăn và lấy đồ ăn.

+ Đối với khu vực đồ uống người phục vụ rót trà, cà phê và các loại đồ uống theo yêu cầu của từng khách và chỉ cho họ các thứ uống kèm.

- Đảm bảo tại khu vực bàn chờ người phục vụ chú ý thu dọn tại bàn hoặc có thể đi lại xung quanh phòng tiệc để quan sát và thu dọn ngay các dụng cụ ăn uống khách đã sử dụng, đồng thời các nhân viên phục vụ phải chú ý quan sát lượng đồ ăn uống để bổ sung thêm.

3.4.3.3. Thanh toán và xin ý kiến

- Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau.

- Thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc. Chủ động xin ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ.

3.4.3.4. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.4.3.5. Thu dọn

Đây là khâu cuối cùng khi phục vụ một cuộc họp, hội nghị, triển lãm công việc thu dọn phải được tiến hành bởi tất cả bộ phận và các vị trí như đã phân công. Phòng tiệc phải được dọn sạch mọi thứ và Bộ phận buồng phải tiến hành vệ sinh ngay lập tức để phòng tiệc sạch sẽ, tạo hương thơm mát như lúc ban đầu.

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn.

3.5. Tiệc ngồi tự chọn (Sitting Buffet/Table Buffet)

3.5.1. Tính chất, đặc điểm

Tiệc ngồi tự chọn là loại hình tiệc được phục vụ phổ biến hiện nay, có thể diễn ra vào bất kỳ thời gian nào trong ngày có thể là sáng, trưa hoặc tối. Trong các khách sạn thời gian tiệc ngồi tự chọn được diễn ra vào bữa sáng và bữa trưa. Bữa sáng thông thường phục vụ trực tiếp khách nghỉ tại khách sạn và phí bữa sáng bao gồm trong tiền buồng nghỉ.

Số lượng khách ăn tiệc vào bữa sáng có thể xác định được cụ thể, chính xác nhưng đối với bữa trưa, tối thì không xác định được số lượng khách.

Trong bữa tiệc ngồi tự chọn, khách hàng có thể lựa chọn các món ăn mà họ thích từ các dãy bàn bày sẵn thức ăn sau đó mang về bàn của mình để ngồi ăn.

Các món ăn trong bữa tiệc ngồi tự chọn có thể là Âu hoặc Á nhưng phần lớn là các món Âu, bao gồm cả món nguội và món nóng (có thể từ 30 – 50 món). Các món được chế biến từ nhiều nguyên liệu khác nhau và bằng nhiều phương pháp khác nhau, rất phong phú và đa dạng.

Bài tập ứng dụng:

3.5.2. Chuẩn bị phòng tiệc

3.5.2.1. Chuẩn bị

* Chuẩn bị đồ dùng dụng cụ cho bàn trưng bày thức ăn:

- Dụng cụ ăn:

+ Đĩa ăn các loại (*đĩa ăn món chính, đĩa ăn món khai vị, đĩa ăn xúp, đĩa tráng miệng*).

+ Dao (*dao ăn món chính, dao ăn món phụ, dao ăn đồ tráng miệng*).

+ Dĩa (*dĩa ăn món chính, dĩa ăn món phụ, dĩa ăn đồ tráng miệng*).

+ Thìa (*thìa ăn xúp, thìa ăn, thìa ăn đồ tráng miệng*).

+ Chén ăn xúp, dụng cụ đựng gia vị /xốt.

+ Bát ăn, đũa (*đối với tiệc đứng Á*).

- Dụng cụ uống:

Tùy thuộc vào thời gian bữa tiệc diễn ra, nếu là bữa sáng dụng cụ uống

gồm bộ tách uống trà/cà phê hoặc ly uống nước hoa quả. Nếu là bữa trưa, tối dụng cụ uống ly uống bia/rượu/nước khoáng.

* Chuẩn bị đồ dùng dụng cụ cho bàn khách ngồi:

Tuỳ theo quy định của từng khách sạn đối với mỗi bữa ăn sáng, trưa hay tối. Một số khách sạn sẽ không đặt bất kỳ loại dụng cụ ăn uống nào trên bàn khách vì trên các dãy bàn trưng bày món ăn đã có sẵn các loại dụng cụ ăn uống. Còn lại một số khách sạn có bày dụng cụ ăn uống trên bàn nhưng rất đơn giản. Đối với hình thức này có thể chuẩn bị những loại dụng cụ sau để đặt bàn:

- Dụng cụ ăn:

+ Dao đĩa ăn món chính hoặc dao đĩa ăn món phụ.

+ Dao bơ.

+ Đĩa bánh mì cá nhân.

- Dụng cụ uống:

+ Bữa sáng: Bộ tách trà/cà phê (gồm đĩa kê, tách, thìa).

+ Bữa trưa: Ly nước khoáng/ly vang đỏ.

- Dụng cụ khác: lọ gia vị, gạt tàn, lọ tăm, khăn ăn, khăn trải bàn...

3.5.2.2. Trải khăn và kết rèm chân bàn

- Tiến hành trải khăn bàn theo các bước đã học:

+ Chọn khăn

+ Kiểm tra bàn

+ Trải khăn bàn và kiểm tra lại

- Đảm bảo khi trải khăn bàn, đường là của khăn phải ở giữa bàn, mặt khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, bốn góc khăn rủ xuống phải đều nhau.

- Phủ khăn vuông hoặc khăn trang trí (*nếu có*) lên trên khăn trải bàn sao cho cân đối, đẹp mắt.

- Kết rèm chân bàn căn cứ vào tính chất của từng bữa tiệc để chọn kiểu kết cho phù hợp, tuy nhiên dù là hình thức nào cũng phải tuân thủ theo những quy định sau:

+ Hình khối của váy quây chân bàn phải phù hợp với nội dung bữa tiệc.

+ Rèm kết phải đều, đẹp và sắc nét.

+ Rèm kết phải chắc chắn và an toàn, mép của rèm chân bàn phải phẳng với mép bàn, nếu dùng ghim thì khoảng cách giữa các đinh ghim phải đều nhau.

+ Rèm chân bàn không được chạm hay quét lê dưới sàn.

3.5.2.3. Đặt bàn

* *Đối với bàn trưng bày món ăn, đồ uống:*

- Đảm bảo các dụng cụ ăn uống được đặt xen kẽ trên các bàn để thức ăn và đồ uống. Các loại đĩa, dao, thìa, ... phải phù hợp với các món ăn bày trên bàn với tỷ lệ đều nhau, có thể trang trí thêm bằng cách sử dụng khăn ăn hoặc giấy ăn.

- Đảm bảo các bàn để thức ăn được phân thành nhiều khu vực khác nhau như khu vực bàn ăn cho các món nóng, món nguội, món tráng miệng... Các món đều phải được tạo hình dáng, màu sắc hài hoà.

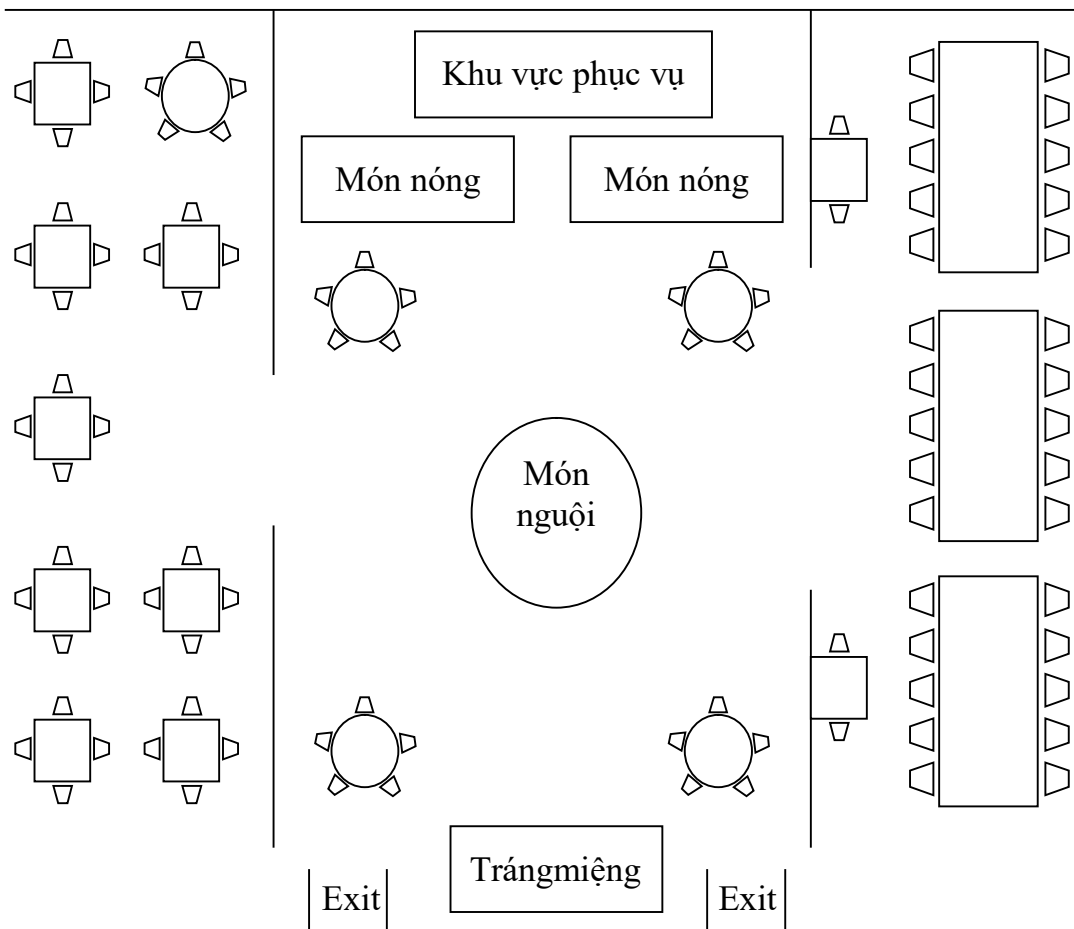
- Đảm bảo khi bày đặt các món, nên đặt các món ở các vị trí cao, thấp khác nhau để tạo cảm giác tầng lớp trên mặt bàn. Cố gắng tạo hình khối và độ cao phù hợp với các món khác nhau. Ngoài ra, phải đảm bảo tính ổn định và chắc chắn trong việc trưng bày. Nếu là các món nóng, phải được đựng trong nồi hâm nóng thức ăn.

- Bố trí một số bàn chờ để khách đặt các dụng cụ ăn uống đã sử dụng. Nơi phục vụ của nhân viên phải thuận tiện và có thể di chuyển được khi cần thay thế, bổ sung các món ăn.

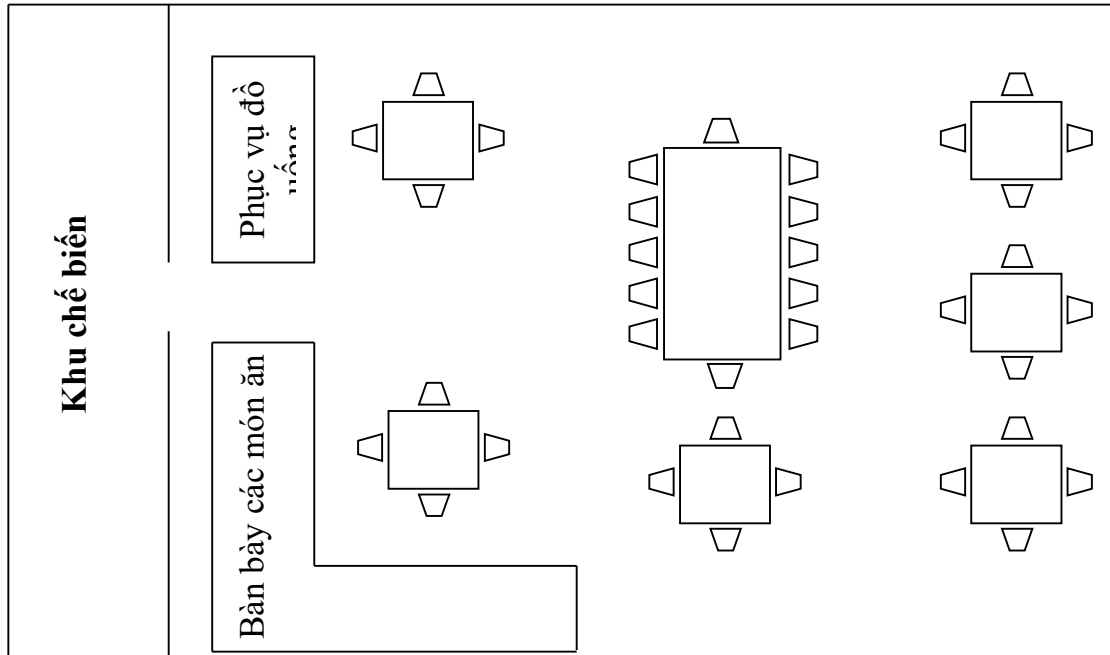
- Đảm bảo tại vị trí mỗi món phải đặt biển tên và kẹp gấp thức ăn hay muôi, thìa để thuận tiện cho khách khi lấy đồ ăn. Nếu có bàn để đồ uống các loại ly cốc cũng được xếp theo hình thức tạo hình nhất định.

* Một số mô hình tiệc ngồi tự chọn tiêu biểu:

- Kiểu 1:



- Kiểu 2:



Hình 7.3: Cách bố trí khu vực phục vụ tiệc ngồi tự chọn

*** Đối với các bàn của khách ngồi:**

Do đặc điểm của bữa tiệc ngồi tự chọn là các loại dụng cụ ăn uống đã được đặt trên các dãy bàn trưng bày món ăn nên các bàn của khách ngồi chỉ đặt các dụng cụ ăn uống đơn giản. Một số cách đặt bàn phổ biến như sau:



Hình 7.4: Cách bày bàn phục vụ khách ngồi trong tiệc ngồi tự chọn

Căn cứ vào dự kiến và kế hoạch đã đưa ra các nhân viên được giao nhiệm vụ cụ thể tiến hành triển khai thực hiện kế hoạch và hoàn thành trước thời gian bữa tiệc bắt đầu ít nhất 1 giờ.

- Đảm bảo các công việc phải đảm bảo đạt yêu cầu và sẵn sàng phục vụ kể cả các dụng cụ hay các dịch vụ bổ sung khác cũng phải hoàn thành.

- Đảm bảo các vị trí được phân công kiểm tra lại công việc của mình lần cuối xem còn thiếu sót gì không thì sửa đổi bổ sung cho kịp thời.

Bài tập ứng dụng:

3.5.3. Quy trình phục vụ

*** Kiến thức cần có:**

- Đặc điểm, tính chất của bữa tiệc
- Hình thức phục vụ tiệc
- Thực đơn, số lượng khách
- Trình tự phục vụ tiệc ngồi tự chọn

*** Các bước thực hiện:**

3.5.3.1. Đón tiếp khách

- Đón dẫn khách: dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở một bên cửa phòng tiệc, mỉm cười tự nhiên.

- Đảm bảo khi khách tới: tươi cười, chủ động bước đến chào khách và xưng hô cho thích hợp.

- Hỏi xem khách có bao nhiêu người, khách từ đâu tới để dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái phía trước khách, căn cứ vào số lượng khách và yêu cầu của chủ tiệc mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ thích hợp nhất sao cho thể hiện đúng các vai trong bữa tiệc .

- Mời khách ngồi: giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, nhẹ nhàng đẩy ghế vào và nói: "Mời ngài /ông/bà/anh/chị...ngồi!" (Take your seat, please! đối với khách nước ngoài).

3.5.3.2. Phục vụ khách

Tiến hành phục vụ khách theo thực đơn bữa tiệc:

- Phục vụ đồ uống

- Phục vụ các món ăn theo trình tự món khai vị - món chính - món tráng miệng và theo đúng nguyên tắc.

- Đảm bảo trong khi khách dùng món ăn, đồ uống, người phục vụ đứng tại một vị trí nào đó để có thể quan sát các bàn khách thuộc phạm vi của mình, đáp ứng các yêu cầu của khách khi khách cần.

- Đảm bảo sau khi khách ăn xong mỗi món, người phục vụ tiến hành thu dụng cụ theo đúng kỹ thuật. Chú ý phục vụ các món ăn đồ uống phải đúng bàn, đúng khách, thao tác nhanh gọn hoặc tránh để khách chờ quá lâu.

3.5.3.3. Thanh toán và xin ý kiến

- Đảm bảo bữa tiệc kết thúc, có thể chủ tiệc thực hiện công việc thanh toán ngay về chi phí bữa tiệc hoặc cũng có thể thanh toán sau.

- Đảm bảo thanh toán dựa trên căn cứ hợp đồng đã ký và những phát sinh ngoài hợp đồng có xác nhận của chủ tiệc. Chủ động xin ý kiến khách hàng về chất lượng phục vụ.

3.5.3.4. Tiễn khách

- Kiểm tra xem khách có quên gì không thì hoàn trả lại cho khách.

- Tiễn khách và cảm ơn khách, mong khách trở lại vào lần sau. Nếu phòng tiệc có thang máy nhân viên phục vụ có thể bấm thang máy giúp khách, chào tạm biệt và chúc họ những lời chúc tốt đẹp.

3.5.3.5. Thu dọn

Đây là khâu cuối cùng khi phục vụ một bữa tiệc ngồi tự chọn, công việc thu dọn phải được tiến hành bởi tất cả bộ phận và các vị trí như đã phân công. Phòng tiệc phải được dọn sạch mọi thứ và Bộ phận buồng phải tiến hành vệ sinh ngay lập tức để phòng tiệc sạch sẽ, tạo hương thơm mát như lúc ban đầu.

Tiến hành thu dọn theo đúng quy trình đảm bảo thao tác nhanh gọn và an toàn.

3.6. Chuẩn bị và phục vụ tiệc cơ động

Ngoài những dịch vụ cho bữa tiệc lớn, tiệc đứng trong nhà, bộ phận phục vụ ăn uống thường được yêu cầu cung cấp dịch vụ tiệc cơ động có thể ở khách sạn hay ở một nơi ngoài khách sạn. Xem xét quá trình phục vụ tiệc cơ động như sau:

- Khảo sát nơi làm việc: thăm hiện trường và những phương án khả thi thường được tiến hành trước khi chấp thuận cung cấp dịch vụ phục vụ tiệc cơ động, nhằm xác định tình trạng hậu cần liên quan và chi phí dự tính.

- Khi tiến hành thăm hiện trường, điều quan trọng là phải kiểm tra về:

+ Khả năng cung cấp năng lượng.

+ Khả năng cung cấp nước.

+ Các điều kiện thuận lợi cơ bản khác nhau như: nấu ăn, hệ thống lạnh, hệ thống kho chứa.

+ Các khó khăn sẽ xuất hiện trong quá trình phục vụ.

- Vận chuyển: Thiết bị và thực phẩm cho hoạt động giải trí là một yếu tố chủ yếu của hoạt động này.

- Loại thực đơn: sẽ xác định loại dịch vụ, thiết bị cần thiết, thức ăn nóng đối nghịch với thức ăn lạnh,... Điều quan trọng là sự lựa chọn thực đơn phải phù hợp với nơi tiến hành bữa tiệc và các điều kiện thuận lợi và những nguyên tắc vệ sinh, an toàn thực phẩm cần được tuân theo, ví dụ: quá trình làm lạnh phải hoàn toàn sẵn sàng tại hiện trường.

- Lau rửa, đóng gói và vận chuyển đồ sành sứ, đồ thủy tinh và dao, đĩa một cách hợp vệ sinh và an toàn để hạn chế hư hỏng.

- Số lượng nhân viên: cần đủ để đáp ứng được nhu cầu tiến hành phục vụ ngoài trời. Thông thường, phục vụ tiệc cơ động cần nhiều nhân viên hơn phục vụ tại khách sạn, như vậy chi phí liên quan cũng tăng theo.

Bài tập ứng dụng: Quy trình phục vụ tiệc cơ động

3.6.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách

Tiếp nhận đầy đủ các thông tin về thời gian, địa điểm tổ chức, chủ đề bữa tiệc, thực đơn, mức giá, số lượng khách, hình thức bày tiệc, hình thức phục vụ, hình thức thanh toán và các yêu cầu đặc biệt khác.

3.6.2. Chuẩn bị phục vụ

- Chuẩn bị đầy đủ, chu đáo theo các yêu cầu đã thoả thuận. Thông thường, phải chuẩn bị các loại dụng cụ như sau:

- + Dụng cụ ăn
- + Dụng cụ uống
- + Dụng cụ dùng chung
- + Dụng cụ phục vụ
- + Dụng cụ phục vụ công tác chế biến món ăn

- Vệ sinh các loại dụng cụ đã chuẩn bị
- Tập hợp tất cả các loại dụng cụ theo từng chủng loại và tiến hành đóng gói
- Phân công nhân sự tham gia phục vụ tiệc cơ động
- Vận chuyển dụng cụ đến địa điểm tổ chức tiệc cơ động đảm bảo an toàn

3.6.3. Đón tiếp và hướng dẫn khách

Đón tiếp, hướng dẫn khách theo hình thức ăn uống thoả thuận và các qui tắc phục vụ.

3.6.4. Phục vụ khách

Phục vụ đúng qui trình của hình thức tiệc khách lựa chọn.

3.6.5. Thanh toán và kết thúc phục vụ

Thanh toán đúng qui trình, đúng tiêu chuẩn và chất lượng.

4. Xử lý tình huống phát sinh

Mục tiêu:

- Liệt kê được các nguyên nhân gây ra tình huống phát sinh;
- Thực hiện giải quyết các tình huống phát sinh theo đúng quy trình và làm hài lòng khách hàng;
- Có ý thức trách nhiệm cao trong việc giải quyết các tình huống.

4.1. Nguyên nhân gây ra tình huống phát sinh

- Thái độ phục vụ
- Chất lượng dịch vụ
- Đồ dùng, trang thiết bị
- Các nguyên nhân khác

4.2. Xử lý tình huống

4.2.1. Xử lý tình huống liên quan đến đồ dùng phục vụ khách

Bài tập ứng dụng 1: Một khách hàng đang ngồi ngay dưới ống thổi gió của điều hòa trong nhà hàng. Anh ta đề nghị bạn ngăn luồng gió đó lại nhưng bạn chỉ có thể ngăn bằng cách tắt điều hòa, trong khi đó việc tắt điều hòa đối với bạn là không thể. Bạn xử lý tình huống này thế nào?

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01 hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét.

+ Xử lý tình huống:

- ✓ Lắng nghe ý kiến của khách để xác định rõ nguyên nhân
- ✓ Xin lỗi và trấn an khách, có thể đưa khách vào phòng riêng để tách biệt khỏi chỗ đông người (trường hợp khách quá khó tính)
- ✓ Nói rõ lý do không thể tắt điều hòa theo yêu cầu của khách
- ✓ Hỏi ý kiến khách về việc chuyển bàn khách sang một vị trí khác
- ✓ Chuyển bàn khách, hỏi lại khách xem họ đã thực sự hài lòng chưa
- ✓ Cảm ơn khách và chúc khách dùng bữa ngon miệng.

+ Tổng hợp ý kiến và nhận xét về quy trình xử lý tình huống trên.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị và phân vai	1						
2	Xử lý tình huống	6						
	- Xác định nguyên nhân	1						
	- Xin lỗi và trấn an khách	1						
	- Trình bày lý do	1						

	- Chuyển bàn khách	2						
	- Cảm ơn và chúc khách ngon miệng	1						
3	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện	2						

4.2.2. Xử lý tình huống liên quan đến phục vụ đồ ăn uống

Bài tập ứng dụng 2: Khi phục vụ một bàn khách, khách hàng phàn nàn món cá hấp không tươi và yêu cầu trả lại. Bạn sẽ xử lý tình huống này thế nào?

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút
- + Phân vai: 01hs vai khách, 01 hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét.

