

**UBND TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ ĐÀ LẠT**

GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC/MÔ ĐUN: NGHIỆP VỤ BÀN CƠ BẢN
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDNDL ngày ...tháng...năm...
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Nghề Đà Lạt)*

Lâm Đồng, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

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

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

LỜI GIỚI THIỆU

Nội dung của giáo trình *Nghệ vụ bàn cơ bản* đã được xây dựng trên cơ sở kế thừa những nội dung được giảng dạy ở các trường dạy nghề, kết hợp với những nội dung mới nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Giáo trình được biên soạn ngắn gọn, dễ hiểu, bổ sung nhiều kiến thức mới, đề cập những nội dung cơ bản, cốt yếu để tùy theo tính chất của các ngành nghề đào tạo mà nhà trường tự điều chỉnh cho thích hợp và không trái với quy định của chương trình khung đào tạo nghề.

Với mong muốn đó giáo trình được biên soạn, nội dung giáo trình bao gồm:

Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng

Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng

Bài 3: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống và tiêu chuẩn vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

Bài 4: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng

Bài 5: Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc

Xin trân trọng cảm ơn Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Nghề Đà Lạt cũng như sự giúp đỡ quý báu của đồng nghiệp đã giúp tác giả hoàn thành giáo trình này.

Mặc dù đã rất cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi sai sót, tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của người đọc để lần xuất bản sau giáo trình được hoàn thiện hơn.

