

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ MỤC TIÊU CỦA CHƯƠNG

- Giúp học viên biết được lịch sử hình thành của nhà hàng
- Nắm bắt được tập quán ăn uống của một số nước trên thế giới
- Biết được cơ cấu tổ chức của một nhà hàng hiện đại.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### I. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH & PHÁT TRIỂN CỦA NGÀNH NHÀ HÀNG:

#### 1. Lịch sử nhà hàng:

- ❖ Các yếu tố hình thành nên nhà hàng:
- ✓ Từ khi nhân loại biết sử dụng lửa
- ✓ Địa lý vùng miền cũng ảnh hưởng đến việc hình thành nhà hàng.
- ✓ Tài nguyên vùng miền
- ✓ Tôn giáo
- ✓ Phân cấp trong xã hội
- ✓ Kinh tế xã hội.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Lịch sử hình thành rượu bia:

- Qua các nghiên cứu phiến thạch ở Babylon - vương quốc cổ Assyria, ngày nay là đất nước Iraq, và các cột tường của phế thành Susa vương quốc Ba Tư – Iran hiện nay thì người xưa đã biết nấu và lên men bia bằng nhiều loại ngũ cốc, mật hoa và nước thánh Hummurabi.
- Hơn thế, họ còn xem bia cũng là nước thánh, có quy định đối với việc chế bản, bảo quản và uống bia, nếu ai vi phạm sẽ bị trừng phạt, hành hình hoặc thiêu trên giàn lửa.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

- Người Ai Cập và Trung quốc xưa cách đây 4.000 năm cũng đã làm bia và người Ai Cập còn hào phóng tiết lộ cách thức làm bia cho đế chế Hy Lạp cổ đại (ngày nay là đất nước Hy Lạp và Italia).
- Bắc Âu, thời tiền kỷ nguyên Thiên chúa, đã có bia. Khảo cổ một bãi than bùn niên đại cách đây 3.370 năm ở đất nước Đan Mạch, đã phát hiện xác một cô gái trong tay còn nắm chặt một vại bia to.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

- Thế kỷ 12, ở Anh mới xuất hiện bia, song tốc độ phát triển nhanh và các quán bia mọc khắp nơi.
- Năm 1630, Mỹ đã có bia nhưng vì bia vị nặng, mùi hắc nên số lượng tiêu thụ không nhiều, phải tới năm 1840 khi người Đức ồ ạt sang Mỹ sinh sống, làm ra loại bia nhẹ thì nó mới chính thức phổ biến và được yêu thích.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

➤ Ở Thái Bình Dương, cụ thể là bán đảo Mã Lai, vào năm 1931, tức năm con hổ theo âm lịch Trung quốc, công ty TNHH đồ uống giải khát Fraser - Neave (F&N) và hãng bia Heineken Hà Lan đã lập nên công ty bia liên doanh Tiger (con hổ), một thương hiệu cực kỳ tiếng tăm ngày nay, và chính thức khai trương vào năm 1932, nâng cốc cho sự chiến thắng vinh quang của bia Trong các loại nước giải khát đầu tiên của thế giới.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 2. Tập quán ăn uống của người Âu:

- ✓ Dùng dao, muỗng , nĩa , đĩa.
- ✓ Ăn nhiều thịt cá kèm với rau đậu, bánh mì và bơ
- ✓ Khẩu vị nhạt và béo.
- ✓ Quan tâm đến chất calory trong thực phẩm
- ✓ Không dùng bột ngọt để nêm nếm
- ✓ Ăn theo trình tự những món kê trong thực đơn.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

- ✓ Coi trọng cách trình bày món ăn.
- ✓ Mỗi người có một khẩu phần ăn riêng.
- ✓ Có nhiều loại thức uống phục vụ trước , trong và sau bữa ăn.
- ✓ Có nhiều bữa ăn chính và phụ trong ngày.
- ✓ Có nhiều hình thức tiệc chiêu đãi khác nhau.
- ✓ Ưu tiên cho phục vụ cho phụ nữ trong bàn ăn.
- ✓ Ăn uống đúng giờ.



# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 3. Tập quán ăn uống của người Việt:

- ✓ Thực phẩm được ướp kỹ lưỡng trước khi chế biến thành món ăn.
- ✓ Dùng nước mắm làm căn bản để vừa nêm nếm vừa chế biến thành nước chấm cùng với rất nhiều gia vị.
- ✓ Món ăn có nhiều cách chế biến đa dạng đặc trưng.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

- ✓ Nhiều người ăn chung 1 mâm.
- ✓ Món ăn thường được dọn sẵn thành mâm.
- ✓ Thực đơn trưa và tối có 3 món cơ bản : Xào, mặn , canh ăn với cơm và rau sống. - - --- Bữa điểm tâm đơn giản hơn chỉ cần món ăn khô hoặc nước súp là đủ.
- ✓ Trong bàn ăn người Việt có thói quen ưu tiên cho người già , trẻ em và người có vai vế cao trong thân tộc.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### II. VAI TRÒ CỦA NHÀ HÀNG ĐỐI VỚI NGÀNH DU LỊCH:

#### 1. Ngành du lịch và khách sạn ở Việt Nam.

- Thực sự đã trở thành ngành công nghiệp chủ chốt tại Việt Nam hiện nay.
- Du khách nước ngoài đến với du lịch Việt Nam với nhiều lý do khác nhau:
  - ✓ Tìm hiểu văn hóa lịch sử
  - ✓ Thăm thắng cảnh thiên nhiên
  - ✓ Tìm kiếm cơ hội làm ăn
  - ✓ Tham gia các lễ hội của Việt Nam.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### **2. Đặc điểm của ngành du lịch:**

- Du lịch bao gồm nhiều lĩnh vực như:
  - ✓ Các phương tiện đi lại
  - ✓ Các trung tâm thông tin du lịch.
  - ✓ Các hãng lữ hành
  - ✓ Các cửa hàng mua sắm
  - ✓ Các nơi ăn uống
  - ✓ Các nơi lưu trú ngủ nghỉ .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 3. Nhà hàng trong ngành du lịch:

- ✓ Khách sạn không chỉ là nơi nghỉ mà còn là phục vụ món ăn cho khách.
- ✓ Nhà hàng là bộ phận của khách sạn, là nơi phục vụ thức ăn cho thực khách trong và ngoài khách sạn.
- ✓ Các loại nhà hàng thường có ở Việt Nam.
- Nhà hàng Việt, Nhà hàng Âu, Nhà hàng hoa, Quán ăn và quán cà phê .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### III. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA NHÀ HÀNG:

#### 1. Các bộ phận trong nhà hàng:

- Tùy vào quy mô và đặc thù của đơn vị mà có cơ cấu tổ chức phù hợp. Sau đây là các bộ phận cơ bản không thể thiếu trong một nhà hàng:
  - ✓ Bộ phận quản lý
  - ✓ Bộ phận phục vụ
  - ✓ Bộ phận bếp
  - ✓ Bộ phận kho
  - ✓ Bộ phận nhập hàng
  - ✓ Bộ phận kế toán
  - ✓ Bộ phận kinh doanh
  - ✓ Bộ phận kỹ thuật

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 2. Chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận trong nhà hàng:

#### ❖ Bộ phận quản lý:

- ✓ Quản lý tất cả các hoạt động trong phạm vi nhà hàng.
- ✓ Ký kết các hợp đồng liên quan đến nhà hàng.
- ✓ Lên kế hoạch hoạt động cho nhà hàng.
- ✓ Điều động nhân sự cho nhà hàng.
- ✓ Giải quyết các vấn đề liên quan đến khách và nội bộ nhân viên.
- ✓ Soạn các nội qui, quy định của nhà hàng.
- ✓ Kiểm soát doanh thu .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Bộ phận phục vụ:

#### ➤ lễ tân:

- ✓ Chào hỏi khách
- ✓ Hỏi yêu cầu của khách
- ✓ Hướng dẫn khách tới bàn ăn
- ✓ Bàn giao cho nhân viên phục vụ.



# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ✓ Quy trình đón khách:

- Chào khách
- Hỏi khách có bao nhiêu người trong đoàn
- Hỏi khách có đặt chỗ trước không
- Hỏi khách hướng chỗ ngồi
- Dẫn khách vào chỗ ngồi
- Kéo ghế mời khách ngồi.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Phục vụ:

- ✓ Lấy yêu cầu của khách
- ✓ Gởi yêu cầu tới bếp
- ✓ Phục vụ nước uống
- ✓ Phục vụ thức ăn
- ✓ Thu dọn
- ✓ Tính tiền
- ✓ Chào cảm ơn hẹn gặp lại .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ➤ **Chú ý:**

- ✓ Nhân viên phục vụ phải hiểu biết thức ăn và đồ uống, giá cả và món ăn đặc trưng
- ✓ Đề ý đến yêu cầu thêm của khách
- ✓ Bàn và trang trí bàn ăn .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ➤ **Tiếp thực:**

- ✓ Chuyển thức ăn từ bếp tới bàn chờ của khách
- ✓ Thu dọn phụ vật dụng đã qua sử dụng với nhân viên phục vụ
- ✓ Chú ý không được phục vụ .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ **Bếp:**

- ✓ Chế biến thức ăn theo yêu cầu của khách
- ✓ Kết hợp với bộ phận quản lý thiết kế thực đơn
- ✓ Đưa ra yêu cầu đặt hàng cho bộ phận nhập hàng.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Bộ phận nhập hàng:

- ✓ Nhập xuất hàng theo yêu cầu
- ✓ Theo dõi nguồn hàng
- ✓ Đảm bảo số lượng hàng
- ✓ Lên kế hoạch cho những biến động mang tính mùa vụ.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Bộ phận kế toán:

- ✓ Cân đối thu chi ngân sách
- ✓ Định lượng và giá cả cho nhà hàng
- ✓ Đảm bảo ổn định tài chính cho nhà hàng
- ✓ Lên kế hoạch tài chính dài hạn cho hoạt động của nhà hàng.

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Bộ phận kinh doanh:

- ✓ Cùng với ban quản lý lên kế hoạch bán hàng
- ✓ Lên kế hoạch và các sự kiện nhằm thu hút khách hàng

### ❖ Bộ phận kỹ thuật:

- ✓ Bảo trì và sửa chữa các trang thiết bị trong khách sạn
- ✓ Đề xuất thay thế thiết bị
- ✓ Lên kế hoạch bảo trì .



# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Bộ phận cây xanh:

- ✓ Sắp xếp các loại cây cảnh trong nhà hàng
- ✓ Cắt tỉa, chăm sóc và bảo quản cây cảnh
- ✓ Tạo không gian xanh cho nhà hàng