+ Xử lý tình huống:

- ✓ Lắng nghe ý kiến của khách để xác định rõ nguyên nhân
- ✓ Xin lỗi và trấn an khách, giải thích cho khách biết rõ nguồn gốc, thời gian,... nhà hàng nhập thực phẩm và có thể chỉ rõ một số nguyên nhân khách cảm thấy không hài lòng (ví dụ: sức khỏe của khách, thời tiết,...)
- ✓ Trường hợp khách vẫn không đồng ý, xin ý kiến cấp trên để đổi đĩa cá khác cho khách
- ✓ Xin ý kiến khách được đổi đĩa cá khác
- ✓ Phục vụ đĩa cá mới và hỏi lại khách xem họ đã thực sự hài lòng chưa
- ✓ Cảm ơn khách và chúc khách dùng bữa ngon miệng.

+ Tổng hợp ý kiến và nhận xét về quy trình xử lý tình huống trên.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị và phân vai	1						
2	Xử lý tình huống	6						
	- Xác định nguyên nhân	1						
	- Xin lỗi và trấn an khách	1						
	- Xin phép khách được chế biến lại	1						
	- Phục vụ khách	2						
	- Cảm ơn và chúc khách ngon miệng	1						
3	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện	1						
	- Giao tiếp tốt	1						

4.2.3. Xử lý tình huống liên quan đến thanh toán

Bài tập ứng dụng 3: Theo yêu cầu của khách, bạn mang hóa đơn và làm thủ tục thanh toán với khách, khi nhận tiền khách trả bạn phát hiện một tờ 50.000 trong tập tiền khách trả có dấu hiệu tiền giả. Bạn xử lý tình huống này thế nào?

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, bìa kẹp hóa đơn, hóa đơn dịch vụ ăn uống
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01 hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét.
 - + Xử lý tình huống:

- ✓ Nhận hóa đơn từ quầy thu ngân
- ✓ Đến bàn khách, đưa hóa đơn thanh toán cho khách
- ✓ Nhận tiền từ khách và kiểm tra tiền (số tiền thực so với hóa đơn, loại tiền)
- ✓ Phát hiện dấu hiệu tiền giả và trao đổi thông tin đó với khách
- ✓ Mang hóa đơn và tiền về quầy thu ngân để làm thủ tục với nhân viên thu ngân
- ✓ Mang trả lại tiền thừa và hóa đơn cho khách
- ✓ Cảm ơn khách.

+ Tổng hợp ý kiến và nhận xét về quy trình xử lý tình huống trên.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị và phân vai	1						
2	Xử lý tình huống	6						
	- Nhận hóa đơn	0.5						
	- Đưa hóa đơn thanh toán cho khách	0.5						
	- Nhận tiền từ khách và kiểm tra tiền	1						
	- Phát hiện dấu hiệu tiền giả và trao đổi thông tin với khách	3						
	- Trả tiền thừa, hóa đơn và cảm ơn khách	1						
3	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện	1						
	- Giao tiếp tốt	1						

4.2.4. Xử lý tình huống liên quan đến tiếp nhận yêu cầu của khách

Bài tập ứng dụng 4: Trong quá trình tiếp nhận yêu cầu của khách, khách đề nghị bạn giới thiệu một số món ăn đặc trưng của nhà hàng và địa phương vì lần đầu tiên họ đến đây. Bạn xử lý tình huống này thế nào?

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thực đơn, phiếu ghi yêu cầu
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét.
 - + Xử lý tình huống:
 - ✓ Trình thực đơn cho khách
 - ✓ Lắng nghe yêu cầu của khách
 - ✓ Giới thiệu một số món ăn đặc trưng của nhà hàng và địa phương (tên món ăn, nguyên liệu chính, nguyên liệu phụ, gia vị đi kèm)
 - ✓ Thuyết phục khách dùng món được các khách hàng thường dùng
 - ✓ Ghi phiếu yêu cầu và đọc lại
 - ✓ Cảm ơn khách và xin phép mang thực đơn đi.
 - + Tổng hợp ý kiến và nhận xét về quy trình xử lý tình huống trên.
 - Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị và phân vai	1						
2	Xử lý tình huống	6						
	- Trình thực đơn	0.5						
	- Lắng nghe yêu cầu của khách	0.5						
	- Nhận tiền từ khách và kiểm tra tiền	0.5						
	- Giới thiệu một số món ăn	2						

	đặc trưng							
	- Thuyết phục khách dùng món	1						
	- Ghi phiếu yêu cầu và đọc lại	1						
	- Cảm ơn khách và xin phép mang thực đơn đi	0.5						
3	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện	1						
	- Giao tiếp tốt	1						

4.2.5. Xử lý tình huống liên quan đến các yêu cầu đặt trước

Bài tập ứng dụng 5: Khách hàng đã đặt trước các món ăn, đồ uống tại nhà hàng cho bữa ăn của họ, nhưng khi đến nhà hàng khách hàng yêu cầu bạn đổi món khác. Bạn xử lý tình huống này thế nào?

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện theo nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, thực đơn đặt trước
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét.
 - + Xử lý tình huống:
 - ✓ Đón chào khách
 - ✓ Hỏi ý kiến khách về việc phục vụ theo thực đơn đặt trước của khách
 - ✓ Tiếp nhận yêu cầu của khách về việc đổi món
 - ✓ Kiểm tra thực đơn của nhà hàng về món khách yêu cầu
 - ✓ Xin lỗi và giải thích với khách lý do không thể đổi món
 - ✓ Thông báo với khách nhà hàng sẵn sàng phục vụ món khách yêu

cầu nếu khách có nhu cầu dùng thêm

✓ Cảm ơn khách và xin phép được phục vụ, chúc khách ngon miệng.

+ Tổng hợp ý kiến và nhận xét về quy trình xử lý tình huống trên.

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị và phân vai	1						
2	Xử lý tình huống	6						
	- Đón chào khách	0.5						
	- Hỏi ý kiến khách về việc phục vụ theo thực đơn đặt trước của khách	1						
	- Tiếp nhận yêu cầu của khách về việc đổi món	1						
	- Kiểm tra thực đơn của nhà hàng	0.5						
	- Xin lỗi và giải thích với khách lý do không thể đổi món	2						
	- Thông báo với khách nhà hàng sẵn sàng phục vụ	0.5						
	- Cảm ơn khách và xin phép được phục vụ, chúc khách ngon miệng	0.5						
3	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Thái độ vui vẻ, niềm nở, thân thiện	1						
	- Giao tiếp tốt	1						

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- Nội dung:

- + Tiệc ngồi Âu, Á
- + Tiệc đứng (Standing Buffet)
- + Tiệc rượu (Cocktail Party)
- + Tiệc trà - Hội nghị - Hội thảo
- + Tiệc ngồi tự chọn (Sitting Buffet)
- + Chuẩn bị và phục vụ tiệc cơ động
- + Xử lý tình huống phát sinh

- Cách thức và phương pháp đánh giá:

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + 05 bài kiểm tra kỹ năng kết hợp vấn đáp. Thang điểm 10.

- Gợi ý tài liệu học tập:

+ ***Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan***, RoyHayter, London England, 1996.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.

+ ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

Ghi nhớ:

- Nguyên tắc tổ chức các loại tiệc
- Đặc điểm, cách chuẩn bị và phục vụ các loại tiệc
- Cách giải quyết các tình huống phát sinh

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Hãy nêu khái niệm tiệc và phân loại tiệc?
2. Trình bày nguyên tắc tổ chức tiệc?
3. Trình bày tính chất, đặc điểm và quy trình phục vụ tiệc ngồi ăn Âu - Á?
4. Trình bày tính chất, đặc điểm, quy trình chuẩn bị phòng tiệc và phục vụ tiệc đứng tự chọn?

5. Trình bày tính chất, đặc điểm, quy trình chuẩn bị phòng tiệc và phục vụ tiệc rượu?
6. Trình bày tính chất, đặc điểm, quy trình chuẩn bị phòng tiệc và phục vụ tiệc trà?
7. Trình bày tính chất, đặc điểm, quy trình chuẩn bị phòng tiệc và phục vụ tiệc ngồi tự chọn?

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Chuẩn bị và phục vụ một bữa tiệc ngồi Âu/Á.
2. Chuẩn bị và phục vụ một bữa tiệc đứng
3. Chuẩn bị và phục vụ một bữa tiệc rượu.
4. Chuẩn bị và phục vụ một bữa tiệc ngồi tự chọn.
5. Chuẩn bị và phục vụ một bữa tiệc trà theo một chủ đề cụ thể nào đó trên cơ sở mô hình phòng thực hành bàn của nhà trường?
6. Thăm quan một số khách sạn/nhà hàng, sưu tầm hoặc vẽ mô phỏng hình ảnh một số bữa tiệc trà tiêu biểu?
7. Đặt bàn tiệc trà với những thông tin sau:

- Thời gian diễn ra bữa tiệc: 10^h00 – 10^h30
- Số lượng khách tham dự cuộc họp: 20 người
- Thực đơn tiệc trà:

Đồ ăn:

- + Bánh su kem
- + Bánh rán phồng
- + Bánh nhân táo
- + Hoa quả thập cẩm

Đồ uống:

- + Nước ép táo
- + Nước ép ổi
- + Trà Lipton trái cây
- + Cà phê

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 7 của giáo trình)

*** Phần bài tập thực hành:**

1. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:

- ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
 - ✓ Các loại dụng cụ khác
- + Vệ sinh các loại dụng cụ
 - + Sắp xếp dụng cụ lên khay

2. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
 - Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
 - Thời gian: 20 - 30 phút
 - Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:
 - ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
 - ✓ Các loại dụng cụ khác
 - + Vệ sinh các loại dụng cụ
 - + Sắp xếp dụng cụ lên khay

3. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
 - Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
 - Thời gian: 20 - 30 phút
 - Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:
 - ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
 - ✓ Các loại dụng cụ khác
 - + Vệ sinh các loại dụng cụ
 - + Sắp xếp dụng cụ lên khay

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:
 - ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
 - ✓ Các loại dụng cụ khác
- + Vệ sinh các loại dụng cụ
- + Sắp xếp dụng cụ lên khay

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
- + Lấy dụng cụ:
 - ✓ Dụng cụ ăn
 - ✓ Dụng cụ uống
 - ✓ Dụng cụ dùng chung
 - ✓ Dụng cụ phục vụ
 - ✓ Các loại dụng cụ khác
- + Vệ sinh các loại dụng cụ
- + Sắp xếp dụng cụ lên khay

6. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Thực tế nhà hàng/khách sạn
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
- + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, điện thoại, địa chỉ)

- + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự
- + Tìm hiểu và tổng hợp thông tin
- + Vẽ hình ảnh mô phỏng

7. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 – 30 phút
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị
 - + Trải khăn bàn và kết rèm chân bàn
 - + Đặt bàn
 - + Xếp ghế
 - + Kiểm tra

BÀI 8

KỸ NĂNG ĐIỀU HÀNH GIÁM SÁT TRONG NHÀ HÀNG

Mã bài: MD 27 – 8

Giới thiệu:

Xu hướng sử dụng dịch vụ ăn uống ngày càng gia tăng, chính vì vậy, nhà hàng là một trong những loại hình kinh doanh thử thách nhất, nó đòi hỏi sự tận tâm và khả năng nắm bắt chi tiết. Mặc dù tương lai kinh doanh nhà hàng có vẻ tươi sáng nhưng không có gì đảm bảo ai cũng có thể thành công. Để thực sự thành công trong lĩnh vực này người điều hành giám sát trong nhà hàng phải là người có trách nhiệm cao, xác định rõ vai trò của mình và đặc biệt phải có đầy đủ các kiến thức, kỹ năng cần thiết trong quản trị nhà hàng như lập kế hoạch; đào tạo, bồi dưỡng; phỏng vấn, tuyển dụng; kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ; quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng,...

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm điều hành, giám sát trong kinh doanh nhà hàng.
- Phân tích được vai trò, trách nhiệm, những yêu cầu cơ bản của người điều hành, giám sát.
- Xác định rõ các nguyên tắc và kỹ năng cơ bản trong điều hành, giám sát.
- Điều hành, giám sát, quản lý và tổ chức thực hiện được các hoạt động trong nhà hàng và công việc của một ca phục vụ.
- Nhiệt tình, trung thực, chặt chẽ, bao quát trong điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng.

Nội dung chính:

1. Khái niệm

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm điều hành, giám sát trong kinh doanh nhà hàng;
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức đã học để đảm bảo thành công trong công tác điều hành, giám sát;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về quản trị nhà hàng.

Điều hành, giám sát là công việc của những người thuộc cấp quản lý cơ sở trở lên, có nhiệm vụ động viên mọi người trong đơn vị mình tích cực đóng góp vào việc hoàn thành các mục đích và mục tiêu của nhà hàng nói riêng và khách sạn nói chung.

Điều này có nghĩa là bản thân những người điều hành, giám sát không phải trực tiếp thực hiện các công việc phục vụ ăn uống mà thực hiện qua sự nỗ lực của các thành viên trong tổ.

Người điều hành, giám sát trong nhà hàng là những người có trách nhiệm chung về tổ chức và quản lý các khu vực phục vụ ăn uống khác nhau (*nhà hàng ăn Âu, nhà hàng ăn Á, quầy đồ uống, các phòng tiệc lớn nhỏ, phục vụ ăn uống tại buồng, ...*) sao cho các công việc hoạt động trôi chảy và đảm bảo chất lượng phục vụ cao. Sự thành công hay thất bại của toàn bộ nhà hàng thường bị chi phối bởi khả năng của mức độ điều hành, giám sát.

Cơ cấu tổ chức của các nhà hàng là khác nhau nên việc điều hành, giám sát trong Nhà hàng cũng được phân cấp khác nhau. Người điều hành, giám sát có thể là Giám đốc nhà hàng, các Tổ trưởng, Giám sát viên tùy thuộc vào cơ cấu tổ chức của nhà hàng đó.

Phần lớn những người điều hành, giám sát được thăng chức từ những nhân viên làm trực tiếp vì họ là những người có kinh nghiệm và hiểu biết về công việc. Những người có kỹ năng tốt và có thành tích làm việc tốt thường là những nhân viên được lựa chọn cho việc điều hành giám sát.

Bên cạnh đó, có rất nhiều tổ chức hiện nay dành những công việc điều hành, giám sát cho những người mới ra trường sau khi họ có một thời gian đào tạo ngắn và thực sự có năng lực.

2. Vai trò của người điều hành giám sát

Mục tiêu:

- Phân tích được vai trò của người điều hành, giám sát;
- Vận dụng hiệu quả các kiến thức đã học để đảm bảo thành công trong công tác điều hành, giám sát;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về điều hành, giám sát trong nhà hàng.

2.1. Vai trò của cá nhân

- Là người chịu trách nhiệm tạo dựng và duy trì các tiêu chuẩn cao trong việc phục vụ ăn uống của nhà hàng, khách sạn, đảm bảo phục vụ khách ngon miệng và hài lòng.

- Là người chịu trách nhiệm về chuyên môn cũng như quản lý nhân sự với chủ doanh nghiệp hoặc nhóm chủ sở hữu, Ban Giám đốc khách sạn.

- Là người chịu trách nhiệm chính trong việc bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho các thành viên trong tổ.

- Là người biết sắp xếp công việc có khoa học, trong mọi lĩnh vực phải là tấm gương sáng cho mọi người noi theo.

2.2. Vai trò chỉ dẫn thông tin

- Là người làm việc có chương trình, định hướng đồng thời tổ chức hợp lý, logic các công việc cần làm.

- Là người chịu trách nhiệm giao việc, giám sát và kiểm tra kết quả các

công việc sao cho đúng người, đúng việc.

- Là người chịu trách nhiệm thu nhận và phân tích các thông tin, từ đó xử lý, quyết định các thông tin một cách kịp thời.

- Lập kế hoạch hướng dẫn, quản lý và phối hợp hoạt động của tất cả các nhân viên trong nhà hàng để chuẩn bị và tổ chức tốt các chương trình đào tạo hàng ngày, hàng tháng, hàng quý,... về chuyên môn nghiệp vụ cũng như nội quy, quy định của nhà hàng, khách sạn.

- Chịu trách nhiệm về việc hướng dẫn tất cả các nhân viên hiểu rõ về thực đơn, danh mục đồ uống và các thông tin nội bộ rõ ràng, chính xác.

- Là người luôn có nhiều ý tưởng, sáng tạo mới và sẵn sàng thử nghiệm ý tưởng, sáng tạo đó nhằm nâng cao chất lượng phục vụ trong nhà hàng, khách sạn

2.3. Vai trò quyết định

- Là người luôn ra các quyết định trước và các quyết định không định trước sao cho phù hợp với hoàn cảnh cụ thể. Các quyết định trước là khi đưa ra thường dựa vào một quy trình sẵn có hoặc hệ thống của nhà hàng, khách sạn. Các quyết định không định trước thì ngược lại.

- Là người luôn nhận ra sự cần thiết để ra quyết định, ra quyết định đúng lúc chính là điều kiện cần thiết để ra một quyết định đúng đắn thông qua việc đánh giá quá trình thực hiện công việc của các nhân viên phục vụ ăn uống cũng như quyết định các vấn đề khác.

3. Trách nhiệm của người điều hành, giám sát

Mục tiêu:

- Phân tích được trách nhiệm của người điều hành, giám sát;

- Vận dụng hiệu quả các kiến thức đã học để đảm bảo thành công trong công tác điều hành, giám sát;

- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về điều hành, giám sát trong nhà hàng.

3.1. Đối với các cấp quản lý cao hơn

- Hiểu rõ và thực hiện đúng các thông điệp của cấp trên để truyền đạt tới mọi người.

- Luôn tôn trọng, có tinh thần hợp tác với cấp trên.

- Hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ cấp trên giao phó từ nhiệm vụ lớn đến nhiệm vụ nhỏ.

- Luôn tự rèn luyện bản thân để có kỹ năng giao tiếp tốt, ngoài ra cần tự phấn đấu để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng quản lý nhằm đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của cấp trên.

- Không ngần ngại truyền đạt thông tin hoặc cảm nghĩ phát sinh trong quá trình làm việc cho quản lý cấp trên biết.

- Cùng hợp tác với cấp trên để đẩy mạnh kinh doanh và chất lượng phục

vụ ăn uống cho nhà hàng, khách sạn.

- Sẵn sàng trao đổi ý tưởng và thông tin của mình với cấp trên (*nếu có*) về các vấn đề như thực đơn, danh mục đồ uống,...

3.2. Đối với nhân viên

- Hiểu được kỹ năng và đặc tính của từng nhân viên trong Nhà hàng.
- Khi giao việc phải chú ý đến kỹ năng và đặc tính của họ.
- Đo lường và đánh giá đúng mực thành quả của từng cá nhân.
- Luôn động viên khuyến khích và giúp đỡ các nhân viên khi cần.
- Luôn tạo ra cơ hội phát triển nghề nghiệp và cơ hội thăng tiến cho nhân viên.
- Đặt ra các kế hoạch đào tạo thường xuyên và định kỳ cho nhân viên để nâng cao tay nghề, tạo môi trường làm việc tốt cho họ.
- Thực hiện các hình thức khen thưởng, kỷ luật công bằng, linh hoạt đối với từng nhân viên.
- Thể hiện mong muốn và hy vọng của mình đối với nhân viên nếu có thể.
- Hướng dẫn các nhân viên thực hiện tốt các nội quy, quy định của nhà hàng, khách sạn và duy trì các tiêu chuẩn cao trong quá trình phục vụ ăn uống.

3.3. Đối với công việc

- Luôn cầu thị, học hỏi những cái mới để tự hoàn thiện bản thân.
- Luôn nghiêm khắc đối với bản thân.
- Biết lập kế hoạch các mục tiêu ngắn và dài hạn cho mình trong hiện tại và tương lai.
- Biết sắp xếp công việc khoa học, hợp lý.
- Sẵn sàng thích ứng với những thay đổi và có thể làm việc nhiều giờ kéo dài.
- Tham dự các khoá đào tạo cần thiết để nâng cao trình độ chuyên môn.

3.4. Đối với khách hàng

- Luôn tạo mối quan hệ tốt với khách hàng và hãy coi mình như là một khách hàng.
- Hiểu rõ sản phẩm nhà hàng, khách sạn sẽ bán cho khách.
- Phải quan tâm thực sự tới những yêu cầu của khách hàng.
- Phải luôn đưa ra những giải pháp cũng như nhiều sự lựa chọn khác nhau để khách hàng có cơ hội so sánh và lựa chọn. Nó sẽ giúp khách hàng tìm ra được những tiện ích khi họ sử dụng sản phẩm của nhà hàng, khách sạn.
- Đối với những khách hàng lần đầu tiên sử dụng dịch vụ trong nhà hàng bạn nên có sự quan tâm đặc biệt, hướng dẫn cẩn thận, kiên trì lắng nghe xem khách hàng có hài lòng hay không.

- Phải đánh giá được toàn bộ quá trình thực hiện công việc của bản thân và của các nhân viên từ phía cảm nhận của khách hàng để phục vụ khách hàng tốt hơn.

4. Những yêu cầu cơ bản của người điều hành, giám sát

Mục tiêu:

- Liệt kê được các yêu cầu cơ bản của người điều hành, giám sát;
- Thực hiện tốt các yêu cầu cơ bản về trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và khả năng nhận thức đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ điều hành, giám sát trong nhà hàng;
- Có ý thức và trách nhiệm cao trong việc phát huy các yêu cầu cơ bản của người điều hành, giám sát.

4.1. Trình độ chuyên môn

Phải là người giỏi nghề, thông thạo công việc, hướng dẫn được nhân viên. Yêu cầu về khả năng làm việc đối với người giám sát:

- Tổ chức hợp lý, logic các công việc cần làm.
- Làm việc có chương trình, định hướng trước.
- Tôn trọng kỷ luật và quy tắc của nhà hàng, khách sạn.
- Tuân theo các quy định và chính sách của nhà hàng, khách sạn.
- Điều hành và phối hợp các hoạt động của nhân viên.
- Xác định mục tiêu cho công việc một cách rõ ràng, chính xác.
- Biết rõ công việc phải được hoàn thành vào thời điểm nào.
- Thông báo cho nhân viên những thay đổi.
- Đánh giá quá trình thực hiện công việc của nhân viên.
- Nhạy cảm và quan tâm đến những vấn đề của nhân viên.
- Phân công các công việc hợp lý để nhân viên thực hiện cho tốt.
- Nói với họ về mong muốn, hy vọng của mình đối với nhân viên.
- Cải thiện bầu không khí làm việc.
- Biết rõ phạm vi trách nhiệm của nhân viên.
- Có thời gian biểu làm việc rõ ràng.
- Cố gắng nâng cao mức thoả mãn cho nhân viên.
- Nghĩ thử nghiệm những ý tưởng mới cho nhà hàng, khách sạn.
- Đối xử công bằng với mọi nhân viên.
- Có ý thức tiết kiệm cao trong công việc
- Biết được kết quả thực hiện công việc của cấp dưới.

4.2. Kỹ năng giao tiếp

Giao tiếp đóng một vai trò quan trọng trong công tác điều hành, giám sát nhà hàng, bởi tính chất công việc này thường xuyên giao tiếp với khách hàng, với các nhà cung cấp với nhân viên, đồng nghiệp và cấp trên. Nếu người điều hành, giám sát có kỹ năng giao tiếp hiệu quả thì sự thành công trong công việc càng lớn. Do vậy, phải nâng cao khả năng giao tiếp và truyền đạt quan điểm và mục tiêu mới của nhà hàng/khách sạn, nâng cao nhận thức của ban giám đốc và nhân viên về tầm quan trọng của việc truyền đạt và giao tiếp, cũng như vai trò của chính họ trong việc tạo ra môi trường giao tiếp lành mạnh và hiệu quả trong công ty.

Giao tiếp được hiểu là một quá trình hoạt động hai chiều liên quan đến việc gửi đi và nhận về những dấu hiệu. Người điều hành, giám sát được giao trách nhiệm truyền đạt thông tin thì phải học cách tiếp nhận những dấu hiệu nhờ đó họ có thể là người tiên phong thực hiện việc giao tiếp chứ không phải chỉ là người phản ứng trở lại những gì họ được nhận. Trong khi giao tiếp, hãy đi vào thế giới của người đối thoại. Hãy đọc ngôn ngữ của cơ thể, âm thanh của giọng nói, những lời nói và cả những sự im lặng.

Hãy nhớ rằng, mục đích của người điều hành, giám sát là nhận đủ thông tin để có thể làm việc với người khác nhằm giải quyết các vấn đề và tăng cường năng suất làm việc. Vậy nên trong giao tiếp hãy cần có những kỹ năng như: lắng nghe, đặt câu hỏi,... Đặc biệt phải hiểu rõ ảnh hưởng của thái độ và hành động của người điều hành, giám sát tác động đến văn hoá nhà hàng và tâm lý của khách hàng, các đối tác, đặc biệt là nhân viên.

- Có phương thức giao tiếp: trang trọng, thân mật
- + Trang trọng: với khách hàng, hội thảo hội họp, thư gửi khách hàng,...
- + Thân mật: đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới, nhà cung cấp,...
- Có hình thức giao tiếp: trực tiếp, gián tiếp
- Sử dụng linh hoạt các loại giao tiếp: ngôn ngữ bằng lời, ngôn ngữ không lời
- + Ngôn ngữ bằng lời: nghe, nói, đọc, viết.
- + Ngôn ngữ không lời: cử chỉ trên nét mặt, tay chân dáng điệu, tư thế, dáng đi.

4.3. Khả năng nhận thức

Trong công tác điều hành, giám sát, việc thu thập thông tin là vô cùng quan trọng, tất cả công việc của nhà hàng, khách sạn đều liên quan đến thông tin. Do vậy, một trong những yêu cầu về người điều hành, giám sát là phải có khả năng thu nhận thông tin, phân tích thông tin, xử lý thông tin, quyết định thông tin và quyết định kịp thời.

- Khả năng thu nhận thông tin: Thông tin trong nhà hàng thì nhiều và diễn ra hàng ngày, tuy nhiên, với vai trò là người điều hành, giám sát cần phải biết những thu thập thông tin từ nguồn nào, thông tin nào là chính xác,

thông tin nào là chỉ là tham khảo,...

- Phân tích thông tin: Sau khi đã tiếp nhận được thông tin thì phải phân tích dữ liệu một cách hợp lý duy nhất cho sự phát triển của nhà hàng khách sạn.

- Xử lý thông tin, quyết định thông tin và quyết định kịp thời: Việc phân tích thông tin sẽ giúp cho người điều hành, giám sát đưa ra những quyết định kịp thời có căn cứ và cơ sở.

5. Các nguyên tắc cơ bản trong điều hành, giám sát

Mục tiêu:

- Xác định được các nguyên tắc cơ bản trong điều hành, giám sát;
- Vận dụng hiệu quả các nguyên tắc cơ bản;
- Nghiêm túc, cẩn thận trong việc thực hiện các nguyên tắc cơ bản trong điều hành, giám sát.

5.1. Xây dựng được mục tiêu

Người điều hành, giám sát phải xây dựng được mục tiêu của bộ phận mình và thời gian để thực hiện mục tiêu đó. Việc xây dựng mục tiêu hoạt động của bộ phận chính là phương pháp hướng tới sự bền vững của bộ phận, mang đến lợi ích không chỉ trước mắt mà còn cả trong tương lai.

5.2. Nắm được thời cơ

Người điều hành, giám sát là người biết quyết định đâu là thời cơ để đưa những kế hoạch của bộ phận mình vào hoạt động. Trong kinh doanh nói chung và kinh doanh nhà hàng nói riêng cơ hội đến thật bất ngờ, thậm chí nó khiến cho chúng ta phải ngỡ vực cả vận may của mình. Điều quan trọng là phải biết nắm bắt chúng, đúng lúc, đúng thời điểm. Hãy biết chớp thời cơ cho dù rất nhỏ để tạo ra những thành công lớn lao.

5.3. Dự định thuận lợi khó khăn

Trước khi lập kế hoạch bao giờ người điều hành, giám sát cũng lường hết được mọi thuận lợi cũng như khó khăn của kế hoạch để có những định hướng và giải pháp cho những thuận lợi, khó khăn đó.

5.4. Triển khai phương hướng hành động

Sau khi đã lên kế hoạch, phân tích được những thuận lợi, khó khăn cũng như xác định được thời gian tốt nhất để tiến hành kế hoạch thì người điều hành, giám sát chủ động triển khai phương hướng hành động.

6. Kỹ năng điều hành, giám sát cơ bản trong nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được các kỹ năng điều hành, giám sát cơ bản trong nhà hàng;
- Thực hiện tốt các kỹ năng: lập kế hoạch thời gian làm việc; kế hoạch

điều hành giám sát các bữa ăn; kế hoạch đào tạo bồi dưỡng; kế hoạch phỏng vấn, tuyển dụng; kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ; quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng;

- Nhiệt tình, trung thực, chặt chẽ, bao quát trong điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng.

6.1. Kỹ năng lập kế hoạch trong nhà hàng

6.1.1. Định kế hoạch thời gian ngắn hạn (Xây dựng lịch làm việc ngắn hạn theo tuần)

Một doanh nghiệp hay cơ sở kinh doanh sẽ không thể thành công mà không có tổ chức, không có một khái niệm rõ ràng về ai làm những cái gì, làm khi nào, làm ở đâu và làm như thế nào,...

Trong ngành du lịch dịch vụ, vấn đề ai làm cái gì và làm khi nào là vấn đề quan trọng nhất, bởi lượng thời gian của các nhân viên trong ngành du lịch dịch vụ thường lớn hơn các ngành nghề khác, nó diễn ra liên tục 24/24 giờ. Điều này cho thấy, để đảm bảo chất lượng phục vụ cần phải có kế hoạch làm việc cụ thể đối với các thành viên trong nhà hàng, khách sạn, một trong những kế hoạch đó là lịch làm việc.

Lịch làm việc chỉ ra rằng các nhân viên phục vụ ăn uống được lên kế hoạch một cách chính xác, cụ thể và luôn luôn giữ vững mà không có sự ngoại lệ nào hết.

Nền tảng của lịch làm việc cho các nhân viên phục vụ ăn uống chính là thời gian phục vụ của nhà hàng, khách sạn tức là tất cả thời gian từ sáng sớm đến tối muộn. Nhân viên phục vụ phải được chia đều các ca để đảm bảo thời gian phục vụ của nhà hàng, điều này tạo điều kiện cho các nhân viên có thời gian nghỉ ngơi hợp lý.

Ngoài ra, còn có thể thấy rằng bữa sáng, trưa và tối là thời gian bận rộn nhất của nhà hàng, các ca làm việc có thể gói lên nhau để công việc chuẩn bị cho việc phục vụ được bình tĩnh và thực hiện một cách suôn sẻ.

Giám đốc Nhà hàng hoặc Trưởng bộ phận phục vụ là người chịu trách nhiệm trực tiếp về việc sắp xếp lịch làm việc cho các thành viên trong tổ. Dựa vào quy mô của từng Nhà hàng mà lịch làm việc có thể lập theo mô hình ngắn hạn hay dài hạn. Ở các nhà hàng lớn việc lên lịch làm việc được hoàn thành từ trước, thường là một tháng. Tại các nhà hàng nhỏ lịch làm việc có thể được trao tay cho từng cá nhân theo thời gian ngắn bởi các nhân viên trong tổ có thể tự sắp xếp công việc với nhau.

Lịch làm việc theo tuần chỉ ra lịch làm việc cho các nhân viên trong một tuần. Loại lịch làm việc này cho thấy sự sắp xếp và bố trí thời gian một cách cụ thể hơn nhưng cần phải có một căn cứ rõ ràng hơn đó là các thông số về số lượng khách đặt trong tuần đó.

Ví dụ: Khách sạn Harbour View có 02 nhà hàng, 01 quầy đồ uống và 01

phòng tiệc. Trong đó số nhân lực bao gồm:

- + 01 Giám đốc Nhà hàng
- + 02 Giám sát viên
- + 02 Trưởng ca
- + 01 Nhân viên đón tiếp
- + 01 Nhân viên thu ngân
- + 10 Nhân viên phục vụ

*** Lưu ý:**

- Giám đốc Nhà hàng làm việc cả ngày và nghỉ một ngày trong tuần vào thời gian thích hợp, thông thường sẽ nghỉ vào ngày chủ nhật. Thời gian làm việc của Giám đốc Nhà hàng không nhất thiết phải bố trí trong lịch làm việc.

- Các nhân viên khác đều được nghỉ 01 ngày trong tuần.

- Ca làm việc trong ngày được chia làm hai ca sáng và chiều, nếu Giám sát viên nghỉ Giám đốc Nhà hàng có thể trực tiếp điều hành, giám sát công việc hoặc Trưởng ca nghỉ Giám sát viên sẽ thay thế.

- Nhân viên đón tiếp và nhân viên thu ngân chỉ làm việc ca sáng do tính chất công việc của ca sáng thường bận hơn ca chiều (*gồm 02 bữa sáng và trưa*), ca chiều nhân viên phục vụ sẽ kiêm luôn các công việc này.

- Nhân viên phục vụ tiệc sẽ được bổ sung, thay thế vào các công việc của nhà hàng hoặc quầy đồ uống trong trường hợp ca làm việc hôm đó không có tiệc.

- Công việc cụ thể đối với từng nhân viên trong từng ca làm việc sẽ được phân công cụ thể khi ca làm việc của mỗi ngày bắt đầu. Trường hợp thay đổi có thể thông báo với các nhân viên sau.

Việc xây dựng lịch làm việc theo tuần dựa trên những thông tin trên có thể được sắp xếp như sau:

*** Chú thích:**

- M (Morning/ 6.00 – 14.00): Ca sáng.
- A (Afternoon/ 14.00 – 22.00): Ca chiều.
- Do (Day off): Ngày nghỉ.
- Com: Ngày nghỉ bù.
- S (Supervisor): Giám sát viên.
- LD (Lead Shift): Trưởng ca.
- H (Hostess): Nhân viên đón tiếp.
- W (Waiter/ Waitress): Nhân viên phục vụ.
- ME (Meeting): Họp.

- WD (Weeding Party): Tiệc cưới.
- BL (Buffet Lunch): Ăn tự chọn bữa trưa.
- BD (Buffet Dinner): Ăn tự chọn bữa tối.
- Set: Ăn theo thực đơn đặt trước.

LỊCH LÀM VIỆC (Từ 09/11/2012 đến 15/11/2012)

TT	Tên	Vị trí	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7	CN
1.	N. T. B	<i>S</i>	M	M	M	Do	M	A	M
2.	N. V. A	<i>S</i>	A	A	A	A	A	Do	A
	Ca sáng								
3.	P. H. T	<i>LD</i>	M	M	Do	M	M	M	M
4.	P. T. H	<i>H</i>	M	M	M	M	Do	M	M
5.	L. V. N	<i>W</i>	M	Do	M	M	M	M	M
6.	N. T. H	<i>W</i>	M	M	M	Do	M	M	M
7.	V. T. X	<i>W</i>	M	M	M	M	M	M	Do
	Ca chiều								
8.	T. T. H	<i>LD</i>	A	A	A	A	A	Do	A
9.	Đ. T. N	<i>W</i>	A	A	A	A	Do	A	A
10.	T. T. H	<i>W</i>	Do	Com	A	A	A	A	A
11.	Đ. T. T	<i>W</i>	A	A	A	A	A	A	Do
	Tiệc								
12.	N. V. T	<i>W</i>	M	M	M	Do	M	M	M
13.	L. Đ. T	<i>W</i>	M	M	Do	M	M	M	M
14.	B. V. T	<i>W</i>	Do	A	A	A	A	A	A
	Quầy Bar								
15.	N. V. H	<i>W</i>	A	Do	A	A	A	A	A
	Đặt trước								

	<i>Sáng</i>		150	90	75	123	84	130	119
	<i>Trưa</i>		20 Set	25 BL	08 BL	30 Set		28 Set	
	<i>Tối</i>		32 Set		05 Set	19 Set	09 BD		12 Set
	<i>Tiệc</i>			100 ME	300 WD	250 WD		100 BL	120 BL

6.1.2. Định kế hoạch thời gian dài hạn (Xây dựng lịch làm việc dài hạn theo tháng)

Lịch làm việc theo tháng chỉ ra giờ làm việc cho nhân viên trong nhà hàng trước một tháng. Điều này chỉ ra một cái nhìn tổng quan về thời gian, cho phép từng nhân viên riêng lẻ thấy được lịch làm việc tác động đến họ như thế nào.

Ví dụ: Khách sạn Harbour View có 02 nhà hàng, 01 quầy đồ uống và 01 phòng tiệc. Trong đó số nhân lực bao gồm:

- + 01 Giám đốc Nhà hàng
- + 02 Giám sát viên
- + 01 Nhân viên đón tiếp
- + 10 Nhân viên phục vụ

*** Lưu ý:**

- Giám đốc Nhà hàng làm việc cả ngày và nghỉ một ngày trong tuần vào thời gian thích hợp, thông thường sẽ nghỉ vào ngày chủ nhật. Thời gian làm việc của Giám đốc Nhà hàng không nhất thiết phải bố trí trong lịch làm việc.

- Các nhân viên khác đều được nghỉ 01 ngày trong tuần.

- Ca làm việc trong ngày được chia làm hai ca sáng và chiều, nếu Giám sát viên nghỉ Giám đốc Nhà hàng có thể trực tiếp điều hành, giám sát công việc.

- Nhân viên đón tiếp chỉ làm việc ca sáng do tính chất công việc của ca sáng thường bận hơn ca chiều (gồm 02 bữa sáng và trưa), ca chiều nhân viên phục vụ sẽ kiêm luôn công việc đón tiếp.

- Công việc cụ thể đối với từng nhân viên trong từng ca làm việc sẽ được phân công cụ thể khi ca làm việc của mỗi ngày bắt đầu. Trường hợp thay đổi có thể thông báo với các nhân viên sau.

Việc xây dựng lịch làm việc theo tháng dựa trên những thông tin trên có thể được sắp xếp như sau:

*** Chú thích:**

- M (6.00 – 14.00/ Morning): ca sáng.
- A(14.00 – 22.00/ Afternoon): ca chiều.
- O (Off): Ngày nghỉ.

- S (Supervisor): Giám sát viên.
- H (Hostess): Nhân viên đón tiếp.
- W (Waiter/ Waitress): Nhân viên phục vụ.

LỊCH LÀM VIỆC - Tháng 12/2012

Tên	Vị trí	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
B	<i>S</i>	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M		
C	<i>S</i>	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A		
D	<i>H</i>	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	O	M	
E	<i>W</i>	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M		
F	<i>W</i>	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	O	
G	<i>W</i>	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M		
H	<i>W</i>	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M		
I	<i>W</i>	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M
K	<i>W</i>	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	A	O	
L	<i>W</i>	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A		
M	<i>W</i>	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A		
N	<i>W</i>	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A		
Q	<i>W</i>	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	O	A	A	A		

6.1.3. Lập kế hoạch điều hành và giám sát các bữa ăn

Để tổ chức và phục vụ tốt các bữa ăn thường trong nhà hàng, người điều hành, giám sát phải nắm rõ số lượng khách lưu trú trong khách sạn và số lượng khách đặt ăn trong nhà hàng. Số lượng khách phải được cập nhật chính xác từ phòng kinh doanh và bộ phận lưu trú. Trên cơ sở đó người điều hành, giám sát căn cứ vào các ca làm việc theo quy định của nhà hàng, khách sạn để phân bổ nhân viên phục vụ sao cho hợp lý, đảm bảo công tác phục vụ trong các ca đạt hiệu quả, tránh hiện tượng ca làm việc quá nhiều nhân viên hoặc quá ít nhân viên phục vụ, các công việc trong ca không hoàn thành, không đạt chất lượng.

Bên cạnh đó người điều hành, giám sát phải có kế hoạch cụ thể và cố định nội dung các công việc cần làm trong từng ca làm việc như:

* *Nhiệm vụ ca 1 (ca sáng):*

- Nhận ca
- Chuẩn bị phục vụ ăn sáng cho khách bao gồm: kiểm tra vệ sinh, điều kiện phòng ăn và đặt bàn khách ăn điếm tâm
- Phục vụ khách ăn điếm tâm
- Chuẩn bị phục vụ khách ăn bữa trưa, bao gồm: dọn dẹp, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, đặt bàn
- Phục vụ khách ăn bữa trưa
- Thu dọn
- Bàn giao ca

* *Nhiệm vụ ca 2 (ca chiều):*

- Nhận ca
- Chuẩn bị trước giờ phục vụ, bao gồm: Vệ sinh phòng ăn, chuẩn bị dụng cụ phục vụ các bữa ăn thông thường, ăn tiệc và ăn chọn món, đặt bàn ăn
- Phục vụ khách ăn bữa tối
- Thu dọn, vệ sinh
- Bàn giao ca
- Chú ý: đối với một số Nhà hàng không có ca 3 thì các công việc của ca này như chuẩn bị bữa sáng sẽ do ca 2 đảm nhiệm hoặc phục vụ khách ăn đêm do nhân viên quầy đồ uống hoặc nhân viên lễ tân đảm nhiệm.

* *Nhiệm vụ ca 3 (ca đêm):*

- Nhận ca
- Phục vụ khách ăn bữa đêm
- Trục đêm, chuẩn bị phục vụ bữa sáng cho khách
- Bàn giao ca

6.1.3.1. Điều hành, giám sát bữa sáng

* *Điều hành bữa sáng* :

- Người quản lý đi làm đúng giờ, trang phục gọn gàng và đúng quy định của khách sạn.

- Thông báo tình hình công việc trong ca như số lượng khách dùng bữa sáng, các đoàn khách và các yêu cầu đặc biệt của họ (thời gian ăn sáng, chế độ ăn, cách thức phục vụ...), các thực đơn đặt trước.

- Tiến hành giao việc cho các nhân viên trong ca theo kế hoạch đã định bằng hình thức phân công cụ thể cho từng người, ai làm việc gì và làm như thế nào?... Cụ thể phân công:

- + Nhân viên chuẩn bị đồ dùng dụng cụ
- + Nhân viên đặt bàn
- + Nhân viên đón tiếp
- + Nhân viên ghi thực đơn của khách
- + Nhân viên chia đồ ăn
- + Nhân viên phục vụ tại các khu vực hay dãy bàn khác nhau
- + Nhân viên thu dọn

* *Chú ý*: Việc điều hành còn có thể được phân công và phổ biến theo hình thức ghi sổ tức là người quản lý ghi vào sổ nhật ký chung của Nhà hàng các yêu cầu công việc của mình để nhân viên tự thực hiện theo.

* *Giám sát bữa sáng*:

Sau khi công việc điều hành kết thúc để đảm bảo chất lượng phục vụ đạt tiêu chuẩn cao, người quản lý còn phải thực hiện việc giám sát chặt chẽ các công việc.

Có thể thấy rằng tính chất của bữa sáng là phục vụ ăn nhanh, ăn nóng,...Việc đặt bàn hầu hết được tiến hành từ ca tối hôm trước hoặc ca đêm nên người quản lý có trách nhiệm kiểm tra lại xem số lượng và chất lượng của các loại dụng cụ ăn uống trên cơ sở tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chuẩn về cách đặt dụng cụ,... Nếu công việc đạt yêu cầu thì các nhân viên nhanh chóng triển khai và sẵn sàng phục vụ khách. Nếu công việc chưa đạt yêu cầu người quản lý có trách nhiệm phân công làm lại và ghi chép các nội dung chưa đạt yêu cầu để phổ biến cho các nhân viên kịp thời sửa sai, rút kinh nghiệm. Bên cạnh đó, người quản lý phải phối kết hợp với Nhà bếp kiểm tra chất lượng các món ăn.

Khi Nhà hàng sẵn sàng phục vụ khách người quản lý còn phải giám sát trực tiếp quá trình phục vụ khách của nhân viên và có thể kết hợp giúp đỡ các nhân viên khi cần thiết như: công việc đón tiếp khách, giải quyết các yêu cầu đặc biệt hoặc khiếu nại của khách, trong trường hợp đông khách có thể trực tiếp phục vụ các đối tượng là khách VIP.

Sau bữa sáng nếu có thể người quản lý tiên hành hướng dẫn cho các nhân viên của mình về nội quy, quy định cũng như nghiệp vụ chuyên môn của khách sạn.

Tóm lại: Đối với công việc điều hành, giám sát người quản lý căn cứ vào tính chất phục vụ bữa sáng của Nhà hàng để đưa ra hình thức điều hành, giám sát nhất định, luôn đảm bảo phục vụ khách nhanh, ngon miệng, chu đáo và chuyên nghiệp.

Ví dụ:

- Bữa sáng của Nhà hàng phục vụ theo kiểu chọn món (A la carte): Người quản lý cần giám sát xem nhân viên ghi thực đơn có chính xác hay không? quá trình phục vụ như thế nào? (thời gian, thái độ, cách phục vụ, ...).

- Bữa sáng của Nhà hàng phục vụ theo kiểu tự chọn (Buffet): Người quản lý giám sát quá trình phục vụ của nhân viên và lượng thức ăn, đồ uống trên bàn đầy hay vơi để kịp thời thông báo cho Nhà bếp bổ sung.

- Bữa sáng của Nhà hàng phục vụ theo thực đơn (Set menu): Người quản lý cần giám sát quá trình phục vụ của nhân viên và chú ý nếu khách có yêu cầu gì thêm để sẵn sàng đáp ứng.

6.1.3.2. Điều hành, giám sát bữa trưa, tối

** Điều hành bữa trưa, tối:*

- Người quản lý đi làm đúng giờ, trang phục gọn gàng và đúng quy định của khách sạn.

- Thông báo tình hình công việc trong ca như số lượng khách dùng bữa trưa tối, các đoàn khách và các yêu cầu đặc biệt của họ (thời gian ăn, chế độ ăn, cách thức phục vụ...), các thực đơn đặt trước.

- Tiên hành giao việc cho các nhân viên trong ca theo kế hoạch đã định bằng hình thức phân công cụ thể cho từng người, ai làm việc gì và làm như thế nào?...Cụ thể phân công:

+ Nhân viên chuẩn bị đồ dùng dụng cụ

+ Nhân viên đặt bàn

+ Nhân viên đón tiếp

+ Nhân viên ghi thực đơn của khách

+ Nhân viên chia đồ ăn

+ Nhân viên phục vụ tại các khu vực hay dãy bàn khác nhau

+ Nhân viên thu dọn

- *Chú ý:* Việc điều hành còn có thể được phân công và phổ biến theo hình thức ghi sổ tức là người quản lý ghi vào sổ nhật ký chung của Nhà hàng các yêu cầu công việc của mình để nhân viên tự thực hiện theo.

** Giám sát bữa trưa, tối:*

Công việc giám sát bữa trưa, tối của người quản lý cũng tương tự như bữa sáng, tuy nhiên có sự khác biệt là bữa ăn trưa, tối các món ăn cầu kỳ hơn, nhiều món ăn hơn. Đồ uống thường là rượu, bia,...

Chính vì vậy, công việc của người phục vụ phức tạp hơn, đòi hỏi người quản lý cần năng động hơn, có cái nhìn bao quát và chặt chẽ hơn.

6.1.3.3. Điều hành, giám sát các bữa tiệc

*** Điều hành bữa tiệc:**

- Người quản lý đi làm đúng giờ, trang phục gọn gàng và đúng quy định của khách sạn.

- Thông báo tình hình công việc trong ca như số lượng khách dùng bữa trưa tối, các đoàn khách và các yêu cầu đặc biệt của họ (thời gian ăn, chế độ ăn, cách thức phục vụ...), các thực đơn đặt trước.

- Tiến hành giao việc cho các nhân viên trong ca theo kế hoạch đã định bằng hình thức phân công cụ thể cho từng người, ai làm việc gì và làm như thế nào?...Cụ thể phân công:

- + Nhân viên chuẩn bị đồ dùng dụng cụ
- + Nhân viên đặt bàn
- + Nhân viên đón tiếp
- + Nhân viên ghi thực đơn của khách
- + Nhân viên chia đồ ăn
- + Nhân viên phục vụ tại các khu vực hay dãy bàn khác nhau
- + Nhân viên thu dọn

* *Chú ý:* Việc điều hành còn có thể được phân công và phổ biến theo hình thức ghi sổ tức là người quản lý ghi vào sổ nhật ký chung của Nhà hàng các yêu cầu công việc của mình để nhân viên tự thực hiện theo.