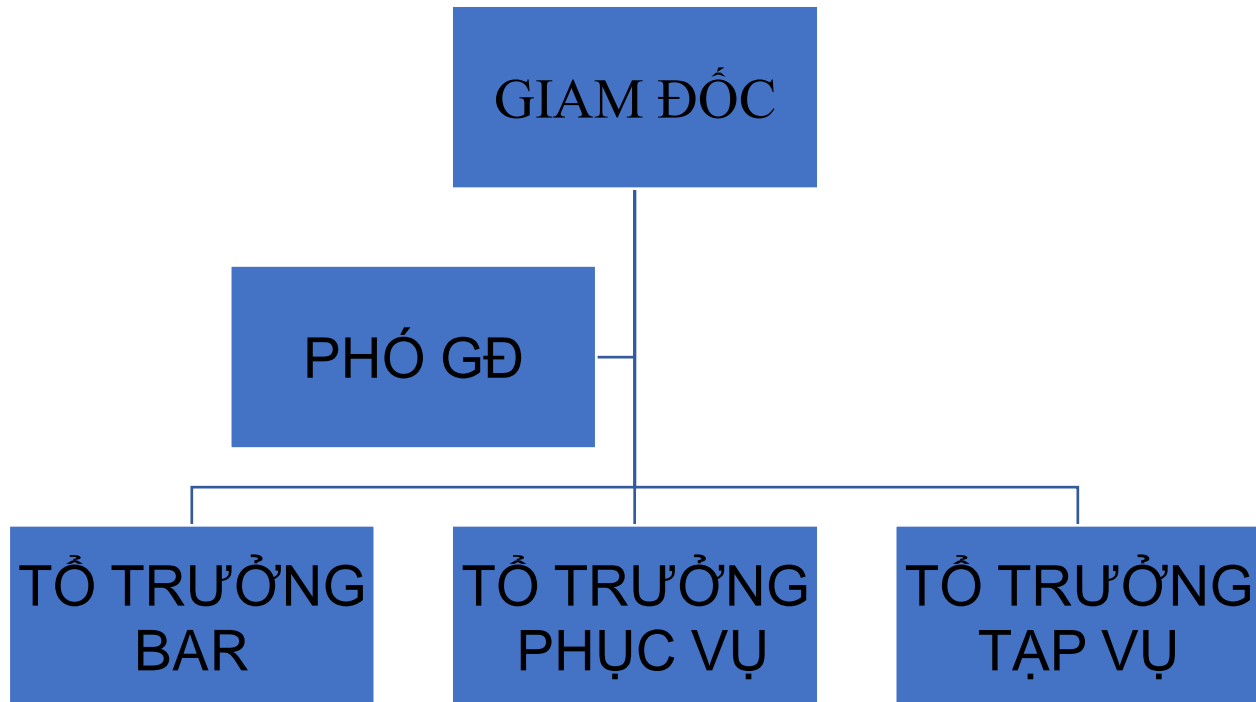
### ❖ Bộ tạp vụ:

- ✓ Làm vệ sinh trong nhà hàng và khu vực xung quanh
- ✓ Lau rửa các loại dụng cụ trong nhà hàng .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của nhà hàng:



# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### **4. Các hình thức sở hữu và quản lý:**

- Trên thế giới có nhiều hình thức sở hữu và quản lý khác nhau:
  - ✓ Tập đoàn khách sạn quốc tế
  - ✓ Các sạn tư nhân
  - ✓ Các khách sạn Nhà Nước .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### IV. KỸ NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI QUẢN LÝ:

#### 1. Kỹ năng:

- ✓ Kỹ năng về nghề nghiệp
- ✓ Kỹ năng nhân sự
- ✓ Kỹ năng giải quyết vấn đề .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### 2. Nhiệm vụ của người quản lý:

#### ❖ Điều hành hoạt động của nhà hàng:

✓ Lãnh đạo

✓ Xử lý thông tin

✓ Ra quyết định

▪ Đối với nhân viên

▪ Đối với cấp trên .

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Soạn nội quy, quy định của nhà hàng:

- ✓ Giờ làm việc
- ✓ Nề nếp tác phong nhân viên
- ✓ Trục ca, đổi ca
- ✓ Trang phục .
- ✓ Bàn giao ca

# Chương 1

## TỔNG QUAN VỀ NHÀ HÀNG

### ❖ Kiểm soát doanh thu

- ✓ Thất thoát tiền mặt về phía nhân viên
- ✓ Thất thoát về phía khách
- ✓ Thất thoát từ phía nhân viên thu ngân
- ✓ Tổng kết doanh thu trong ngày, tuần và tháng
- ✓ Đánh giá hiệu quả hoạt động của nhà hàng
- ✓ Phân tích nguyên nhân.