*** Giám sát bữa tiệc:**

Công việc giám sát các bữa tiệc của người quản lý cũng tương tự như bữa sáng, trưa, tối.

Trong các bữa tiệc trách nhiệm của người quản lý rất cao, điều này đòi hỏi người quản lý phải giám sát các công việc của nhân viên một cách chặt chẽ, tránh các công việc chồng chéo, lẫn lộn trong tất cả các khâu:

- Chuẩn bị
- Đón tiếp và phục vụ bữa tiệc
- Thu dọn

6.2. Kỹ năng đào tạo và bồi dưỡng trong nhà hàng

6.2.1. Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng

Bản kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng phải bao gồm đầy đủ các thông tin sau:

*** Xác định mục tiêu:**

Xác định rõ mục tiêu:

- Đối với doanh nghiệp: kết quả mang lại, chất lượng phục vụ, uy tín và doanh thu đối với doanh nghiệp.
- Đối với người được đào tạo, bồi dưỡng: các kiến thức, kỹ năng, thái độ cần đạt được sau khi đào tạo, bồi dưỡng.

*** Xác định nội dung đào tạo, bồi dưỡng:**

Trước tiên, nên xác định nội dung đào tạo, bồi dưỡng ưu tiên. Một số nội dung cần được triển khai và hoàn thành sớm. Một số nội dung đào tạo, bồi dưỡng mang tính chất ngắn hạn/trung hạn hay dài hạn.

- Đào tạo, bồi dưỡng trước mắt: công tác sửa sai, áp dụng phương pháp mới, phản hồi của khách hàng, vệ sinh, an ninh, an toàn.

- Đào tạo, bồi dưỡng ngắn hạn/trung hạn: cải thiện hiệu quả công việc nhằm đáp ứng yêu cầu đào tạo kỹ năng, kiến thức liên quan công việc, đăng ký và cấp bằng.

- Đào tạo, bồi dưỡng dài hạn: chuẩn bị cho việc thăng chức và chuyển đổi công việc.

Trong nhà hàng nội dung đào tạo, bồi dưỡng được thực hiện trên những khía cạnh sau:

- Nội quy, quy định trong nhà hàng, khách sạn
- Kiến thức, kỹ năng nghề phục vụ ăn uống
- Kỹ năng giao tiếp trong phục vụ ăn uống
- Ngoại ngữ
- Y tế (cứu thương)
- Công tác phòng cháy chữa cháy.

*** Xác định phương pháp đào tạo, bồi dưỡng:**

Có hai phương pháp đào tạo, bồi dưỡng trong nhà hàng:

- Dạy thực hành nghề
- Giảng lý thuyết

*** Dự kiến số lượng nhân viên tham gia đào tạo, bồi dưỡng:**

Trên cơ sở nội dung đào tạo, bồi dưỡng người điều hành, giám sát xác định trình độ và số lượng các nhân viên cần được đào tạo, bồi dưỡng sao cho phù hợp.

*** Dự kiến thời gian và địa điểm đào tạo, bồi dưỡng:**

Do đặc điểm công việc phục vụ ăn uống trong nhà hàng là nhân viên làm việc theo ca nên rất khó cho việc đào tạo, bồi dưỡng tập trung. Chính vì vậy, người điều hành, giám sát phải bố trí thời gian hợp lý để việc tham gia vào công tác đào tạo, bồi dưỡng của các nhân viên được đầy đủ.

- Nếu công tác đào tạo, bồi dưỡng diễn ra thường xuyên (hàng ngày) thì thời gian đào tạo, bồi dưỡng hiệu quả nhất là thời gian giao ca giữa hai ca sáng và ca chiều. Thời gian đào tạo, bồi dưỡng thường diễn ra trong khoảng thời gian rất ngắn từ 30 phút đến 60 phút (từ 14^h – 15^h).

- Nếu công tác đào tạo, bồi dưỡng diễn ra định kỳ (hàng tháng, hàng quý) thì thời gian đào tạo, bồi dưỡng sẽ tiến hành vào thời điểm vắng khách của khách sạn. *Ví dụ:* các nhà hàng, khách sạn ở vùng biển sẽ thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng vào mùa đông là mùa vắng khách,...

Địa điểm đào tạo, bồi dưỡng cũng phải được lựa chọn nhưng thường khi lựa chọn địa điểm người quản lý, giám sát cần dựa trên nhiều yếu tố:

+ Quy mô của nhà hàng, khách sạn lớn hay nhỏ vì có nhà hàng, khách sạn có phòng họp riêng nhưng cũng có nhà hàng, khách sạn không có, phải thuê ngoài.

+ Nội dung đào tạo, bồi dưỡng thuộc phần kiến thức hay kỹ năng.

Phần lớn công tác đào tạo, bồi dưỡng được thực hiện trong nhà hàng và mang lại hiệu quả cao hơn, chi phí thấp.

*** Dự kiến các trang thiết bị phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng:**

Căn cứ vào nội dung đào tạo, bồi dưỡng người điều hành, giám sát sẽ dự kiến các trang thiết bị phục vụ sao cho công tác đào tạo, bồi dưỡng đạt hiệu quả cao.

- Đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng đòi hỏi các trang thiết bị phải thực tế hơn, đúng với nội dung,

Ví dụ: Đào tạo, bồi dưỡng về cách vệ sinh đồ thủy tinh theo tiêu chuẩn cần dự kiến chuẩn bị ly cốc, khăn lau đồ thủy tinh, khay bê, nước nóng, khay đựng nước nóng.

- Đối với công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức thì các trang thiết bị chỉ cần mang tính tượng trưng như tranh ảnh, sách báo,... và chủ yếu là thuyết trình. Các công cụ hỗ trợ là bảng, bút (phấn), tài liệu, máy chiếu,...

Tuy nhiên, cho dù việc đào tạo, bồi dưỡng được tiến hành theo phương pháp nào thì cũng đều yêu cầu các trang thiết bị phải đảm bảo chất lượng, đúng, đủ với nội dung đào tạo, bồi dưỡng.

*** Xác định kết quả mang lại từ việc đào tạo, bồi dưỡng:**

Xác định kết quả mang lại từ việc đào tạo, bồi dưỡng là việc làm cần thiết đối với cả người điều hành, giám sát, với nhà hàng, khách sạn và cá nhân người được đào tạo, bồi dưỡng.

Mỗi người đều phải ý thức được lợi ích của công tác đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao chất lượng phục vụ khách, mang lại lợi nhuận cao cho nhà hàng, khách sạn và uy tín đối với khách hàng.

*** Dự kiến kinh phí:**

Lập dự toán kinh phí đào tạo tùy thuộc vào nhu cầu đào tạo, khả năng tài chính của doanh nghiệp, phương pháp đào tạo,...

6.2.2. Triển khai đào tạo

*** Hướng dẫn thực hành (Kỹ năng)**

Đối với phần đào tạo, bồi dưỡng thực hành, khi tiến hành đào tạo, bồi dưỡng cần tuân theo trình tự 4 bước:

- Công tác chuẩn bị

Bản thân	Chuẩn bị kế hoạch đào tạo Sắp xếp thời gian hợp lý
Trang thiết bị và tài liệu	Trang thiết bị và tài liệu phải đủ, phù hợp với nội dung đào tạo, bồi dưỡng.
Địa điểm đào tạo	Đảm bảo không ảnh hưởng đến các công việc khác trong nhà hàng
Nhân viên	Lựa chọn nhân viên phù hợp với nội dung đào tạo, bồi dưỡng. Bố trí công việc hợp lý để học viên tham gia đầy đủ.

- Phần mở đầu
 - + Nêu nội dung đào tạo, bồi dưỡng
 - + Tạo sự hứng thú cho các nhân viên tham dự
 - + Nêu rõ sự cần thiết và lợi ích của nội dung đào tạo, bồi dưỡng.
- Phần phát triển
 - + Thực hành mẫu từ đầu đến cuối từng phần việc
 - + Dạy mẫu các bước theo từng giai đoạn
 - + Giải thích các tiêu chuẩn
 - + Đặt câu hỏi cho các nhân viên
 - + Yêu cầu nhân viên thực hành theo mỗi giai đoạn.
- Phần tổng kết
 - + Đặt câu hỏi

- + Yêu cầu nhân viên làm lại từ đầu đến cuối
- + Kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện.

*** Giảng lý thuyết (Kiến thức)**

Đối với phần đào tạo, bồi dưỡng lý thuyết, khi tiến hành đào tạo, bồi dưỡng cần tuân theo trình tự 4 bước:

- Công tác chuẩn bị:

Bản thân	Chuẩn bị kế hoạch đào tạo Sắp xếp thời gian hợp lý
Trang thiết bị và tài liệu	Trang thiết bị và tài liệu phải đủ, phù hợp với nội dung đào tạo, bồi dưỡng.
Địa điểm đào tạo	Đảm bảo không ảnh hưởng đến các công việc khác trong nhà hàng
Nhân viên	Lựa chọn nhân viên phù hợp với nội dung đào tạo, bồi dưỡng. Bố trí công việc hợp lý để học viên tham gia đầy đủ.

- Phần mở đầu
 - + Tạo sự hứng thú
 - + Nêu sự cần thiết đào tạo, bồi dưỡng
 - + Nêu tiêu đề
 - + Phạm vi
 - + Mục tiêu
- Phần phát triển.
 - + Giải thích
 - + Phương tiện trực quan
 - + Đặt câu hỏi
- Phần tổng kết
 - + Đặt câu hỏi

6.2.3. Đánh giá kết quả đào tạo

Đây là nội dung cuối cùng và rất quan trọng trong chu trình đào tạo, bồi dưỡng bởi người điều hành, giám sát cần nắm được hiệu quả đào tạo, bồi dưỡng và những mục tiêu đã hoàn thành.

Việc đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng có thể được tiến hành trực tiếp hoặc gián tiếp theo một số cách:

- So sánh số lượng khiếu nại của khách hàng trước và sau khi đào tạo, bồi dưỡng

- Sử dụng bảng kiểm tra
- Phiếu thăm dò ý kiến khách hàng
- Số lượng nhân viên được cấp chứng chỉ
- Kết quả thực hiện công việc

Ví dụ: về việc đánh giá kết quả đào tạo, bồi dưỡng thông qua kết quả thực hiện công việc.

BẢNG ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐÀO TẠO BỒI DƯỠNG

Nghiệp vụ:

Tên nhân viên:

Ngày:

Công việc (Phần việc)	<u>Bước 1</u> Đánh dấu (x) nếu công việc được thực hiện	<u>Bước 2</u> Học viên đạt yêu cầu		<u>Bước 3</u> Nếu chưa đạt, lập kế hoạch đào tạo nhân viên <i>(Ngày dự kiến)</i>
		Đạt	Chưa đạt	

6.3. Kỹ năng phỏng vấn, tuyển dụng

6.3.1. Mục tiêu của tuyển dụng

Tuyển dụng là tập hợp các hoạt động tập trung vào việc tìm kiếm và xác định nguồn nhân lực có phẩm chất tốt để bổ sung vào các vị trí còn trống của tổ chức. Số lượng người được tuyển dụng là hiệu số giữa nhu cầu dự báo của nguồn nhân lực và nhân tài sẵn có trong tổ chức.

Mục đích của quá trình lựa chọn nhân sự là làm sao dùng đúng người từ những người được tuyển chọn để có thể thoả mãn được yêu cầu công việc. Người điều hành, giám sát là người liên quan trực tiếp đến việc lựa chọn nhân sự cho đơn vị mình.

Người điều hành, giám sát phải xác định rõ cơ sở tuyển dụng của nhà hàng như:

- Mô tả công việc
- Tiêu chuẩn chức danh
- Tiêu chuẩn vị trí công việc
- Kết quả hoàn thành công việc.

Thông qua nhu cầu tuyển dụng của người điều hành, giám sát trong nhà hàng đề xuất, bộ phận Nhân sự xem xét và trình Giám đốc khách sạn để quyết định việc tuyển dụng.

6.3.2. Quy trình tuyển dụng

**** Bước 1: Xác định nhu cầu tuyển dụng***

Trong hệ thống khách sạn nói chung và hệ thống nhà hàng nói riêng, việc tuyển dụng được tiến hành thường xuyên trên cơ sở nhu cầu tuyển dụng. Nhu cầu tuyển dụng được chia thành:

- Nhu cầu tuyển dụng theo kế hoạch khi:

+ Nguồn nhân lực hiện tại không đáp ứng được yêu cầu của quản lý và sản xuất hiện tại cả về chất lẫn về lượng (việc đào tạo không cải thiện được kết quả làm việc).

+ Phát triển quy mô tổ chức, thị trường và nhu cầu kinh doanh của nhà hàng, khách sạn.

+ Tính chất mùa vụ hoặc đặc thù kinh doanh riêng của địa phương (Ví dụ: Tính chất mùa vụ tức lượng khách cao điểm của nhà hàng, khách sạn là mùa đông, mùa hè, hay mùa lễ hội,... Đặc thù kinh doanh của địa phương là vùng biển hay vùng đồi núi,...).

- Nhu cầu tuyển dụng không định kỳ khi:

+ Thiếu nhân lực bất thường do những yếu tố như: chuyển công tác, sa thải, tai nạn, bệnh tật,... mà nguồn nhân lực kế cận chưa đáp ứng được.

+ Khi nhân lực muốn gia nhập công ty là những người:

- ✓ Có thành tích học tập từ loại khá trở lên.
- ✓ Giàu kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tương tự (công ty khác chuyển qua).
- ✓ Là thân nhân của các cấp lãnh đạo trong công ty hoặc ngoài đơn vị nhưng đã có sự giúp đỡ cho sự nghiệp phát triển của công ty.

**** Bước 2: Tìm nguồn tuyển dụng***

- Nguồn lực bên trong (nội bộ):

+ Công ty ưu tiên cho các ứng viên là nhân viên trong công ty có đơn xin dự tuyển vào các vị trí theo thông báo tuyển dụng nội bộ được niêm yết có thời hạn.

Xem xét các nhân viên tiềm năng trong công ty (đánh giá năng lực, kết

quả hoàn thành công việc) để chọn ra những ứng viên có đủ điều kiện cho bước tuyển chọn.

- Nguồn lực bên ngoài:

+ Do nhân viên trong công ty giới thiệu (qua thông báo tuyển dụng nội bộ).

+ Liên hệ với các trường Đại học, Cao đẳng nghề, trung tâm dạy nghề,...

+ Đăng thông báo tuyển dụng trên trang Web của công ty và trên các phương tiện truyền thông đại chúng (báo chí, truyền hình).

+ Đối với một số vị trí nhân sự trung cao cấp, đòi hỏi chất lượng cao, khó tìm nguồn thì có thể liên hệ với một số công ty tư vấn, dịch vụ nguồn nhân lực để tìm ứng viên.

*** Bước 3: Sơ tuyển**

- Sơ tuyển là tổng hợp các nguồn nhân lực và loại bỏ các ứng viên không đáp ứng các yêu cầu cơ bản của vị trí công việc.

- Công tác sơ tuyển do bộ phận Nhân sự thực hiện, chủ yếu loại ứng viên trên hồ sơ dự tuyển bởi các lý do:

+ Trình bày câu trả lời, lỗi chính tả nhiều.

+ Chuyên môn nghề nghiệp của ứng viên không phù hợp với vị trí tuyển dụng.

+ Kết quả học tập dưới mức trung bình.

+ Thay đổi liên tục định hướng nghề nghiệp.

+ Không quá độ tuổi công ty quy định đối với từng loại vị trí công việc, chức danh.

+ Hoàn cảnh gia đình, bản thân không phù hợp với môi trường làm việc.

- Lập danh sách ứng viên đủ điều kiện dự phỏng vấn.

*** Bước 4: Phỏng vấn sát hạch**



Phỏng vấn là cách thức tiếp xúc trực tiếp giữa ứng viên và đại diện doanh nghiệp thông qua việc đặt câu hỏi và trả lời các câu hỏi dưới nhiều hình thức để tìm hiểu lẫn nhau về những vấn đề mà hai bên quan tâm liên quan đến công việc và tuyển dụng nhân viên.

Phòng vấn sơ bộ nhằm mục đích:

- Đề nghị ứng viên hoàn tất hồ sơ (nếu chưa hoàn chỉnh)
- Điền phiếu đăng ký tuyển dụng để làm cơ sở so sánh giữa các ứng viên và cung cấp thông tin rất cần thiết cho những vòng phỏng vấn sau.
- Tìm hiểu những điểm còn nghi ngờ, chưa rõ ràng trong hồ sơ
- Đánh giá ngoại hình, tính cách, tác phong,... của ứng viên
- Tạo điều kiện cho ứng viên có thể hiểu biết hơn về doanh nghiệp và vị trí dự tuyển.

Có hai hình thức phỏng vấn:

- Phỏng vấn sơ bộ, kiểm tra trắc nghiệm
- Phỏng vấn sâu

*** Bước 5: Tuyển chọn**

Căn cứ vào các kết quả trắc nghiệm, phỏng vấn và xác minh được thể hiện trên phiếu điểm tổng kết của từng ứng viên, nhà quản trị lựa chọn danh sách các ứng viên chính thức và ứng viên dự bị cho vị trí cần tuyển dụng. Qua mỗi bước của quá trình tuyển dụng, số ứng viên giảm dần và ở bước này chỉ còn những người được chọn là những người có phẩm chất, năng lực đáp ứng đủ tiêu chuẩn của công việc.

6.3.3. Thực hiện sau tuyển dụng

*** Bước 1: Thử việc**

- Ký hợp đồng lao động thử việc là bước đầu tiên cho một ứng viên vào nhận việc nhằm tạo điều kiện cho hai bên xác nhận lại những gì đã trao đổi, thống nhất và cam kết trong suốt quá trình phỏng vấn.

- Sau thời hạn thử việc 2 – 3 tháng, thực hiện đánh giá kết quả thử việc.

*** Bước 2: Nhận việc chính thức**

Thông qua kết quả thử việc, tiến hành ký hợp đồng lao động chính thức theo quy định.

6.4. Kỹ năng kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ

Kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng là nội dung trọng tâm trong việc xây dựng và bảo vệ thương hiệu của nhà hàng. Để thực hiện tốt công tác kiểm tra, đánh giá, các nhà hàng cần thực hiện tốt các hoạt động sau:

- Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ nhà hàng: chất lượng phục vụ trong nhà hàng phản ánh trên nhiều phương diện khác nhau, mỗi phương diện phải xây dựng các tiêu chí đánh giá và thang điểm cho phù hợp.

- + Chất lượng sản phẩm dịch vụ
- + Chất lượng phục vụ
- + Tiêu chuẩn nhân viên

- + Trang thiết bị, đồ dùng phục vụ
- Đề ra các nguyên tắc quản trị chiến lược dịch vụ
- Xây dựng các giải pháp để nâng cao chất lượng phục vụ
- Đánh giá và kiểm tra các hoạt động quản trị chất lượng dịch vụ.

6.5. Kỹ năng quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng

Trong nhà hàng, các loại trang thiết bị và dụng cụ phục vụ ăn uống rất đa dạng, phong phú về chủng loại với nhiều mẫu mã, kiểu dáng khác nhau và khác khệ về tiêu chuẩn, quy cách. Số lượng các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ ăn uống, tùy thuộc vào quy mô của nhà hàng, càng những nhà hàng lớn thì các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống càng nhiều. Hơn nữa, đặc điểm của các loại dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng là rất dễ vỡ nên khi sử dụng và bảo quản phải cẩn thận, đúng cách sao cho an toàn và hợp vệ sinh.

Vấn đề quản lý tài sản tại các nhà hàng rất nan giải vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố như trình độ tay nghề của nhân viên, điều kiện bảo quản của nhà hàng và đôi khi phụ thuộc vào ý thức của khách hàng. Nếu nhà hàng kinh doanh thuận lợi, đạt hiệu quả cao, quản lý tốt thì tài sản được duy trì và phát triển. Trường hợp ngược lại tài sản sẽ bị hao tổn, liên quan trực tiếp đến cuộc sống không chỉ người quản lý mà cả những người có liên quan (nhân viên phục vụ, những người góp vốn,...). Chính vì vậy, việc quản lý và bảo quản tốt các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống là nhiệm vụ của tất cả mọi người. Do vậy, mỗi cá nhân phải tự ý thức khi sử dụng, bảo quản và quản lý tài sản của nhà hàng.

Tuy nhiên, đối với người điều hành, giám sát trong nhà hàng việc quản lý và bảo quản tài sản là một trong những nhiệm vụ quan trọng. Thông thường, các công việc người điều hành, giám sát cần thực hiện khi quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng là:

6.5.1. Sắp đặt, cất trữ dụng cụ, trang thiết bị

Để sắp đặt, cất trữ dụng cụ trang thiết bị đảm bảo an toàn, tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh nhà hàng người điều hành, giám sát phải:

- Nắm rõ số lượng, đặc điểm, tác dụng, cách sử dụng và bảo quản từng loại trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng.

- Có kế hoạch mua sắm, trang bị các loại tủ bảo quản, giá kê dụng cụ theo đúng yêu cầu và phù hợp với tiêu chuẩn về việc bảo quản trang thiết bị, dụng cụ. Để cất trữ tài sản phục vụ ăn uống các nhà hàng thường thiết kế kho tài sản với các giá kê và các tủ phụ trợ đặt tại từng phòng ăn. Mỗi khu vực cất trữ có tính năng, công dụng riêng phù hợp với sự dự định trong quá trình phục vụ.

- + Tủ phụ trợ (*Side board*): được thiết kế và lắp đặt riêng cho từng phòng ăn. Trường hợp có nhiều phòng ăn nhỏ trong một khu vực có thể sử dụng một tủ phụ trợ chung. Tủ phụ trợ là nơi cất trữ dụng cụ cho một hoặc một nhóm phòng ăn. Tác dụng chính của tủ phụ trợ là cung cấp các dụng cụ đặt bàn cho các khách ăn lẻ hoặc nhóm khách ít đồng thời bổ sung dụng cụ cần thiết cho khách trong

quá trình phục vụ. Tủ phụ trợ chứa đựng số lượng dụng cụ không nhiều nhưng phải đầy đủ các loại dụng cụ cần thiết cho việc đặt bàn. Tủ được thiết kế gọn gàng, độ cao vừa phải, có các ngăn chứa cho từng loại dụng cụ riêng biệt thuận tiện cho nhân viên dễ thấy, dễ lấy khi phục vụ.

+ Kho tài sản (*Pantry*): được thiết kế gần khu rửa dụng cụ và bàn chờ tiếp nhận thức ăn từ khu vực chế biến. Đây là tổng kho tài sản ăn uống của nhà hàng vì vậy phải được thiết kế đủ rộng, có độ thông thoáng thích hợp. Kho được trang bị các giá kê nhiều tầng, thoáng có tác dụng cất trữ phần lớn các loại dụng cụ cho các bữa ăn đồng thời hong khô dụng cụ sau khi rửa. Để cất trữ dụng cụ đạt hiệu quả và đảm bảo an toàn việc sắp xếp dụng cụ phải tuân theo nguyên tắc và yêu cầu kỹ thuật. Các nhà hàng kinh doanh có kinh nghiệm thường có kế hoạch hướng dẫn nhân viên bảo quản và cất trữ tài sản trong giai đoạn học việc.

- Xác định rõ các khu vực cất trữ từng loại dụng cụ và lên sơ đồ sắp đặt.
- Hướng dẫn nhân viên bố trí sắp xếp từng loại trang thiết bị, dụng cụ theo sơ đồ và tiến hành kiểm tra mức độ an toàn khi đã bố trí sắp xếp.
- Niêm yết danh mục dụng cụ theo từng khu vực.
- Hướng dẫn cách thức theo dõi tài sản hàng ngày theo sơ đồ cất trữ và sổ tài sản của nhà hàng một cách cẩn thận.

Ví dụ mẫu sổ theo dõi tài sản của nhà hàng như sau:

SỔ THEO DÕI TÀI SẢN CỦA NHÀ HÀNG

TT	Danh mục	Tổng	Kho	Nhà hàng	Hồng/vỡ	Ghi chú

- Phân công nhiệm vụ quản lý tài sản cho tổ, nhóm hoặc cá nhân.
- Tiến hành kiểm tra, giám sát và đánh giá việc sử dụng, bảo quản tài sản, có thể đánh giá hàng tháng, hàng quý và phải có biện pháp cương quyết đối với tổ, nhóm, cá nhân không chấp hành đúng nội quy, quy định về việc bảo quản tài sản của nhà hàng, khách sạn.

6.5.2. Kiểm kê tài sản

Người điều hành, giám sát phải thực hiện chế độ kiểm kê tài sản theo đúng quy định quản lý tài sản của nhà hàng, khách sạn đề ra. Thông thường, việc kiểm kê tài sản trong nhà hàng do Giám đốc/ Quản lý nhà hàng phân công cho các Tổ trưởng hoặc Giám sát viên thực hiện cùng với người Phân tích giá

thành (Cost control) thuộc bộ phận tài chính. Công tác kiểm kê sẽ được tiến hành thường xuyên, định kỳ hay cuối năm tùy thuộc vào quy định của từng khách sạn nhưng đa số các nhà hàng, khách sạn áp dụng cách kiểm kê định kỳ và kiểm kê cuối năm.

- Kiểm kê thường xuyên: là sau khi kết thúc ca làm việc phải kiểm tra lại số lượng, tình trạng tài sản của nhà hàng. Đối với cách này chủ yếu là nhân viên hoặc Trưởng ca trước kiểm kê và bàn giao lại cho ca sau, công việc kiểm kê không có nhiều phức tạp vì số lượng tài sản dùng trong ca thường không nhiều nhưng đòi hỏi phải thận trọng. Kết quả kiểm kê sẽ được ghi chép lại đầy đủ vào sổ giao ca hoặc bảng kiểm kê tài sản theo quy định về số lượng, chất lượng tài sản cũng như các loại tài sản bị hỏng, thất lạc.

- Kiểm kê định kỳ: là kiểm kê vào cuối hàng tháng, hàng quý số lượng, tình trạng tài sản của nhà hàng theo tổ hoặc nhóm. Đối với cách này chủ yếu là nhân viên chuyên trách về quản lý tài sản hoặc Tổ trưởng/Trưởng ca kết hợp với người Phân tích giá thành thuộc bộ phận tài chính tiến hành kiểm kê. Công việc kiểm kê tương đối phức tạp vì số lượng tài sản của nhà hàng nhiều, do đó, đòi hỏi người kiểm kê phải tỷ mỉ và chính xác. Kết quả kiểm kê sẽ được ghi chép lại đầy đủ vào sổ theo dõi tài sản về số lượng, chất lượng tài sản cũng như các loại tài sản bị hỏng, thất lạc. Cuối cùng hai bên lập biên bản kiểm kê và ký xác nhận rồi gửi cho Ban lãnh đạo khách sạn. Tuy nhiên, đối với một số nhà hàng, khách sạn việc lập biên bản kiểm kê theo định kỳ cũng có thể không tiến hành.

- Kiểm kê cuối năm: là tổng kiểm kê toàn bộ tài sản của nhà hàng vào cuối năm. Đối với cách này chủ yếu là nhân viên chuyên trách về quản lý tài sản hoặc Tổ trưởng/Trưởng ca kết hợp với người Phân tích giá thành thuộc bộ phận tài chính tiến hành kiểm kê. Công việc kiểm kê rất phức tạp và mất nhiều thời gian vì số lượng tài sản của nhà hàng nhiều, do đó, đòi hỏi người kiểm kê phải tỷ mỉ và chính xác. Kết quả kiểm kê sẽ được ghi chép lại đầy đủ vào sổ theo dõi tài sản về số lượng, chất lượng tài sản cũng như các loại tài sản bị hỏng, thất lạc. Cuối cùng hai bên lập biên bản kiểm kê và ký xác nhận rồi gửi cho Ban lãnh đạo khách sạn.

Sau khi tiến hành công tác kiểm kê dù là kiểm kê thường xuyên, kiểm kê định kỳ hay kiểm kê cuối năm người điều hành, giám sát trên cơ sở quy chế hoạt động của nhà hàng và quy định quản lý tài sản trong nhà hàng xác định trách nhiệm quản lý tài sản theo trình tự thiết lập danh mục tình trạng tài sản hỏng, thất lạc theo mẫu sổ theo dõi tài sản.

- Xác định nguyên nhân theo biên bản kiểm kê

- Đề xuất trách nhiệm bồi hoàn, trách nhiệm bồi hoàn sẽ được áp dụng tùy thuộc vào quy định của nhà hàng, khách sạn

Ví dụ: có nhà hàng toàn bộ tài sản hỏng, thất lạc sẽ lấy từ công quỹ hoặc quỹ khấu hao tài sản cố định của nhà hàng, khách sạn nhưng cũng có nhà hàng lại đưa ra một số quy định rất khắt khe như trừ vào lương hoặc tiền thưởng của nhân viên.

6.5.3. Thống kê, báo cáo tài sản

Trên cơ sở kết quả kiểm kê thường xuyên, định kỳ, cuối năm, người điều hành, giám sát trong nhà hàng kết hợp với người Phân tích giá thành thuộc bộ phận tài chính tiến hành thống kê, báo cáo tài sản. Công tác thống kê, báo cáo tài sản cũng được tiến hành tương tự như kiểm kê. Đó là:

- Thống kê thường xuyên
- Thống kê định kỳ
- Thống kê cuối năm

Tuy nhiên, sau khi thống kê phải thực hiện lập báo cáo tổng hợp kết quả thống kê tài sản đáp ứng yêu cầu phân tích hiệu quả kinh doanh, phân tích rút ra kết luận và đề xuất các biện pháp quản lý tài sản có hiệu quả hơn. Khi thống kê tài sản cần lưu ý các số liệu phải chính xác, cụ thể.

6.5.4. Bảo dưỡng, sửa chữa tài sản

Công tác bảo dưỡng, sửa chữa tài sản được thực hiện theo quy định của nhà hàng, khách sạn. Tùy thuộc vào mức độ hỏng hóc của tài sản mà tiến hành bảo dưỡng, sửa chữa theo trình tự và tiêu chuẩn:

- Bảo dưỡng thường xuyên:
 - + Vệ sinh trang thiết bị đúng cách ngay sau khi sử dụng
 - + Kiểm tra hàng ngày để phát hiện các sự cố
 - + Thông báo với bộ phận Kỹ thuật khi có sự cố kỹ thuật.
- Bảo dưỡng định kỳ:
 - + Lập kế hoạch bảo dưỡng
 - + Vệ sinh định kỳ
 - + Tháo dỡ, kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ
- Sửa chữa:
 - + Phát hiện sự cố, mức độ hỏng của thiết bị
 - + Đề xuất bộ phận Kỹ thuật sửa chữa
 - + Bàn giao, tiếp nhận thiết bị
- Nâng cấp trang thiết bị:
 - + Đề xuất thay thế một phần thiết bị để nâng công năng sử dụng
 - + Bàn giao thiết bị cho bộ phận bảo dưỡng để nâng cấp
 - + Tiếp nhận thiết bị đã nâng cấp
- Thay thế, bổ sung thiết bị mới:
 - + Đề xuất thay thế, bổ sung thiết bị mới để nâng cấp, hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật.

6.5.5. Đề xuất và thực hiện thanh lý tài sản

Đề xuất và thực hiện thanh lý tài sản kịp thời, đúng trình tự góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh nhà hàng.

- Thu thập nhu cầu thanh lý tài sản:
 - + Thu thập các nhu cầu thanh lý tài sản từ các bộ phận trong nhà hàng.
 - + Các nhu cầu phải rõ ràng, chính xác.
- Xác định mục đích, yêu cầu thanh lý tài sản:
 - + Xác định mục đích, yêu cầu thanh lý tài sản làm cơ sở cho việc quyết định thanh lý tài sản.
 - Xác định mức độ, hình thức thanh lý:
 - + Xác định giá trị, giá trị sử dụng của từng tài sản làm cơ sở cho việc quyết định mức độ, hình thức thanh lý tài sản.
- Huỷ tài sản:
 - + Làm thủ tục huỷ các tài sản không còn giá trị và giá trị sử dụng.
- Tổ chức bán đấu giá tài sản:
 - + Tổ chức bán đấu giá tài sản còn giá trị và giá trị sử dụng
- Thu hồi tiền bán đấu giá:
 - + Làm thủ tục thu tiền bán đấu giá phục vụ cho nhu cầu kinh doanh nhà hàng.

6.5.6. Đề xuất việc mua sắm tài sản

Thực hiện mua sắm bổ sung, thay thế, nâng cấp tài sản nhà hàng để nâng cao hiệu quả kinh doanh nhà hàng.

- Xác định nhu cầu mua sắm:
 - + Xác định nhu cầu mua sắm tài sản
 - + Tiếp nhận các nhu cầu mua sắm từ các bộ phận trong nhà hàng làm cơ sở lập kế hoạch đề xuất mua sắm, các nhu cầu phải rõ ràng, chính xác
- Xác định mục đích, yêu cầu mua sắm tài sản:
 - + Xác định đúng mục đích, yêu cầu mua sắm tài sản làm cơ sở cho việc quyết định mua sắm
- Khảo sát thị trường:
 - + Tìm hiểu về giá cả, chất lượng và sự hợp lý của các tài sản
 - + Lựa chọn nhà cung cấp
- Lập kế hoạch mua sắm tài sản:
 - + Dự toán kinh phí mua sắm theo nhu cầu thực tế của nhà hàng, khách sạn.

- + Dự định thời gian, phân công người mua sắm.
- Tổ chức mua sắm tài sản theo kế hoạch
- Tổ chức nhập tài sản theo đúng quy định quản lý
- Xuất tài sản cho các bộ phận theo đúng quy định quản lý
- Giao quyền sử dụng và quản lý tài sản cho các bộ phận theo đúng nguyên tắc quản lý kinh doanh.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

- + Vai trò, trách nhiệm của người điều hành giám sát
- + Những yêu cầu cơ bản của người điều hành giám sát
- + Các kỹ năng điều hành giám sát cơ bản trong nhà hàng

- *Cách thức và phương pháp đánh giá:*

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + 02 bài kiểm tra viết gồm trắc nghiệm và tự luận. Thang điểm 10.
- + 02 bài kiểm tra kỹ năng. Thang điểm 10.

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

+ ***Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan***, RoyHayter, London England, 1996.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống***, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội, 2005.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.

+ ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.

+ ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

Ghi nhớ:

- Kỹ năng lập kế hoạch trong nhà hàng
- Kỹ năng đào tạo và bồi dưỡng trong nhà hàng
- Kỹ năng phỏng vấn, tuyển dụng
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ
- Kỹ năng quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày khái niệm, vai trò của công tác điều hành, giám sát.
2. Phân tích các yêu cầu cơ bản đối với người điều hành, giám sát.
3. Trình bày mục đích, cách thức xây dựng lịch làm việc ngắn hạn và dài hạn.
4. Trình bày cách lập kế hoạch và quy trình thực hiện công tác đào tạo, bồi dưỡng trong nhà hàng.
5. Trình bày quy trình phỏng vấn, tuyển dụng nhân viên.
6. Trình bày quy trình quản lý và bảo quản tài sản trong nhà hàng.

BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Xây dựng lịch làm việc theo tuần và tháng cho bộ phận nhà hàng của khách sạn Thực hành với những thông tin sau:

- Số lượng nhà hàng/quầy bar/ phòng tiệc:

+ 02 nhà hàng

+ 01 quầy đồ uống

+ 01 phòng tiệc

- Số lượng nhân sự:

+ 01 Giám đốc Nhà hàng

+ 04 Giám sát viên

+ 02 Nhân viên đón tiếp

+ 15 Nhân viên phục vụ

2. Tại bộ phận Nhà hàng – khách sạn A có 30 nhân viên. Trong đó, 20 nhân viên cũ đã làm việc cho khách sạn được 5 năm, 10 nhân viên là học sinh vừa mới ra trường được tuyển thêm vào do nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh của khách sạn. Hãy lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho các nhân viên.

3. Thực hành quy trình tuyển dụng nhân viên mới cho bộ phận nhà hàng với vị trí:

- Nhân viên đón tiếp

- Nhân viên phục vụ tại bàn

- Trưởng ca

4. Thăm quan khách sạn 4 – 5 sao tại địa phương để tìm hiểu về công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng. Thu thập và ghi lại quy trình, cách thức kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng.

5. Thực hiện kiểm kê tài sản của phòng thực hành nhà hàng và báo cáo.

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

* **Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 8 của giáo trình)

* **Phần bài tập thực hành:**

1. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút hoặc máy vi tính
 - + Tổng hợp thông tin: số lượng nhân viên, quy mô nhà hàng, số lượng khách trong tuần/tháng, quy định của nhà hàng/khách sạn,...
 - + Xếp lịch làm việc theo tuần/tháng theo mẫu đã học ở bài 8

2. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút hoặc máy vi tính
 - + Lập kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng:
 - ✓ Xác định mục tiêu
 - ✓ Xác định nội dung cần đào tạo, bồi dưỡng cho từng đối tượng
 - ✓ Xác định thời gian, địa điểm
 - ✓ Tổ chức thực hiện: nội dung chi tiết, người thực hiện, người phối hợp, trang thiết bị dụng cụ và nguyên liệu cần thiết,...
 - ✓ Dự toán kinh phí

3. *Hướng dẫn làm bài:*

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 20 - 30 phút
- Quy trình thực hiện:
 - + Phân vai
 - + Xác định nhu cầu tuyển dụng
 - + Tìm nguồn tuyển dụng
 - + Sơ tuyển
 - + Phỏng vấn sát hạch
 - + Tuyển chọn

- + Thử việc
- + Nhận việc chính thức

4. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân hoặc theo nhóm (2-3 người)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, danh sách nhà hàng/khách sạn tại địa phương (tên, địa chỉ, điện thoại)
 - + Liên hệ với Giám đốc nhà hàng hoặc Giám đốc nhân sự
 - + Tổng hợp thông tin về công tác kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ của bộ phận nhà hàng
 - + Ghi chép thông tin

5. Hướng dẫn làm bài:

- Hình thức: Thực hiện cá nhân
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: Không giới hạn
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút, sổ tổng hợp tài sản, mẫu báo cáo kiểm kê tài sản
 - + Thực hiện kiểm kê từng loại (số lượng, chủng loại, chất lượng):
 - ✓ Trang thiết bị, máy móc
 - ✓ Đồ vải
 - ✓ Đồ gỗ
 - ✓ Đồ sành sứ
 - ✓ Đồ kim loại
 - ✓ Đồ thủy tinh
 - ✓ Đồ nhựa
 - + Lập báo cáo trình cấp trên

BÀI 9
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
Mã bài: MD 27 – 9

Giới thiệu:

Tất cả những người đến nhà hàng đều là thực khách và phải được đối đãi theo đúng nghĩa của nó. Chăm sóc khách hàng chu đáo sẽ tạo ấn tượng tốt và cảm giác thoải mái cho khách hàng. Chăm sóc khách hàng là vấn đề thiết yếu đối với sự sống còn của ngành khách sạn nói chung và nhà hàng nói riêng. Có thể nói trên nhiều phương diện chăm sóc khách hàng tốt có nghĩa là cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng.

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm, phân tích được vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong kinh doanh ăn uống;
- Trình bày được cách chăm sóc khách hàng hiệu quả.;
- Xây dựng, duy trì được mối quan hệ tốt đẹp giữa nhà hàng với khách hàng.;
- Kịp thời phát hiện và đáp ứng những yêu cầu của khách hàng;
- Ứng xử được với những cảm xúc tiêu cực của khách và giải quyết các phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

Nội dung chính:

1. Khái niệm, vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống

Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm chăm sóc khách hàng;
- Phân tích được vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong kinh doanh ăn uống;
- Tích cực, chủ động tìm hiểu về chăm sóc khách hàng.

1.1. Khái niệm chăm sóc khách hàng

Thuật ngữ “chăm sóc khách hàng” thường được hiểu một cách không đầy đủ là sự chào đón nhiệt tình đối với khách hàng của các nhân viên bán hàng. Người ta thường nghĩ chăm sóc khách hàng nghĩa là lịch sự và thân thiện khi tiếp xúc với khách hàng và chỉ những nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng mới cần quan tâm đến việc chăm sóc khách hàng.

Tiếp xúc với khách hàng là một phần trong chiến lược chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp, nhưng vấn đề quan tâm hàng đầu của khách hàng không phải chỉ là được tiếp đón một cách lịch sự.

Chăm sóc khách hàng là một phần quan trọng của Marketing. Đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự thành công của bất cứ doanh nghiệp nào. Việc chăm sóc khách hàng phải được thực hiện toàn diện trên mọi khía cạnh của sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Nếu chỉ chú trọng đến sản phẩm thì việc chăm sóc khách hàng sẽ không có hiệu quả

Theo cách tổng quát nhất, chăm sóc khách hàng (Customer Care) là *tất cả những gì cần thiết mà doanh nghiệp phải làm để thoả mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng, tức là phục vụ khách hàng theo cách mà họ mong muốn được phục vụ và làm những việc cần thiết để giữ các khách hàng mình đang có.*

1.2. Vai trò của việc chăm sóc khách hàng

Chăm sóc khách hàng cũng như nhiều hoạt động Marketing khác đều hướng tới việc thoả mãn nhu cầu, mong đợi của khách hàng. Đặc biệt, trong kinh doanh nhà hàng thì việc chăm sóc khách hàng là vô cùng quan trọng. Trên thực tế, có nhiều yếu tố khác nhau để một nhà hàng thoả mãn khách hàng của mình. Các yếu tố này được chia thành ba nhóm cơ bản sau đây:

- Nhóm 1 - các yếu tố về sản phẩm: Như sự đa dạng của sản phẩm, giá cả, chất lượng, quy cách, ...

- Nhóm 2 - các yếu tố thuận tiện: Địa điểm, điều kiện giao hàng, giờ mở cửa, phương thức thanh toán, giải quyết khiếu nại, bồi thường, các dịch vụ hỗ trợ tạo thuận lợi cho khách hàng, ...

- Nhóm 3 - các yếu tố con người: Thái độ, kỹ năng giao tiếp, ứng xử của người nhân viên phục vụ, của nhân viên chăm sóc khách hàng, của điện thoại viên, ...

Trong ba nhóm yếu tố này, nhóm nào đóng vai trò quan trọng hàng đầu ? Điều này phụ thuộc vào từng tình huống cụ thể. Chẳng hạn:

- Nếu sản phẩm không phù hợp và giá lại quá cao thì khách hàng sẽ không mua dù người bán hàng có lịch sự hay cấu kính.

- Nếu sản phẩm tốt, giá rẻ thì khách hàng có thể chấp nhận chịu đựng nhiều yếu tố bất tiện.

- Nếu sản phẩm được bán rộng rãi trên thị trường với mức giá và chất lượng tương đương thì yếu tố con người trở nên quan trọng.

Như vậy, hoạt động chăm sóc khách hàng có phát huy được hiệu quả hay không và mức độ phát huy như thế nào còn phụ thuộc rất nhiều vào đặc điểm của sản phẩm, dịch vụ. Bất cứ khách hàng nào dù là cá nhân hay tổ chức, đều mong muốn hơn cả từ sản phẩm, dịch vụ họ mua là chúng phải hoàn toàn đáng tin cậy, tức là yếu tố sản phẩm luôn đặt lên hàng đầu trong quyết định lựa chọn của họ, sau mới đến chất lượng các hoạt động chăm sóc khách hàng.

Tất cả những nụ cười thân thiện và những lời chào mời lịch sự cũng không thể bù đắp được cho những sản phẩm không đáng tin cậy hay những dịch vụ không đạt tiêu chuẩn. Hoạt động chăm sóc khách hàng chỉ thực sự có ý nghĩa

khi bản thân sản phẩm, dịch vụ của công ty đã đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Tuy nhiên, ngày nay do sự phát triển nhanh chóng và phổ biến của khoa học, công nghệ, các doanh nghiệp có thể mua được công nghệ để sản xuất ra sản phẩm, dịch vụ tương tự nhau. Cạnh tranh sẽ chuyển một phần quan trọng từ nhà máy ra nơi bán hàng, chăm sóc khách hàng. Trong khi đó, hoạt động chăm sóc khách hàng phụ thuộc chặt chẽ vào đội ngũ nhân viên của công ty, văn hóa doanh nghiệp, mà muốn có được doanh nghiệp phải dày công xây dựng và vun đắp. Điều này cho thấy vai trò quan trọng của công tác chăm sóc khách hàng được xem như một lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

2. Chăm sóc khách hàng hiệu quả

Mục tiêu:

- Xác định được các yêu cầu của khách hàng;
- Thực hiện được cách thức trả lời yêu cầu của khách hàng;
- Cung cấp được thông tin cần thiết và giúp đỡ khách hàng;
- Giải quyết được các ý kiến đánh giá về sản phẩm của khách hàng;
- Giải quyết được các phàn nàn của khách hàng;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

2.1. Tìm hiểu những yêu cầu của khách hàng

Tìm hiểu yêu cầu của khách hàng là một việc làm rất quan trọng của những người nhân viên phục vụ trong nhà hàng. Để biết được khách hàng mong muốn điều gì thì chúng ta cần phải chuẩn bị trước những câu hỏi sẽ đặt ra cho khách hàng, thông thường khi khách hàng đến với nhà hàng họ sẽ yêu cầu về các sản phẩm dịch vụ bao gồm tên, giá cả, đặc điểm,... Ngoài ra, khách hàng có thể yêu cầu về chất lượng, hình thức phục vụ,... Không khách hàng nào giống khách hàng nào và mỗi tình huống bán hàng đều đòi hỏi sự biến hóa linh hoạt. Tuy nhiên, chúng ta vẫn có thể chuẩn bị trước một số câu hỏi thường được dùng trong các cuộc gặp gỡ với khách hàng. Sau đây là một số nguyên tắc để tìm hiểu được yêu cầu của khách hàng một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất:

- Chuẩn bị càng nhiều câu hỏi mở càng tốt;
- Đặt những câu hỏi về nhu cầu;
- Đặt những câu hỏi xác định được vấn đề cần giải quyết;
- Đặt những câu hỏi xác định động lực chính để khách hàng mua hàng;
- Tránh những câu hỏi vô ý hoặc có thể xúc phạm khách hàng;
- Hỏi những câu dễ trả lời;
- Hỏi và lắng nghe.

Bài tập ứng dụng: Liệt kê các sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng tại nhà hàng độc lập hoặc nhà hàng trong khách sạn (Khách hàng đến nhà hàng đưa ra một số yêu cầu về sản phẩm dịch vụ, nhân viên phục vụ giới thiệu

và giải đáp).

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét
 - + Thực hiện:
 - ✓ Đón chào khách
 - ✓ Hỏi các thông tin từ khách (số khách, yêu cầu)
 - ✓ Giới thiệu tên sản phẩm, dịch vụ
 - ✓ Giải thích về hương vị, nguyên liệu về món ăn, giá cả, cách thức phục vụ
 - + Tổng kết, đánh giá
 - Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ	0.5						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện	6						
	- Đón chào khách vui vẻ, niềm nở	1						
	- Hỏi đầy đủ, rõ ràng các thông tin từ khách (số khách, yêu cầu)	1						
	- Giới thiệu tên sản phẩm, dịch vụ	2						
	- Giải thích về hương vị, nguyên liệu về món ăn, giá cả, cách thức phục vụ	2						

4	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Giao tiếp với khách rõ ràng, dễ hiểu	2						
	Tổng	10						

2.2. Trả lời yêu cầu của khách hàng

Khi bạn có cách trả lời các câu hỏi của khách một cách hợp lý và nghệ thuật. Nó sẽ mang đến cho khách hàng những ấn tượng đẹp và lượng khách đến với nhà hàng sẽ tăng lên đáng kể. Hãy trả lời yêu cầu của khách hàng một cách hữu ích:

- Những loại thức ăn, đồ uống sẵn có
- Những món ăn gì có thể đáp ứng được các nhu cầu đặc biệt. Ví dụ: thức ăn không sử dụng sản phẩm từ sữa, ghế dành cho trẻ em, cấm hút thuốc,...
- Thời gian cần thiết để chuẩn bị những món đặc biệt
- Các trang thiết bị của nhà hàng, vị trí nhà vệ sinh, phòng tiệc riêng đã được chuẩn bị sẵn
- Các địa điểm dịch vụ khác của công ty
- Địa chỉ các khu công cộng: nhà hát, bảo tàng, điểm tham quan, bến tàu,...

* Lưu ý:

- + Không nên từ chối thẳng thừng các yêu cầu của khách hàng mà nên có một số câu trả lời
- + Trường hợp không trả lời được cần có phương án gọi nhân viên khác đến trợ giúp.

Bài tập ứng dụng: Thực hiện trả lời yêu cầu của khách hàng

Hướng dẫn thực hành:

- Hình thức: Thực hiện nhóm (3-5 học sinh/nhóm)
- Địa điểm: Phòng thực hành nhà hàng
- Thời gian: 30 phút/nhóm
- Quy trình thực hiện:
 - + Chuẩn bị: giấy, bút
 - + Phân vai: 01hs vai khách, 01hs vai nhân viên phục vụ, học sinh còn lại quan sát, nhận xét

+ Thực hiện:

- ✓ Đón chào khách
- ✓ Hỏi các thông tin từ khách (số khách, yêu cầu)
- ✓ Giới thiệu tên sản phẩm, dịch vụ
- ✓ Giải thích về hương vị, nguyên liệu về món ăn, giá cả, cách thức phục vụ

+ Tổng kết, đánh giá

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

TT	Tiêu chí	Điểm	Nhóm					
			1	2	3	4	5	6
1	Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ	0.5						
2	Phân vai	0.5						
3	Thực hiện	6						
	- Đón chào khách vui vẻ, niềm nở	1						
	- Hỏi đầy đủ, rõ ràng các thông tin từ khách (số khách, yêu cầu)	1						
	- Giới thiệu tên sản phẩm, dịch vụ	2						
	- Giải thích về hương vị, nguyên liệu về món ăn, giá cả, cách thức phục vụ	2						
4	Yêu cầu	3						
	- Tác phong nhanh nhẹn, chuyên nghiệp	1						
	- Giao tiếp với khách rõ ràng, dễ hiểu	2						
	Tổng	10						

2.3. Cung cấp thông tin và giúp đỡ khách hàng

Sau khi trả lời mọi yêu cầu của khách hàng, nhân viên phục vụ bàn sẽ

cung cấp tất cả những thông tin về sản phẩm cho khách hàng. Một số nguyên tắc khi cung cấp thông tin về sản phẩm cho khách hàng:

- Giới thiệu món hàng hoặc dịch vụ với những điểm ưu việt nhất của nó;
- Giới thiệu thật nhiều và thật đa dạng các món hàng và dịch vụ;
- Giới thiệu về món hàng và dịch vụ một cách sống động;
- Không bao giờ được tiết kiệm công sức và thời gian đối với khách.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Cung cấp thông tin và giúp đỡ khách hàng theo trình tự” (4 người khách đến nhà hàng, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ
- Giúp đỡ khi khách cần
- Chú ý khi trình bày:
 - + Trình bày từ từ, rõ ràng bằng ngôn ngữ dễ hiểu;
 - + Vừa trình bày, vừa lắng nghe câu hỏi của khách hàng;
 - + Khi khách hàng hỏi, nên trả lời rành mạch;
 - + Phục vụ khách theo đúng tiêu chuẩn.
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				
4				
5				

- Thang điểm đánh giá:

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

2.4. Tiếp nhận và giải quyết những ý kiến đánh giá của khách hàng

Trong những nơi làm việc rộng rãi, có một hệ thống tiếp nhận thông tin và giải quyết những phàn nàn của khách. Mặt khác, có thể ghi nhận được những điều có ích từ những ý kiến riêng lẻ sâu sắc và chu đáo. Tất cả những ý kiến đó của khách hàng, nhân viên nhà hàng phải có nhiệm vụ thông báo cho đồng nghiệp và người quản lý.

Mọi người đều thích được khen ngợi và được nghe những lời phản hồi khách quan xác thực. Những điều tốt đẹp mà khách hàng nói với bạn về bầu không khí trong nhà hàng, dịch vụ, thức ăn, sự trang trí,...Sẽ là thước đo đánh giá khả năng công việc của những người thực hiện công việc đó.

Chúng ta cũng nên giải quyết những phàn nàn của khách, điều này sẽ giúp bù đắp những thiếu sót trong việc ra quyết định của người quản lý khu vực ăn uống, đầu bếp trưởng, quản lý nhà hàng,...

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Tiếp nhận và giải quyết ý kiến đánh giá của khách hàng”(4 người khách đến nhà hàng, họ chưa thật sự về món ăn của nhà hàng, họ đưa ra một số lời phàn nàn về thái độ phục vụ cũng như chất lượng của sản phẩm, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- Người nhân viên tiếp nhận những sự phàn nàn của khách;
- Giải quyết mọi ý kiến đánh giá của khách hàng.
- Chú ý khi thực hiện:
 - + 4 người khách phải làm rõ sự không hài lòng về nhà hàng
 - + Người nhân viên bình tĩnh, lịch sự, nhanh nhẹn khi giải quyết vấn đề
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				
4				
5				

- Thang điểm đánh giá

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

2.5. Giải quyết phàn nàn của khách hàng

Thuật ngữ “phàn nàn” có nghĩa là “thể hiện sự tức giận hay không hài lòng” hoặc “tiến hành một sự phản đối chính thức”.

Phần lớn khách hàng không muốn phàn nàn và kìm chế rất nhiều trước khi nói ra điều gì đó. Khi khách hàng phàn nàn thì đây có thể là do vấn đề thực sự nghiêm trọng, hoặc thường là do kết quả của một loạt những sự việc xảy ra được tích tụ lại, đến mức chỉ cần một sự việc nào đó xảy ra thêm là có thể khiến khách hàng không thể giữ được bình tĩnh. Biết được cách xử lý phàn nàn và giải quyết những vấn đề đó như thế nào có một ý nghĩa hết sức quan trọng đối với những người hoạt động trong lĩnh vực khách sạn và du lịch.

Sự phàn nàn có thể không liên quan đến cá nhân những nhân viên phục vụ hoặc tới công việc của họ, mà chỉ là việc khách hàng mong muốn vấn đề họ đưa ra được giải quyết.

Khó khăn ở đây là phải làm sao để đối xử với khách hàng có lời phàn nàn một cách hợp lý, từ đó, thay vì thất vọng, khách được thoả mãn và hơn thế nữa là chính họ sẽ trở thành khách hàng trung thành của chúng ta.

2.5.1. Nguyên nhân phàn nàn

Để xử lý những lời phàn nàn, trước tiên chúng ta nên hiểu tại sao khách lại phàn nàn. Họ phàn nàn vì nhiều lý do khác nhau, bao gồm:

- Chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp là không chấp nhận được, ví dụ buồng bẩn hoặc quá lỗi thời, hoặc yêu cầu “xin dọn buồng” không được thực thi.

- Có ít những lựa chọn – không có buồng loại sang hoặc các buồng được bố trí đều là buồng “không được hút thuốc”.

- Khách hàng cảm thấy không ai quan tâm đến họ - không có sự chào hỏi, thời gian chờ đợi lâu, không có ai đề ý đến khách,...

- Khách hàng cảm thấy chán nản với cách mà họ được đối xử - phục vụ nghèo nàn và chậm chạp.

- Họ nhận được không đúng cái mà họ cần, hoặc không đúng vào thời gian yêu cầu, không đúng màu sắc,...các yêu cầu đặc biệt của khách đã bị bỏ quên. Lý do này thường là do nhân viên không lắng nghe yêu cầu của khách.

2.5.2. Những điều khách hàng mong đợi

Khi một khách hàng phàn nàn họ mong muốn được cư xử một cách lịch sự, họ muốn:

- Có được sự phục vụ làm họ cảm thấy hài lòng.
- Có được sự tin tưởng.
- Mọi người phải có trách nhiệm cá nhân và tiến hành bất kỳ một quyết định cần thiết nào để khắc phục tình hình. Họ không muốn phải qua hết người này đến người kia để có được sự giúp đỡ.
- Tin rằng chất lượng phục vụ của khách sạn mà họ nghĩ là tương xứng với họ.
- Tin rằng vấn đề đó sẽ không bao giờ được lặp lại.
- Khách hàng thực ra không muốn tranh luận.

Mọi phàn nàn của khách nên được nhìn nhận như một cơ hội hơn là mối đe dọa. Việc xử lý tốt các phàn nàn của khách là một cơ hội lớn để duy trì và thậm chí cải thiện mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng. Ít nhất những phàn nàn cũng giúp đưa lại những cơ hội để tìm hiểu thêm về những nhu cầu của khách và để cải tiến sản phẩm dịch vụ trong tương lai. Đây có thể coi là cơ hội để khách sạn “sửa chữa sai lầm”.

2.5.3. Quy trình xử lý phàn nàn của khách

Điều quan trọng để xử lý phàn nàn của khách là cả khách sạn cũng như đội ngũ nhân viên phục vụ cần phải có một quan điểm mang tính tích cực đối với những phàn nàn của khách – làm cho họ ủng hộ thay vì chống lại. Bằng cách tiếp cận phù hợp, nhân viên phục vụ có thể đạt được một kết quả khiến cho cả khách và khách sạn đều có thể chấp nhận. Cần phát hiện ra những dấu hiệu của sự không hài lòng trước khi chúng có thể biến thành sự phàn nàn của khách.

Trong khi xử lý phàn nàn của khách cần lưu ý:

- Lắng nghe và không ngắt lời. Không nói “Đó không phải phận sự của tôi” hoặc “Ông /bà cần phải nói chuyện với người quản lý”. Hãy để cho khách hàng kể lại toàn bộ câu chuyện.
- Không nên tìm cách bào chữa. Không nên đổ lỗi cho người khác hay bộ phận khác. Hãy để cho khách biết được rằng nhân viên phục vụ rất lấy làm tiếc là đã để cho họ phải phiền lòng.
- Khắc phục vấn đề, tự cá nhân xử lý phàn nàn nếu có thể, tuy nhiên, nên có sự giúp đỡ của người giám sát nếu vượt quá phạm vi trách nhiệm. Đưa ra cách giải quyết, tuy nhiên cũng cần biết được những chính sách của khách sạn có liên quan và không đưa ra những cách giải quyết mà nhân viên phục vụ không được phép. Cần cố gắng biến mỗi khách hàng không hài lòng thành một vị khách hài lòng, ví dụ biến sự phàn nàn thành lời khen.
- Cảm ơn khách đã giúp nhân viên thấy được vấn đề.
- Ghi lại lời phàn nàn và chuyển nó tới người giám sát hoặc người quản lý.

Việc giải quyết một cách hợp lý sự phàn nàn sẽ góp phần tạo nên một tình

cảm tốt đẹp của khách đối với khách sạn. Khi một nhân viên lấy lại được niềm tin của khách cũng có thể đồng thời tế nhị biến cơ hội này thành một dịp để quảng cáo về khách sạn.

2.5.4. Phàn nàn của khách chính là cơ hội bán hàng

Một điều quan trọng cần nhớ về những phàn nàn của khách chính là việc thể hiện một cơ hội chứ không phải một mối đe dọa.

Phàn nàn, nếu được tiếp nhận với một thái độ nghiêm túc và được nghiên cứu xem xét một cách hợp lý, có thể sẽ là một nguồn thông tin quý giá, là cơ hội cho khách sạn để thấy được khách quan tâm đến khách sạn như thế nào và họ suy nghĩ gì về các sản phẩm của khách sạn.

Việc xử lý một cách thích hợp một phàn nàn của khách, dù là bằng lời hoặc bằng văn bản, sẽ tạo nên ấn tượng tốt cho khách đối với khách sạn. Khi bạn thành công trong việc lấy lại được lòng tin của khách, thì bạn có thể khéo léo biến cơ hội thành ưu thế của mình.

Nên nhớ, mỗi sự phàn nàn:

- Tạo ra một cơ hội hiểu hơn về khách hàng, giải quyết tình hình và lấy lại được thiện chí của khách.

- Thu thập thêm thông tin từ khách hàng để cải thiện tốt công việc mình.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Tiếp nhận những phàn nàn về chất lượng sản phẩm của khách và giải quyết phàn nàn đó”(4 người khách đến nhà hàng, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- + Người nhân viên tiếp nhận những sự phàn nàn của khách;

- + Giải quyết mọi ý kiến đánh giá của khách hàng.

- Chú ý khi thực hiện:

- + 4 người khách phải làm rõ sự không hài lòng về nhà hàng

- + Người nhân viên bình tĩnh, lịch sự, nhanh nhẹn khi giải quyết vấn đề

- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				

4				
5				

- Thang điểm:

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

3. Giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc giải quyết;
- Nắm bắt được các yêu cầu khi giải quyết;
- Nhận biết được các cách thức phối hợp giúp đỡ khách hàng;
- Mô tả được phạm vi chức năng của nhân viên phục vụ;
- Lập được báo cáo những vấn đề liên quan đến khách hàng;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

Trong thời gian phục vụ, nhiều bất trắc có thể xảy ra và khách hàng có thể trực tiếp gây ra những phiền hà. Những vấn đề được gọi là “Vụ việc liên quan đến khách hàng” bao gồm:

- Đánh đổ
- Vỡ
- Mất mát tài sản
- Lỗi do trang thiết bị

3.1. Nguyên tắc giải quyết

Nguyên tắc để giải quyết nhanh chóng với những vụ việc trên như sau:

- Đáp tất cơn thịnh nộ của khách
- Hòa mình với khách hàng
- Ăn nói thận trọng, tùy cơ ứng biến
- Lời nói đi đôi với hành động

3.2. Yêu cầu khi giải quyết

Khi giải quyết những vụ việc trên, chúng ta cần:

- Bình tĩnh, lịch sự, chu đáo với khách hàng

- Nhanh nhẹn xử lý các tình huống
- Thận trọng khi giải quyết các vụ việc.

3.3. Phối hợp giúp đỡ khách hàng

Thông thường, mọi người cùng phối hợp giải quyết sẽ nhanh chóng đưa sự việc trở lại bình thường. Một người có thể tập trung dọn dẹp, trong khi người khác giúp đỡ khách hàng.

Trong những lúc có một ai đó đang yêu cầu, hay phàn nàn về việc mất mát tài sản của họ và tài sản đó không thể tìm được ở quanh đây. Gọi một đồng nghiệp cùng kiểm tra lại với chúng ta. Có thể họ đã nhận biết được một điều gì đó tại thời điểm phát hiện ra mất mát.

Trong một số trường hợp xảy ra sự vụ do lơ đãng và không quan tâm chú ý nên tiền bạc hoặc đồ vật có giá trị bị đánh cắp. Hãy tránh gặp phải điều này. Trong lúc làm việc luôn phải để mắt tới tiền bạc, cũng như tới những tài sản có giá trị.

3.4. Phạm vi chức năng của nhân viên phục vụ

Một số người khác có thể chứng kiến những vụ việc đã xảy ra và trở thành người trợ giúp cho bạn. Nếu không hãy thông báo cho người quản lý một cách nhanh chóng, người quản lý sẽ đứng ra giải quyết một số công việc sau:

- Phục vụ khách một món ăn hay một loại đồ uống nào đó mà không tính tiền hoặc giảm giá vào hóa đơn tính tiền của khách. Bởi vì, rắc rối không phải do lỗi của khách, nếu là lỗi của khách thì đây sẽ là một hành động thiện chí đáp lại.

- Xác thực những chi tiết khai báo liên quan đến mất tài sản,...
- Thanh toán cho việc làm sạch quần áo của khách.

3.5. Lập báo cáo những vấn đề liên quan đến khách hàng

Nhân viên phục vụ được yêu cầu ghi nhận lại những gì đã xảy ra:

- Ngày, giờ, tên khách hàng trong vụ rắc rối
- Mô tả lại sự vụ
- Những gì đã bị làm đảo lộn và do ai gây ra
- Những yêu cầu hay những điều cần làm tiếp theo của sự việc. Ví dụ: Sửa chữa, sắp đặt lại các trang thiết bị,...

Có một hệ thống ghi nhận lại những sự vụ rắc rối sẽ giúp tổng kết được việc giải quyết bồi thường và trong điều tra những lý do xảy ra rắc rối hoặc tai nạn vì thỉnh thoảng có khách hàng vẫn phóng đại hoàn cảnh để được bồi thường lớn, hoặc cho là có rắc rối trong lúc không có điều gì đáng xảy ra.

Bài tập ứng dụng: Báo cáo về sự việc mất ví của khách hàng

Hướng dẫn thực hành:

- Ghi lại ngày, giờ, tên khách hàng trong vụ rắc rối.
- Mô tả lại sự việc
- Đánh giá

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Báo cáo đầy đủ	Mô tả chi tiết sự việc
1		
2		
3		
4		
5		

- Thang điểm:

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

4. Xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng

Mục tiêu:

- Mô tả được những cách thức xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng;
- Áp dụng được kiến thức về xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng vào công việc thực tế tại doanh nghiệp;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

4.1. Luôn luôn lịch sự và sẵn sàng giúp đỡ

Nếu người nhân viên phục vụ xử sự như một người máy, ta sẽ được lập chương trình để mang tới cho khách hàng một nụ cười hay những câu chào hỏi đại loại như: “Chào buổi sáng”, “Tôi có thể giúp gì cho quý khách”, “Xin lỗi”, “Cảm ơn”,...

Một lý do để các nhà hàng không trang bị người máy thay các nhân viên phục vụ là khách hàng thích con người với những thuộc tính cá nhân của họ. Đó là nét mặt, nụ cười và những lời nói từ ngữ họ dùng để chào hay giới thiệu.

Trong những giờ phút căng thẳng nhất, khi nhà hàng đã chật kín chỗ và khách hàng đang tỏ ra nôn nóng, bằng mọi cách chúng ta phải giữ được sự bình

thân của mình. Cố gắng xử sự một cách công bằng, luôn tỏ ra lịch sự, cố gắng bỏ qua tâm trạng buồn bã hay kích động, giữ nụ cười, sử dụng lời nói “cảm ơn”, “làm ơn” ngay cả khi chúng ta nghĩ rằng những khách hàng ấy sẽ không trở lại.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Khách hàng cần nhân viên mua hộ một số sản phẩm bên ngoài vì nhà hàng không tiêu thụ loại sản phẩm đó”(4 người khách, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- Người nhân viên giúp đỡ khách hàng
- Chú ý: Người nhân viên có thái độ lịch sự, nhanh nhẹn, sẵn sàng giúp đỡ
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				
4				
5				

Thang điểm đánh giá

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

4.2. Hỗ trợ việc chăm sóc khách hàng

4.2.1. Các phương tiện chăm sóc khách hàng

Khi khách hàng yêu cầu nhà hàng phục vụ một bữa tiệc đặc biệt, hay khi có khách du lịch tới thăm nhà hàng của bạn. Bạn có thể giúp đỡ khách bằng cách mang đến cho khách những tờ quảng cáo hay tờ rơi có thể giúp ích cho khách thêm thông tin,... Đây là ví dụ về các phương tiện cần thiết cho việc chăm sóc khách hàng. Chúng hỗ trợ cho việc bán hàng, cung cấp thông tin, giúp ta trong việc cung cấp một chất lượng dịch vụ đạt yêu cầu cho khách hàng.

Các phương tiện chăm sóc khách hàng bao gồm:

- Tài liệu;

- Văn phòng phẩm;
- Mẫu đơn;
- Hàng khuyến mãi.

4.2.2. Các trang thiết bị trong việc chăm sóc khách hàng

Trang thiết bị trong việc chăm sóc khách hàng là những thiết bị nhận tiền. Hầu như các thiết bị nhận tiền này đều là các thiết bị điện tử, một số loại có thể đã được cài đặt mã khóa hay chương trình tính toán.

4.3. Phát triển mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng

Một khi nhà hàng đã xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng thì xem như chi phí thu hút khách hàng ban đầu đã không còn nữa. Nếu làm tốt việc duy trì khách hàng, nhà hàng sẽ không tránh khỏi việc bị mất một số khách hàng, nhưng chắc chắn nhà hàng sẽ không phải bắt đầu lại với một lần "quăng lưới" mới.

Thử thách tiếp theo là mở rộng số thương vụ mang lại lợi nhuận với các khách hàng hiện tại. Có thể gọi hoạt động này là phát triển khách hàng hoặc mở rộng khả năng thu lợi nhuận.

Trong thời đại kinh tế hội nhập đề tồn tại các doanh nghiệp nhà hàng phải cạnh tranh khốc liệt hơn với đối thủ cạnh tranh, không chỉ trong nước mà cả nước ngoài. Để thành công họ nhận thức rằng ngoài việc phát triển nhà hàng còn phải mở rộng quan hệ với khách hàng, một nhân tố vô cùng quan trọng đối với sự sống còn của một nhà hàng.

Chiến lược của nhà hàng trong việc phát triển quan hệ gắn bó với khách hàng qua nghiên cứu, tìm hiểu kỹ lưỡng nhu cầu và thói quen của họ. Thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với sự thành công của mỗi công ty.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Khách hàng cần một số thông tin về khu vui chơi giải trí hiện có tại thành phố”(4 người khách đến nhà hàng, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- Người nhân viên cung cấp thông tin cần thiết cho khách hàng
- Chú ý: Người nhân viên có thái độ lịch sự, cởi mở...
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				

3				
4				
5				

- Thang điểm đánh giá

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

5. Cân đối giữa yêu cầu của khách và khả năng cung ứng phục vụ của nhà hàng

Mục tiêu:

- Nắm bắt được cách thức thuyết phục khách hàng;
- Nhận biết được các quy định về khả năng đáp ứng;
- Tìm hiểu được khả năng đáp ứng của cơ sở;
- Ghi nhớ được những việc đã thực hiện;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

5.1. Thuyết phục khách hàng

Để công việc bán hàng đạt hiệu quả, người nhân viên phục vụ cần phải có những lời nói thuyết phục khách hàng. Trong bán hàng, người bán phải phân biệt được hai cách khách từ chối những lời mời và lý lẽ của mình, đó là: từ chối lầy lẹ và từ chối thực sự.

Khi người khách nói: “Tôi không đủ tiền để ăn những món này, để tôi suy nghĩ, tôi sẽ quyết định sau,…” điều đó chứng tỏ họ chưa muốn dùng món ăn đó hoặc còn do dự, những lời từ chối của họ chỉ là lầy lẹ. Trong trường hợp này, nhân viên phục vụ cần phải cố gắng để ý và xem xét khách còn có ý muốn ăn món đó nữa không? Vì cũng có khi câu nói đó do khách cố tình hoặc lưỡng lự phát ra. Nhấn nại một chút người nhân viên phục vụ vẫn có thể thuyết phục được khách.

Ngược lại, khi người khách từ chối thực sự, khi họ so sánh sự xấu tốt của món hàng, họ cân nhắc về lợi ích của nó và đánh giá về giá cả cũng như khen chê đắt hoặc rẻ thì đó là những tín hiệu tốt chứng tỏ rằng khách đã chú ý đến món hàng và muốn mua món hàng đó. Khi đó người bán hàng với tài nói của mình sẽ tìm cách thuyết phục để khách nghe theo mình.

Theo các nhà kinh doanh thì có một số nguyên tắc mà người phục vụ cần nắm vững để thuyết phục khách khi họ từ chối:

- Nguyên tắc thứ nhất: Không được tranh luận với khách khi họ đưa ra lý do từ chối. Người bán hàng cần tránh những tranh luận với khách, vì mục tiêu của mình là bán được hàng chứ không phải tranh luận để giành sự thắng hay thua.

- Nguyên tắc thứ hai: Không bao giờ phê phán khách hàng đã làm hoặc không biết. Người nhân viên phục vụ cũng không thiếu gì những lời giải thích và thuyết phục khách mà không chạm đến lòng tự ái của họ.

- Nguyên tắc thứ ba: Nếu khách hàng phê phán người phục vụ là làm hoặc có sai sót thì hãy mau chóng nhận ngay. Không mất gì câu xin lỗi hoặc lời nhận lỗi để bán được hàng.

- Nguyên tắc thứ tư: Nên dùng những lời nói ôn tồn và ngọt ngào với khách chứ không được nói xẵng với họ. Có thể nói nguyên tắc này không chỉ áp dụng đối với người nhân viên phục vụ mà ngay cả trong quan hệ xã hội cũng như trong gia đình.

- Nguyên tắc thứ năm: Đặt ra những câu thế nào để tự nhiên khách phải đáp “có” và “đúng”. Khi người khách phản bác lại mình, đừng bao giờ phản bác ngay lời của họ, chẳng hạn khi họ bảo “không”, đừng bao giờ đáp lại bằng tiếng “không” ngay để làm bết tắc mọi sự thỏa hiệp. Hãy tìm cách hướng họ về những quan điểm nào đó mà họ có thể đồng ý với mình và làm cho họ thấy rằng tuy còn nhiều vấn đề chưa đồng thuận với mình nhưng vẫn có những điểm có thể thỏa hiệp với nhau.

- Nguyên tắc thứ sáu: Cứ để khách nói cho thoải mái. Nghe khách nói có hai điều lợi là:

+ Thứ nhất sẽ hiểu thêm tính cách và ý muốn của họ.

+ Thứ hai là họ sẽ chú ý đến mình và có cảm tình với mình ngay vì thông thường ai cũng muốn người khác chú ý lắng nghe mình nói, tôn trọng mình và chú ý đến mình. Mặt khác, khi người khách đang chút hết bầu tâm sự thì cũng là một phương thuốc thần diệu làm cho họ dịu lòng khi họ bực tức hoặc cáu giận với mình.

- Nguyên tắc thứ bảy: Làm cho khách tin rằng chính họ đã đưa ra ý kiến mà bạn đang nhắc lại.

5.2. Qui định về khả năng đáp ứng

Để công việc bán hàng đạt hiệu quả, người nhân viên phục vụ cần phải có những lời nói thuyết phục khách hàng. Trong bán hàng, người bán phải phân biệt được hai cách khách từ chối những lời mời và lý lẽ của mình, đó là: từ chối lấy lệ và từ chối thực sự.

Khi người khách nói: “Tôi không đủ tiền để ăn những món này, để tôi suy nghĩ, tôi sẽ quyết định sau,…” điều đó chứng tỏ họ chưa muốn dùng món ăn đó hoặc còn do dự, những lời từ chối của họ chỉ là lấy lệ. Trong trường hợp này, nhân viên phục vụ cần phải cố gắng để ý và xem xét khách còn có ý muốn ăn món đó nữa không? Vì cũng có khi câu nói đó do khách cố tình hoặc lưỡng lự

phát ra. Nhấn nại một chút người nhân viên phục vụ vẫn có thể thuyết phục được khách.

Ngược lại, khi người khách từ chối thực sự, họ so sánh sự xấu tốt của món hàng, họ cân nhắc về lợi ích của nó và đánh giá về giá cả cũng như khen chê đắt hoặc rẻ thì đó là những tín hiệu tốt chứng tỏ rằng khách đã chú ý đến món hàng và muốn mua món hàng đó. Người bán hàng với tài nói của mình sẽ tìm cách thuyết phục để khách nghe theo mình.

Theo các nhà kinh doanh có một số nguyên tắc mà người phục vụ cần nắm vững để thuyết phục khách khi họ từ chối:

- Nguyên tắc thứ nhất: Không được tranh luận với khách khi họ đưa ra lý do từ chối. Người bán hàng cần tránh những tranh luận với khách, vì mục tiêu của mình là bán được hàng chứ không phải tranh luận để giành sự thắng hay thua.

- Nguyên tắc thứ hai: Không bao giờ phê phán khách hàng đã làm hoặc không biết. Người nhân viên phục vụ cũng không thiếu gì những lời giải thích và thuyết phục khách mà không chạm đến lòng tự ái của họ.

- Nguyên tắc thứ ba: Nếu khách hàng phê phán người phục vụ là làm hoặc có sai sót thì hãy mau chóng nhận ngay. Không mất gì câu xin lỗi hoặc lời nhận lỗi để bán được hàng.

- Nguyên tắc thứ tư: Nên dùng những lời nói ôn tồn và ngọt ngào với khách chứ không được nói xẵng với họ. Có thể nói nguyên tắc này không chỉ áp dụng đối với người nhân viên phục vụ mà ngay cả trong quan hệ xã hội cũng như trong gia đình.

- Nguyên tắc thứ năm: Đặt ra những câu thề nào để tự nhiên khách phải đáp “có” và “đúng”. Khi người khách phản bác lại mình, đừng bao giờ phản bác ngay lời của họ, chẳng hạn khi họ bảo “không”, đừng bao giờ đáp lại bằng tiếng “không” ngay để làm bé tắc mọi sự thoả hiệp. Hãy tìm cách hướng họ về những quan điểm nào đó mà họ có thể đồng ý với mình và làm cho họ thấy rằng tuy còn nhiều vấn đề chưa đồng thuận với mình nhưng vẫn có những điểm có thể thoả hiệp với nhau.

- Nguyên tắc thứ sáu: Cứ để khách nói cho thoải mái. Nghe khách nói có hai điều lợi là:

+ Thứ nhất sẽ hiểu thêm tính cách và ý muốn của họ.

+ Thứ hai sẽ chú ý đến mình và có cảm tình với mình ngay vì thông thường ai cũng muốn người khác chú ý lắng nghe mình nói, tôn trọng mình và chú ý đến mình. Mặt khác, khi người khách đang chút hết bầu tâm sự thì cũng là một phương thuốc thần diệu làm cho họ dịu lòng khi họ bức tức hoặc cáu giận với mình.

- Nguyên tắc thứ bảy: Làm cho khách tin rằng chính họ đã đưa ra ý kiến mà bạn đang nhắc lại.

5.3. Khả năng đáp ứng của cơ sở

Nhân viên phục vụ là người phải nắm rõ nhất về những thông tin về đồ ăn uống có thể phục vụ ngay. Bên cạnh đó, chúng ta cũng cần phải quan tâm đến những sản phẩm và dịch vụ khác mà cơ sở có thể đáp ứng phục vụ. Khi đó, nhân viên phục vụ chính là những người quảng cáo trực tiếp về doanh nghiệp cho khách hàng.

5.4. Ghi nhớ những việc đã làm

Trong một số cơ sở có hệ thống ghi chép lại những yêu cầu đặc biệt hoặc bất thường của khách. Chúng ta được yêu cầu ghi chép lại thời điểm, nơi và những người có liên quan đến những yêu cầu ấy, có những bảng mẫu để dễ dàng hơn trong việc ghi chép lại các sự việc này.

Ghi chép lại toàn bộ những yêu cầu của khách là yêu cầu bắt buộc của hệ thống tiêu chuẩn phục vụ. Chúng hỗ trợ cho việc giải quyết những phàn nàn của khách hàng trong những quá trình phục vụ sau này, hay có thể dẫn dắt một cách trực tiếp công việc của cơ sở.

6. Giải quyết những cảm xúc tiêu cực của khách

Mục tiêu:

- Nhận biết được những cảm xúc tiêu cực của khách;
- Đánh giá được những cảm xúc tiêu cực của khách;
- Ứng xử được với những cảm xúc tiêu cực của khách;
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

6.1. Đánh giá những cảm xúc tiêu cực của khách

Đối với một người nào đó mà chúng ta biết rõ, ta có thể có khả năng đoán được những thay đổi trong tâm trạng của họ từ những biểu hiện nhỏ: không nói nhiều như thường lệ, không lắng nghe những gì mà ta nói,... Nhưng đối với khách hàng, người mà chúng ta không quen, sẽ khó hơn trong việc đoán được những cảm xúc nhất thời, tiêu cực của họ. Để đánh giá được những cảm xúc tiêu cực của khách, chúng ta có thể nhìn vào hành động, cử chỉ, thái độ, giọng nói của khách hàng để chúng ta có thể xác định.

Ví dụ:

+ Giận dữ: Khách hàng la lên, chửi thề, đập tay xuống bàn, vung vẩy nắm đấm... Một số khách thì kiểm chế hơn với gương mặt đỏ rực, biểu cảm phẫn khích, bồn chồn, yêu cầu đột ngột, giọng điệu châm biếm.

+ Suy sụp: Khách hàng khóc, thỏn thức, rung người, cường độ giọng nói cao, vịn siết tay, lấy tay che mặt, liên tục đi vào toa-lét...

+ Dễ tổn thương: Khách hàng thể hiện sự lo lắng, hốt hoảng,...

+ Thất vọng: Nét mặt của khách hàng thể hiện sự thiếu thích thú đối với món ăn, lơ đãng, khó chiều...

6.2. Ứng xử với những cảm xúc tiêu cực của khách

Những khách hàng giận dữ hoặc bị thất vọng sẽ phá vỡ bầu không khí ở nhà hàng và tạo nên sự khó chịu đối với mọi người. Các rắc rối tương tự gây ra bởi những khách hàng cảm thấy thất vọng hay dễ tổn thương, đặc biệt khi chúng dẫn đến sự giận dữ hay buồn chán

Khi ta cảnh giác với những cảm xúc tiêu cực, hay nhìn thấy những dấu hiệu báo trước, chúng ta nên có thái độ đúng đắn như sau:

- Giữ bình tĩnh;
- Giữ lịch sự;
- Xử sự theo một phong thái bình thường nhất có thể;
- Đừng đặt mình vào vòng nguy hiểm;
- Ghi nhận những thái độ của khách hàng;
- Điều chỉnh thái độ phục vụ một cách hợp lý;
- Kiểm tra phản ứng của khách hàng

7. Các phương thức giao tiếp

Mục tiêu:

- Nắm bắt được nguyên tắc giao tiếp với khách hàng;
- Mô tả được các yếu tố phi ngôn ngữ trong giao tiếp với khách hàng;
- Thực hiện được các phương thức giao tiếp với khách hàng.
- Chủ động, linh hoạt, sáng tạo trong chăm sóc khách hàng.

7.1. Giao tiếp với khách hàng

Giao tiếp với khách hàng là rất quan trọng, đem lại rất nhiều thành công trong kinh doanh, nó làm hiện thực hóa những nỗ lực trên các phương diện kinh doanh của nhà hàng.

7.1.1. Nguyên tắc giao tiếp với khách hàng

- Cần xác định đúng đối tượng giao tiếp. Rèn luyện khả năng nhạy cảm. Làm cho khách hàng thấy được tầm quan trọng của họ và họ được tôn trọng thật sự.

- Hướng sự chú ý đến đối tượng giao tiếp, tập trung và nhiệt tình trả lời tất cả những vấn đề họ quan tâm nếu có thể được.

- Mỉm cười khi cần thiết biết tán thưởng đúng lúc
- Hãy lắng nghe khách hàng của mình.
- Tránh tranh luận với khách hàng
- Giải quyết các thắc mắc của khách hàng một cách thoả mãn
- Xây dựng mối quan hệ với khách hàng

7.1.2. Những yếu tố phi ngôn ngữ trong giao tiếp với khách hàng

Trong quá trình giao tiếp với khách hàng, ngoài lời nói còn yêu cầu phải sử dụng một số yếu tố ngoài ngôn ngữ để tác động tới sự giao lưu với khách hàng. Trong lúc giao lưu với khách hàng, những yếu tố này cần phải chú ý những lễ nghi:

Những hình thức của yếu tố ngoài ngôn ngữ trong giao tiếp chủ yếu bao gồm: Thái độ và tư thế, ra hiệu bằng tay, tầm nhìn, nét mặt và vị trí, cự ly giữa hai bên,... Những hình thức biểu đạt này trong giao tiếp đều cần phải chú ý. Việc sử dụng ngôn ngữ không lời có khi có thể biểu đạt những ý muốn nói mà lời nói không thể tả hết được. Do đó, cũng có thể dễ hiểu hơn và mang lại hiệu quả bất ngờ hơn trong dịch vụ khách hàng.

** Thái độ và tư thế*

Trong bất kì trường hợp nào, nhân viên tiếp thị đều phải tỏ rõ thái độ thành thật, nhiệt tình, ung dung. Đây là cơ sở để giao tiếp tốt với khách hàng, là tiền đề cơ bản thể hiện sự tôn trọng khách hàng. Phải chú ý tránh 4 thái độ sau đây:

- Thái độ ngạo mạn: sẽ làm tổn thương đến lòng tự trọng của khách hàng.
- Thái độ lúng túng: sẽ làm cho khách hàng không dám tin tưởng.
- Thái độ lạnh lùng: sẽ làm cho khách hàng cảm thấy không thân thiện.
- Thái độ tùy tiện: sẽ làm cho khách hàng không tôn trọng bạn.

Nhưng nếu chỉ có thái độ chính xác thôi vẫn chưa đầy đủ, nhân viên tiếp thị phải luôn luôn chú ý đến cách ăn nói của mình, tạo ấn tượng tốt cho khách hàng để giúp bạn đạt được mục đích tiếp thị.

Nhân viên phục vụ trong quá trình giao tiếp với khách hàng cũng nên đặc biệt chú ý tránh những tư thế sau đây:

- Không nên nhìn đi nơi khác, nhấp nhòm, đứng ngồi không yên, nhìn ngang nhìn dọc, tư tưởng không tập trung.
- Không nên ngáp ngắn ngáp dài.
- Không được gãi đầu gãi tai, bẻ ngón chân, tay.
- Không nên ngửa mặt lên trời, vênh vênh vào vào, không nhìn chăm chăm vào khách hàng, không nên nhìn vào khách hàng từ đầu tới chân.

Tùy theo khách hàng và từng trường hợp khác nhau, nhân viên tiếp thị nên áp dụng những tư thế khác nhau. Nếu đối tượng là người có thanh thế, để tỏ rõ sự tôn trọng, nhân viên tiếp thị nên ngồi thẳng và cúi người về phía trước một chút. Nếu khách hàng là người cùng lứa tuổi và có kinh nghiệm tương đương với bạn, có thể ngồi thoải mái hơn để tạo cảm giác gần gũi với khách hàng. Nếu đối tượng đi cùng với vợ hoặc chồng, tốt nhất bạn nên lịch sự một chút để tỏ thái độ tôn trọng họ.

Với những trường hợp bình thường, trong giao tiếp với khách hàng, tư thế

cần chính xác của nhân viên tiếp thị: tự nhiên, ung dung, ân cần, mắt nhìn thẳng vào khách hàng, hơi cúi người một chút và chủ động chào hỏi khách hàng. Trong thời gian giao tiếp, nếu có người mời thuốc, mời nước nên đứng lên hoặc cúi người một chút nhận lấy để tỏ lòng cảm ơn.

*** Tay**

Dùng tay ra hiệu là một động tác sử dụng nhiều nhất trong giao tiếp với khách hàng, nếu sử dụng thích đáng, sẽ làm cho những thông tin mà bạn muốn truyền đạt ra càng rõ ràng hơn. Ra hiệu bằng tay một cách thích đáng, sẽ có tác dụng nhấn mạnh về những nội dung mà bạn đang nói. Chú ý không nên sử dụng quá nhiều sẽ tạo cảm giác khó chịu đối với khách hàng.

Sử dụng động tác ra hiệu bằng tay ít, nhiều và ý nghĩa kèm theo của nó tùy thuộc vào từng quốc gia khác nhau, dân tộc khác nhau và những khu vực khác nhau. Trong quá trình khai thác thị trường tiếp thị ở các nước khác nhau, các nơi khác nhau, biết ra hiệu bằng tay một cách thích đáng là một kỹ năng không thể thiếu của một nhân viên tiếp thị.

*** Nét mặt**

Nét mặt bao gồm ánh mắt trong quá trình truyền đạt thông tin có tác dụng rất quan trọng. Đặc biệt là trong những cuộc giao lưu bằng tình cảm, tác dụng của nét mặt chiếm tỷ lệ rất lớn. Các nhà tâm lý phát hiện ra rằng, trong những cuộc giao lưu bằng tình cảm, truyền đạt thông tin cần có 12% ngôn ngữ cộng thêm 38% giọng nói và thêm 50% nét mặt, như vậy có thể thấy rõ được tính quan trọng của nét mặt. Một nhân viên tiếp thị nếu muốn truyền đạt tốt hơn những tư tưởng của mình, có thể sử dụng hợp lý các cử chỉ như đôi mắt, lông mày và đôi môi để giúp bạn đạt được mục đích.

Trong giao tiếp với khách hàng, việc sử dụng nhiều nhất và hiệu quả là nét mặt tươi cười. Việc muốn cười hay không, biết cười hay không, là thể hiện năng lực của nhân viên tiếp thị. Trong giao tiếp, cười và biết cười một cách thích đáng là biểu hiện của sự hài hước. Trong cuộc gặp lần đầu, nếu nhân viên tiếp thị có những câu hài hước làm cho khách hàng vui vẻ, sẽ làm cho khách hàng thấy bạn dễ gần hơn. Đặc biệt trong hoàn cảnh khó khăn, nếu bạn biết tự nói ra những câu nói hài hước, bạn sẽ có thể thoát khỏi hoàn cảnh đó một cách dễ dàng hơn. Nếu trường hợp khách hàng có sai lầm gì, một nụ cười, một câu nói hài hước cũng có thể giúp họ tránh khỏi sự bối rối.

*** Ánh mắt**

Trong lúc nói chuyện với khách hàng, ánh mắt chủ yếu có tác dụng tỏ ý tôn trọng, hữu hảo, quan tâm và tập trung,... Tình huống quan trọng, ánh mắt có thể làm nổi bật điểm quan trọng, đó là biện pháp điều chỉnh khoảng cách tâm lý với khách hàng.

Trong giao tiếp, luôn nhìn thẳng vào khách hàng, nếu không họ sẽ không cảm nhận được tính lịch sự của bạn. Ánh mắt nhìn phải tỏ rõ thiện ý, phải biết cách nhìn, nhìn vào chỗ nào cũng là điều cần lưu ý. Thông thường là nhìn vào

đầu, chủ yếu là đôi mắt, phần giữa của cơ thể không nên nhìn, mà đặc biệt là phần dưới, bất kì là nam hay nữ, già hay trẻ, với người trên hoặc khách hàng, ánh mắt không nên nhìn cúi xuống, nhìn thẳng thậm chí có lúc cần ngửa lên. Thời gian nhìn sang đối tượng cũng phải chú ý, theo một cách nói chuyên nghiệp, trong những cuộc giao lưu, thời gian nhìn vào khách hàng là khoảng 1/3 của tổng thời gian gặp gỡ khách hàng, lúc chào hỏi, nói chuyện và chào tạm biệt đều phải nhìn vào khách hàng, thời gian khác có thể tùy theo tình hình.

*** Im lặng**

Sự im lặng mang tính chất tích cực, có khi sự im lặng còn hơn hẳn lời nói, nhưng có những sự im lặng mang tính chất tiêu cực, nó có thể tạo cho mọi người một bầu không khí khó chịu. Sự im lặng cũng là một công cụ có sức mạnh trong giao tiếp, cho nên, cần phải hiểu biết về sự im lặng một cách chính xác và sử dụng nó một cách thoả đáng. Khi khách hàng phàn nàn về điều gì đó, sự im lặng không chỉ có thể cho họ biết rằng bạn đang lắng nghe, đồng thời trong khoảng thời gian đó, bạn cũng có thể suy nghĩ về cách giải quyết vấn đề. Nếu khách hàng nói sản phẩm của đối thủ cạnh tranh tốt hơn mà bạn không chấp nhận thì bạn không nên phản đối ngay lời nói của khách hàng lúc này và cũng không nên nói xấu về đối thủ. Làm như vậy sẽ gây tổn thương tới tình cảm của khách hàng, đồng thời, làm xấu đi hình ảnh của bạn. Tốt nhất, bạn có thể giữ im lặng để bảo lưu ý kiến của mình.

Sự im lặng có ý nghĩa là tán đồng, lắng nghe và suy nghĩ; cũng có ý nghĩa là phản đối, mất hứng thú và không muốn nói, vì vậy, có lúc giữ im lặng là một hành động sáng suốt, nhưng cũng có thể là một hành vi tiêu cực, nó sẽ trở thành một trở ngại không thể vượt qua được. Vì vậy, người ta mới nói, trong giao tiếp với khách hàng, phải biết sử dụng sự im lặng một cách linh hoạt và thận trọng.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Phục vụ khách ăn chọn món”(4 người khách đến nhà hàng, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành:

- Phục vụ khách theo quy trình
- Chú ý: Người nhân viên phục vụ theo đúng tiêu chuẩn.
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				

4				
5				

- Thang điểm đánh giá

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

7.2. Giao tiếp đối với những khách hàng đặc biệt

Dưới đây là một số đối tượng khách hàng đặc biệt mà chúng ta cần chuẩn bị trước khi giao tiếp:

7.2.1. Với những khách hàng ít nói

Cần phải tìm hiểu rõ mong muốn của khách hàng. Là một nhân viên phục vụ bàn, chúng ta cần nhẹ nhàng, tận tình tìm hiểu yêu cầu của họ. Tuy nhiên, sự hăng hái quá, nhiều khi lại không thích hợp với loại khách này. Có thể họ muốn tự mình đưa ra yêu cầu hơn là bị mời chào, họ sẽ cảm thấy khó chịu hay khó xử. Chúng ta có thể quan sát họ một cách kín đáo, phải kiên trì chờ đợi cho tới khi khách hàng đưa ra yêu cầu. Không nên nói quá nhiều nên kiệm lời như chính họ nhưng các lời nói phải hết sức trọng lượng, khơi gợi và thúc đẩy họ.

7.2.2. Khách hàng nói nhiều

Khi gặp đối tượng khách hàng này, phải kiên trì lắng nghe họ đưa ra yêu cầu, tránh cắt ngang đột ngột và tỏ thái độ không tốt với khách hàng như cau, bực mình,... Sau khi họ đưa ra yêu cầu xong, nên nhắc lại các yêu cầu đó một cách khéo léo.

7.2.3. Khách hàng lạnh nhạt

Tiếp xúc với khách hàng này, không được tỏ thái độ nản chí thông qua những cử chỉ, hành động khi phục vụ họ.

7.2.4. Khách hàng e dè

Họ là những người thận trọng, hoặc vì những lí do tâm lý, do quá đề cao môi trường hoàn cảnh,...Tạo môi trường thân thiện, cởi mở, quan tâm tới khách hàng là rất quan trọng. Kiên nhẫn, lắng nghe và giải thích cho khách hàng một thái độ nghiêm túc.

7.2.5. Khách hàng tự cao tự đại

Trong giao tiếp với những khách hàng mới và ngay cả với các khách hàng truyền thống, chúng ta sẽ luôn gặp phải những khách hàng thuộc loại này. Đối tượng khách hàng này thật ra không gây khó khăn gì đặc biệt. Hãy để cho họ nói hết, phô diễn hết tất cả những gì họ muốn, chúng ta nên chú ý lắng nghe những

ý kiến của họ. Điều quan trọng là chúng ta sẽ lấy được yêu cầu của họ một cách dễ dàng.

7.2.6. Khách hàng là những người có hiểu biết

Họ là những người rất thông thạo về lý thuyết cũng như thực tế công việc của chúng ta. Sự thẳng thắn, cầu thị, chân thực là chìa khóa để mở từng cánh cửa khi giao tiếp với họ.

7.2.7. Khách hàng đồng bóng

Họ là người luôn thay đổi trạng thái cũng như phản ứng, họ sẽ là người gây cho chúng ta cảm giác hơi khó chịu, đôi khi những hành động của họ sẽ khiến chúng ta buồn cười. Vì thế chúng ta phải rất cẩn thận khi giao tiếp với loại khách này. Hãy nhún nhường, hài hước khi phục vụ họ.

7.2.8. Khách hàng hay phàn nàn, chê bai

Khi gặp khách này, không nên tỏ ra sẵn sàng tranh luận, cướp lời, khẳng định hơn thiệt với khách hàng khi xảy ra những điều phàn nàn của khách. Chúng ta nên lắng nghe, cảm ơn và tìm cách khắc phục thiếu sót ngay khi có thể. Chúng ta không nên tỏ ra nôn nóng nghe cho qua chuyện, không nên quan trọng hóa sự cố, hoặc không nên tìm ngay những người có trách nhiệm cụ thể để nghe thay chúng ta. Bằng cử chỉ, ánh mắt, giọng nói, chúng ta tiếp thu lời phàn nàn như chúng ta là người hiểu họ, đứng về phía họ để biến lời phàn nàn thành lời góp ý chân tình.

Bài tập ứng dụng: Sắm vai với tình huống: “Phục vụ khách hàng nói nhiều”(4 người khách đến nhà hàng, 1 nhân viên phục vụ)

Hướng dẫn thực hành::

- Phục vụ theo đúng quy trình
- Chú ý: Người nhân viên phục vụ đúng tiêu chuẩn
- Đánh giá:

BẢNG ĐÁNH GIÁ

STT HS	Giao tiếp với KH	Lắng nghe KH	Giọng nói, cử chỉ, thái độ	Phục vụ đúng tiêu chuẩn
1				
2				
3				
4				
5				

- Thang điểm đánh giá

1	Chưa đạt
2	Đạt mức trung bình
3	Đạt yêu cầu

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

- + Khái niệm, vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống
- + Chăm sóc khách hàng hiệu quả
- + Giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng
- + Xây dựng hình ảnh đẹp đối với khách hàng
- + Cân đối giữa yêu cầu của khách và khả năng cung ứng phục vụ của nhà hàng
- + Giải quyết những cảm xúc tiêu cực của khách
- + Các phương thức giao tiếp

- *Cách thức và phương pháp đánh giá:*

- + Giao bài tập thảo luận nhóm
- + 01 bài kiểm tra viết gồm trắc nghiệm và tự luận. Thang điểm 10.

- *Gợi ý tài liệu học tập:*

- + ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.
- + ***Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng***, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.
- + ***Managing Food & Beverage service***, Đại học Mỏ Hà Nội, 1997.
- + ***Phục vụ ăn uống trong Du lịch***, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.

Ghi nhớ:

- Chăm sóc khách hàng hiệu quả
- Các phương thức giao tiếp

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Trình bày khái niệm, vai trò của việc chăm sóc khách hàng trong phục vụ ăn uống?
2. Liệt kê các yêu cầu của khách hàng và nêu cách thức trả lời các yêu cầu?
3. Trình bày quy trình tiếp nhận và giải quyết những ý kiến đánh giá của khách

hàng?

4. Trình bày quy trình giải quyết các vụ việc liên quan đến khách hàng?

5. Phân tích các phương thức giao tiếp với khách hàng?

GỢI Ý TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

*** Phần câu hỏi ôn tập:**

(Chọn lọc các ý chính trong nội dung bài 9 của giáo trình)

THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

TT	Thuật ngữ	Giải thích
1	Đồ ăn kèm (Accompaniments)	Nước sốt hoặc gia vị ăn kèm với một số món nhất định, ví dụ: nước sốt bạc hà ăn với đùi cừu quay
2	Món Aspic	Món đông có vị mặn, cay
3	Ăn chọn món (À la carte)	Mỗi món trong thực đơn được định giá và nấu riêng theo yêu cầu (xem Table d'hôtel)
4	Suất buồng kiểu Mỹ (American plan)	Giá bao gồm tiền phòng và ba bữa ăn trong ngày
5	Danh sách khách đến (Arrival list)	Danh sách khách đến xếp theo vần chữ cái
6	Au four	Nướng trong lò
7	Dụng cụ đun cách thủy (Bain Marie)	Dụng cụ chứa nước nóng dùng để giữ nóng thực phẩm mà không cần đun
8	Thảm chùi chân (Barrier matting)	Thảm chùi chân mặt cứng, ráp đặt tại cửa ra vào để chùi sạch đất ở giày dép
9	Bơ nấu (Beurre Fondue)	Bơ nấu nóng chảy
10	Bơ nấu (Beurre Noisette)	Bơ đun đến khi chảy thành miếng nhỏ màu nâu
11	Ống dẫn bia (Beer line)	Ống dẫn bia từ thùng chứa tới các điểm rót, thường bằng chất dẻo hoặc nilon
12	Nước sốt Béchamel (Béchamel sauce)	Sốt trắng, đặc làm từ bơ, bột sữa
13	Hóa đơn/biên lai (Bill/receipt)	Liệt kê các mục khách đặt hàng và số tiền mà khách chưa trả. Sau khi đã thanh toán, hóa đơn được trao lại cho khách như một biên lai.
14	Thẻ kho (Bin card)	Từng bảng kê riêng biệt của mỗi mặt hàng trong kho, trên đó chỉ ra cụ thể số lượng nhận vào, xuất ra

		và số chênh lệch .
15	Bouche	Một loại bánh nhỏ có nhân ngọt ở bên trong.
16	Nước dùng (Bouillon)	Nước dùng chưa gạn trong.
17	Nướng/Nướng bằng vỉ (Broil/Grill)	Nấu chín bằng cách áp dụng nhiệt trực tiếp
18	Brunoise	Miếng cắt nhỏ hình lập phương cạnh 1 mm.
19	Bánh xăng – ứt nhỏ (Canapé)	Loại bánh có dăm bông, xúc xích kẹp với bánh bích quy mặn hoặc bánh mỳ nướng.
20	Chapati	Một loại bánh mỳ rán dẹt, phổ biến ở Nam Á.
21	Carafe	Bình không nắp, được dùng để đựng rượu vang phục vụ tại bàn ăn. Rượu vang đựng bần bình tại nhà hàng là loại rượu vang thường dùng trong gia đình.
22	Những phím bấm của máy tính tiền (Cash register keys)	Vào máy tính tiền để làm các việc khác nhau, ví dụ : vào sổ bán hàng, kế toán cuối ngày, xóa dữ liệu trong máy.
23	Hầm chứa (Cellar)	Buồng chứa thực phẩm và đồ uống phục vụ tại quầy đồ uống, có thể được trang bị điều hành nhiệt độ.
24	Chambré	Thuật ngữ dùng trong phục vụ rượu vang để chỉ việc cất giữ rượu vang đỏ ở nhiệt độ trong phòng để phục vụ khách.
25	Thời gian trả buồng (Check out time)	Thời gian chậm nhất mà khách phải trả buồng.
26	Đồ gốm sứ (China/Chinaware)	Đồ gốm sứ Trung Quốc chính gốc hoặc các sản phẩm gốm sứ mô phỏng của Tây Âu, như đĩa, tách chén
27	Chutney	Một loại thức ăn kiểu Ấn Độ - là hỗn hợp rau hoặc hoa quả, đường, gia vị, dấm dùng để ăn với cơm và cari.
28	Miếng lót (Coaster)	Miếng lót bằng giấy hoặc tấm vải để lót dưới chai, cốc.
29	Buồng lạnh (Cold)	Buồng có thể điều chỉnh nhiệt độ dùng để giữ các

	room)	thùng bia tươi.
30	Suất ăn sáng kiểu lục địa (Continental Breakfast)	Gồm có nước ép trái cây hoặc hoa quả cà phê hoặc trà, bánh mì ngọt tròn, bánh ý nướng hoặc bánh sừng bò, nhưng không phải những đồ nấu trực tiếp.
31	Mức giá buồng kiểu lục địa (Continental plan)	Giá bao gồm tiền phòng và bữa sáng.
32	Contre - filet	Phần thịt trên của miếng thăn bò
33	Consommé	Nước dùng trong
34	Court bouillon	Một loại nước dùng để luộc cá.
35	Bộ đồ ăn (Cover)	Bộ dụng cụ tại bàn ăn
36	Đồ sành sứ (Crockery)	Đồ gốm, sành sứ, đá và đồ sứ, thường được dùng để tráng men.
37	Bánh mì cắt hình hạt lựu rán giòn (Crouton)	Mẫu bánh mì rán nhỏ dùng với súp
38	Lọ hạt tiêu, muối (Cruets)	Lọ đựng muối và hạt tiêu.
39	Lau dọn bàn (Crumb down)	Lau dọn thức ăn rơi vãi trên bàn khi chuyển đổi món ăn.
40	Darne	Lát cá cắt từ một loại cá tròn
41	Trang trí (Decoration)	Thường là hoa quả, que khuấy hoặc ống hút nhỏ dùng để trang trí cho ly cốc – tại trông hấp dẫn hơn. Cũng xem “Garnish - Trang trí”.
42	Phiếu giao hàng (Delivery docket)	Khi người cung cấp giao hàng thường gửi kèm theo phiếu giao hàng, trong đó liệt kê nội dung những hàng được giao.
43	Demi - glace	Một loại nước sốt sẫm màu, được chế biến bằng cách cô đặc dần nước dùng và nước sốt với số lượng bằng nhau.
44	Danh sách khách đi (Departure list)	Một danh sách các buồng mà khách sẽ trả hàng ngày.

45	Dhal (Dal)	Đậu năng hầm với gia vị (món cari đậu lăng)
46	Phiếu yêu cầu (Docket)	Dùng để ghi lại các yêu cầu của khách về đồ ăn và đồ uống. Một bản để chuyển cho đầu bếp hoặc quầy đồ uống, còn một bản dùng để lập hóa đơn sau này.
47	Giấy lót (Doily)	Khăn giấy tròn lót dưới khay, đĩa hoặc tách, có nhiều cỡ khác nhau.
48	Bìa lót (Dripmat)	Miếng lót nhỏ bằng bìa cứng đặt dưới đồ uống để tránh dây bẩn ra bàn, còn được gọi là “coaster”.
49	Xe đẩy đựng dụng cụ (Drum waiter)	Có thể dùng để chỉ tủ đựng dụng cụ trong nhà ăn.
50	Suất giá buồng kiểu châu Âu (European plan)	Chỉ bao gồm giá phòng.
51	Đĩa dẹt (Flat)	Loại đĩa đựng cỡ to, nông, có vành.
52	Tiền lẻ (Float)	Một số tiền nhất định giao cho nhân viên để thanh toán.
53	Fob detector	Dùng để ngăn không cho gas lọt vào ống dẫn bia khi thùng rỗng và do đó, tránh lãng phí bia.
54	Fricassée	Nước ninh màu trắng từ cá, thịt gia súc.
55	Chảo rán (Friture)	Xoong, chảo rán
56	Suất ăn sáng đầy đủ (Full breakfast)	Gồm có các thức ăn nấu chín như ngũ cốc, mì sợi, thịt lợn muối xông khói, trứng, cá cũng như trà /cà phê, bánh mì nướng.
57	Garnish (trang trí)	Các thành phần dùng để trang trí, ăn kèm hoặc hoàn thiện món ăn. Nhiều món ăn được nhận biết bởi tên vật trang trí. Cùng xem “Decoration – trang trí.”
58	Garoupa	Loại cá trắng phổ biến ở vùng Nam Á (cá song).
59	Xi lanh khí (Gas slinder)	Ống chứa khí các bon đi ô xít nén ở áp suất cao dùng để rót bia tươi.
60	Gừng (Ginger)	Một loại rễ củ dùng làm gia vị và trong các món ăn khác.

61	Khăn lau đồ thủy tinh (Glass cloth)	Để lau các đồ dùng bằng thủy tinh
62	Nước màu (Glaze)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Để làm món ăn chuyển sang màu nâu sau khi nướng. 2. Để phết vào bánh em hoặc bánh nhân ngọt. 3. Để rau chuyển sang màu nâu súa khi xào 4. Để phủ một lớp đường hoặc tạo lớp màu kem caramen dưới nhiệt độ cao khi nướng món ăn trong lò.
63	Gratinate	Rắc với bánh mỳ vụn hoặc pho mai tạo màu nâu khi nướng trong lò.
64	Nướng (Griddle)	Nấu chín thực phẩm trên một bề mặt cứng hoặc trên đĩa.
65	Bàn phục vụ di động (Guéridon)	Một loại bàn phục vụ hoặc xe đẩy trên đó có thể thực hiện thao tác cắt, lạng, nướng hoặc chuẩn bị thức ăn, rồi hâm nóng lại và phục vụ (có thể miêu tả giống như tủ đựng thức ăn).
66	Dụng cụ đo bằng tay	Dụng cụ chứa để đo lượng rượu mạnh.
67	Dụng cụ để chắt (Hawthorn strainer)	Dùng để chắt đá sau khi đồ uống đã được chuẩn bị trong ly trộn cóc-tai hay trog bình lắc cóc-tai.
68	Xay nhỏ (Haché)	Xay hoặc băm nhỏ ra.
69	Bánh quy giòn (Hoppers)	Một loại bánh có hình lát khoai tây làm từ bột gạo và được chiên giòn
70	Giao tiếp (Hostipality)	Thuật ngữ để chỉ sự đón tiếp khách một cách thân mật thường thể hiện trong khi mời khách ăn uống
71	Món đệm (Hor d'oeuvre)	Món ăn trước tiên có thể là một món độc lập hoặc một số món ăn để kích thích khẩu vị
72	Hộp đá (Ice bucket)	Dụng cụ chứa và làm lạnh chai vang trắng và sâm-panh, đồng thời giữ cho rượu lạnh sau mở chai
73	Jardiniere	Rau cắt thành hình que kích thước 2x2x15mm
74	Julienne	Lát cắt mỏng, dày chừng 1mm

75	Bom bia (Keg)	Thùng chứa dùng để chứa bia (loại bia đã được tiệt trùng và có thời gian sử dụng lâu) thường bằng inox hoặc nhôm.
76	Lá sả (Lemon grass)	Một loại lá có hương vị đậm đà dùng để nấu canh cari
77	Rượu mùi (Liqueur)	Loại rượu mạnh có mùi hoặc hương thơm và vị ngọt, như Chartreuse, Cherry Brandy, Benedictine
78	Ly dài (Long drink)	Ly cốc-tai hơn 4 oz, thường dùng để chế đồ uống không cồn
79	Macédoine	Miếng cắt hình lập phương có kích thước 5mm x5mm x 5mm
80	Chuẩn bị chu đáo (Mise-en-place)	Chuẩn bị nhà hàng trước khi phục vụ khách
81	Đồ uống không cồn (Mixer)	Một loại đồ uống nhẹ, thường được thêm vào các loại đồ uống khác (thường là rượu mạnh). Có 3 cỡ chai : split (1/2chai)
82	Que khuấy (Muddle)	Que nhỏ, dài dùng để khuấy đồ uống.
83	Cá đoi/cá chỉ vàng (Mullet/ Snapper)	Loại cá có màu trắng và đỏ, thường có ở vùng Nam Á
84	Naan	Một loại bánh mì dẹt phổ biến ở nhiều nước Nam Á
85	Bản đồ uống nguyên chai (Off sales)	Đồ uống bán cho những người không uống tại quầy
86	Dụng cụ đóng rượu (Optic)	Một loại dụng cụ được gắn ở miệng chai rượu mạnh, đặt ép trên tường hoặc giá đỡ. Có cỡ ¼ và ½ gill
87	Lát cắt Paysanne	Rau củ được cắt thành những hình khác nhau cỡ 10 mm.
88	Dụng cụ đóng rượu (Optic)	Một loại dụng cụ được gắn ở chai rượu mạnh, đặt ép trên tường hoặc giá đỡ. Có cỡ 1/4 hoặc 1/2 grill

89	Lát cắt Paysanne	Rau củ được cắt thành những hình khác nhau cỡ 10mm
90	Paratha	Một loại bánh mì dẹt phổ biến ở Nam Á
91	Phục vụ theo món ăn (Plate service)	Một kiểu phục vụ món ăn theo đó thức ăn được bày trên đĩa ở trong bếp và phục vụ tại bàn
92	Pomfret	Loại cá thường được dùng ở Nam Á (cá chim)
93	Poppadum	Bánh xốp mỏng, giống bánh mì, được rán trong mỡ nóng cho tới khi giòn
94	POS (Điểm bán hàng)	Điểm bán hàng
95	Ghi chi phí (Posting)	Ghi các chi phí của khách vào, ví dụ nhập các chi phí khi lưu trú tại khách sạn vào tài khoản của khách
96	Phễu (Pourer)	Dụng cụ được gắn vào miệng chai để dễ rót hơn
97	Các loại mứt (Preserves)	Mứt cam, mứt hoa quả, mật ong
98	Chìa khóa tự động (Preset keys)	Các phím bấm của máy tính tiền để tự động nhập giá các mặt hàng thường được bán ra
99	File để tra giá hàng (PLU file – Price look – Up file)	Với những mặt hàng ít phổ biến hơn, máy tính tiền sẽ lưu giữ các mã số trong file PLU. Một khi mã số đúng được nhập vào, máy sẽ tự động nhập và giá của mặt hàng đó
100	Hạt đậu (Pulses)	Hạt khô của các cây họ đậu như: đậu xanh, đậu Hà Lan, đậu lăng,...
101	Nước ép trái cây (Pureé)	Để nghiền lỏng bằng cách vắt, ép hoặc dùng máy ép
102	Món bò ragu (Ragout)	Món hầm các loại thịt nâu thường là thịt bò
103	Đĩa quả trám (Ravier)	Loại đĩa sứ hình tròn để đựng món khai vị
104	Thẻ quyết toán cuối ngày (Read cash register)	Một loại thẻ tính toán cuối cùng thường làm vào nửa đêm để tính ra doanh số cuối ngày. Số này phải khớp với số tiền mặt thực tế thu được trong máy tính

		tiền
105	Yêu cầu đặt hàng (Requisition form)	Dùng để yêu cầu hàng từ hầm chứa và điều chỉnh sự luân chuyển hàng. Có thể lập thành 2 hoặc 3 bản với các thông tin sau: tên quầy đồ uống, ngày, danh mục các mặt hàng yêu cầu, số lượng và đơn vị mỗi loại, chữ ký của người có yêu cầu và người nhận hàng
106	Chai có thể hoàn lại (Returnable bottles)	Chai có thể trả lại hàng cho nhà cung cấp để lấy lại tiền
107	Phục vụ tại buồng (Room service)	Phục vụ theo yêu cầu của khách ngay tại buồng của khách
108	Sabayon	Hỗn hợp lòng đỏ trứng và chất lỏng (nước, rượu vang, dấm) được đánh bông lên thành kem
109	Lò nướng (Salamander)	Lò nướng lấy nhiệt từ trên xuống
110	Khay đựng thức ăn (Salver)	Khay tròn nhỏ để phục vụ đồ uống hoặc để thu dọn các thứ trên bàn
111	Sambal	Chất gia vị phụ làm từ nhiều nguyên liệu khác nhau
112	Chất diệt khuẩn (Sanitizer)	Dùng để tiêu diệt vi khuẩn
113	Dụng cụ chứa nước sốt (Sauce boat)	Dụng cụ chứa nước sốt, từ đó sốt được rưới lên trên thức ăn
114	Cho gia vị (Season)	Cho thêm muối và hạt tiêu vào món ăn
115	Khăn ăn (Serviette)	Khăn ăn được đặt trên bàn ăn
116	Khăn phục vụ (Service cloth)	Khăn vải do nhân viên phục vụ dùng khi phục vụ các món nóng hoặc để lau chùi bộ đồ ăn và các đồ thủy tinh
117	Yêu cầu các món ăn nhanh (Short order)	Đặt các món có thể chuẩn bị nhanh (Mỹ)
118	Cái rây (Sieve)	Để lọc thức ăn qua cái rây
119	Phục vụ khách ăn dùng đĩa, thìa (Silver service)	Một kiểu phục vụ theo đó nhân viên phục vụ sử dụng thìa và đĩa để san thức ăn to sang đĩa nhỏ của khách

120	Thùng chứa (Skip)	Thùng chứa có bánh xe đẩy để đựng vỏ chai đã dùng hết
121	Đồ uống không cồn (Soft drink)	Một loại đồ uống không cồn như sô đa, nước chanh, nước uống bổ khác
122	Souflé	Một món ăn nhẹ có vị mặn hoặc ngọt, ăn nóng hoặc ăn nguội
123	Khu vực phân loại (Sorting area)	Một khu vực nhất định để phân loại vỏ chai đã dùng hết, xếp vào thùng để trả lại
124	Lát cắt hình xoắn ốc (Spiral)	Lát cắt của một số loại quả đã gọt vỏ (như chanh, cam) hình xoắn ốc để trang trí cho ly cốc - tai
125	Rượu mạnh (Spirits)	Rượu được chưng cất như whisky, gin, vodka, rum và brandy
126	Chai đong đồ uống (Splits)	Một cỡ chai đựng đồ uống nhẹ, các cỡ khác là chai con và chai to
127	Thực đơn trọn gói có lựa chọn (Table d'hôte)	Là loại thực đơn trọn gói cho ăn trưa hoặc ăn tối với giá cố định (loại thực đơn này dành cho khách một, hai hoặc ba lựa chọn cho mỗi món)
128	Ngăn đựng tiền (Till)	Ngăn kéo giữ tiền mặt
129	Khách theo nhóm (Tour)	Một nhóm người đi theo đoàn, ở tại khách sạn vào cùng một thời điểm
130	Cá thu (Tuna)	Một loại cá có dầu, khá phổ biến và được dùng trong chế biến nhiều món ăn trên thế giới
131	Troncon	Một khúc cá thân dẹt
132	Gọt tiện tròn (Twist)	Một miếng vỏ dài, mỏng của các loại quả họ chanh như chanh, cam thả vào ly cốc tai để trang trí
133	Đĩa lót (Under liner)	Đĩa lót dưới các món nóng như bình trà hoặc cà phê, ly nước nóng, bát đựng nước rửa tay,... để tránh làm đổ nước và dây bẩn ra bàn hay khăn trải bàn
134	Va ni (Vanilla)	Một loại hương vị cho vào món ăn, thường là món tráng miệng
135	VIPs hay CIPs	Đặt chỗ đặc biệt cho những người rất quan trọng hoặc những thương nhân lớn. Những khách này

		thường được chú ý đặc biệt, ví dụ như đặt giỏ hoa quả trong buồng, tùy theo chính sách của nhà buồng, khách sạn
136	Khăn của người phục vụ bàn (Waiters cloth)	Một tên gọi khác của tạp dề của nhân viên phục vụ bàn
137	Chảo sâu lòng (Wok)	Một loại chảo lõm, sâu lòng để đảo thức ăn trong chế biến món ăn Trung Quốc
138	Lát vỏ cam/chanh (Zest)	Miếng vỏ chanh nhỏ, mỏng dùng với cốc tai. Thường vắt vỏ cho ra dầu, nhỏ lên trên đồ uống. Cũng có thể thả thêm lát vỏ vào đồ uống.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Bar và đồ uống*, Trịnh Xuân Dũng, Tài liệu dịch Nhà xuất bản Giáo dục, 1999.
2. *Bar & Beverage Operation*, Chris Parry, Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.
3. *Bar service, Hospitality Training Foundation Macmillan*, Roy Hayter, London England, 1996.
4. *Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmillan*, Roy Hayter, London England, 1996.
5. *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội, 2005.
6. *Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng*, Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch Việt Nam, Nhà xuất bản Thanh niên.
7. *Giáo trình Nghiệp vụ Nhà hàng*, Dự án Lux (tái bản lần 2), Nhà xuất bản Thanh niên.
8. *Managing Food & Beverage service*, Đại học Mở Hà Nội, 1997.
9. *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, Roy Hayter, Tài liệu dịch của Trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, Nhà xuất bản Thống kê, 2001.
10. *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, Trịnh Xuân Dũng, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, 2003.
11. *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, 2000.
12. *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn - Nhà hàng*, Trương Sỹ Quý, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.
13. *The Restaurant, from Concept to Operation - John Wiley & Son*, Donald E. Lundberg, John R. Walker, 1993.