Đà Lạt, ngày 20 tháng 06 năm 2017

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: Nguyễn Thị Trâm An

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG | 12 |
| 1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng | 12 |
| 1.1. Khái niệm nhà hàng | 12 |
| 1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng | 12 |
| 1.2.1. Vai trò của nhà hàng | 12 |
| 1.2.2. Vị trí của nhà hàng | 13 |
| 2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng | 13 |
| 2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng | 13 |
| 2.2. Đặc điểm về lao động | 14 |
| 2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng | 14 |
| 2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng | 16 |
| 3. Phân loại nhà hàng | 17 |
| 3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết | 17 |
| 3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô | 18 |
| 3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ | 18 |
| 3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ | 18 |
| 3.5. Các tiêu chí phân loại khác | 20 |
| 3.5.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu: | 20 |
| 3.5.2. Phân loại nhà hàng theo các đặc điểm món ăn, đồ uống: | 20 |
| CÂU HỎI ÔN TẬP | 22 |
| BÀI 2. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG TRONG NHÀ HÀNG | 23 |
| 1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng | 23 |
| 1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng | 23 |
| 1.2. Tổ chức ca làm việc | 25 |
| 1.2.1. Các ca lao động trong ngày | 25 |
| 1.2.2. Nội dung làm việc của từng ca | 25 |
| 2. Nhiệm vụ của các chức danh | 26 |
| 2.1. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận ẩm thực (Maitre d' hôtel) | 26 |
| 2.2. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận nhà hàng | 28 |
| 2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống | 29 |
| 2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc | 29 |
| 3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống | 30 |
| 3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ | 30 |
| 3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp | 30 |
| 3.3. Yêu cầu về sức khỏe và ngoại dáng | 31 |
| 3.3.1. Sức khỏe | 31 |
| 3.3.2. Ngoại dáng | 32 |
| 3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức | 32 |
| 3.5. Yêu cầu về trang phục | 33 |
| 4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn | 33 |
| 4.1. Với bộ phận Bếp | 33 |
| 4.1.1. Bộ phận Bếp | 33 |
| 4.1.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống | 34 |
| 4.1.3. Cùng phối hợp | 34 |
| 4.2. Với bộ phận Bar | 34 |
| 4.2.1. Bộ phận Bar | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống..... | 34 |
| 4.2.3. Cùng phối hợp | 34 |
| 4.3. Với bộ phận Buồng..... | 34 |
| 4.3.1. Bộ phận Buồng | 34 |
| 4.3.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống..... | 35 |
| 4.3.3. Cùng phối hợp | 35 |
| 4.4. Với bộ phận khác..... | 35 |
| 4.4.1. Với bộ phận Lễ tân | 35 |
| 4.4.2. Với bộ phận Nhân sự..... | 35 |
| 4.4.3. Với bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng | 36 |
| 4.4.4. Với bộ phận An ninh | 36 |
| 4.4.5. Với bộ phận Kế toán..... | 36 |
| 4.4.6. Với bộ phận Kinh doanh và bán hàng | 37 |
| CÂU HỎI ÔN TẬP | 38 |
| BÀI TẬP THỰC HÀNH..... | 39 |
| BÀI 3. TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG VÀ TIÊU CHUẨN VỆ SINH TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG | 40 |
| 1. Các trang thiết bị trong nhà hàng | 40 |
| 1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng | 41 |
| 1.1.1. Hệ thống chiếu sáng | 41 |
| 1.1.2. Hệ thống âm thanh..... | 41 |
| 1.2. Các loại thiết bị, máy móc | 42 |
| 1.3. Xe đẩy phục vụ..... | 45 |
| 2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống..... | 47 |
| 2.1. Đồ gỗ | 47 |
| 2.1.1. Tính chất..... | 47 |
| 2.1.2. Phân loại | 47 |
| 2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản..... | 49 |
| 2.2. Đồ vải | 50 |
| 2.2.1. Tính chất..... | 50 |
| 2.2.2. Phân loại | 50 |
| 2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản..... | 51 |
| 2.3. Đồ thủy tinh..... | 53 |
| 2.3.1. Tính chất..... | 50 |
| 2.3.2. Phân loại | 50 |
| 2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản..... | 55 |
| 2.4. Đồ sành sứ | 56 |
| 2.4.1. Tính chất..... | 56 |
| 2.4.2. Phân loại | 56 |
| 2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản..... | 59 |
| 2.5. Đồ kim loại | 60 |
| 2.5.1. Tính chất..... | 60 |
| 2.5.2. Phân loại | 60 |
| 2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản..... | 64 |
| 3. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng..... | 65 |
| 3.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng..... | 65 |
| 3.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn | 65 |
| 3.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống..... | 66 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh | 67 |
| 3.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống | 70 |
| 3.1.5. Vệ sinh thực phẩm | 75 |
| 3.2. Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh | 77 |
| 3.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh | 77 |
| 3.2.2. Hóa chất làm vệ sinh | 77 |
| 3.2.3. Phương pháp làm vệ sinh | 77 |
| 4. Thực đơn | 77 |
| 4.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn | 78 |
| 4.1.1. Khái niệm thực đơn | 78 |
| 4.1.2. Ý nghĩa của thực đơn | 79 |
| 4.2. Các loại thực đơn | 79 |
| 4.2.1. Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler | 79 |
| 4.2.2. Phân loại theo các căn cứ | 80 |
| 4.2.3. Theo tính chất bữa ăn | 87 |
| 4.3. Nguyên tắc xây dựng thực đơn | 87 |
| 4.4. Nội dung và cách thức trình bày thực đơn | 89 |
| 5. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn | 91 |
| 5.1. Bữa ăn sáng | 91 |
| 5.2. Bữa ăn trưa | 92 |
| 5.3. Bữa ăn tối | 92 |
| 6. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống | 93 |
| 6.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn | 93 |
| 6.1.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu | 93 |
| 6.1.2. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Á | 93 |
| 6.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng | 94 |
| 6.2.1. Ăn kiểu Âu | 94 |
| 6.2.2. Ăn kiểu Á | 94 |
| CÂU HỎI ÔN TẬP | 95 |
| BÀI TẬP THỰC HÀNH | 96 |
| BÀI 4. KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG | 97 |
| 1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn | 97 |
| 1.1. Trải, gấp khăn bàn | 97 |
| 1.1.1 Trải khăn bàn | 98 |
| 1.1.2. Gấp khăn bàn | 99 |
| 1.2. Trải, gấp khăn ăn | 100 |
| 1.2.1. Trải khăn ăn | 100 |
| 1.2.2. Gấp khăn ăn | 100 |
| 2. Kỹ thuật sử dụng khay | 110 |
| 2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay | 110 |
| 2.2. Chọn khay | 110 |
| 2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay | 111 |
| 2.4. Kỹ thuật mang khay | 111 |
| 2.4.1. Mang khay tầm thấp | 111 |
| 2.4.2. Mang khay tầm cao | 112 |
| 2.4.3. Mang khay tầm trung bình | 113 |
| 2.5. Lấy đồ ra khỏi khay | 113 |
| 3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á | 113 |

| | |
|--|------------|
| 3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung | 114 |
| 3.1.1. Chuẩn bị..... | 114 |
| 3.1.2. Trải khăn bàn..... | 115 |
| 3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn | 115 |
| 3.1.4. Xếp ghế..... | 116 |
| 3.1.5. Kiểm tra | 116 |
| 3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu) | 116 |
| 3.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu) | 116 |
| 3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)..... | 121 |
| 3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu | 127 |
| 3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á | 130 |
| 3.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu) | 130 |
| 3.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)..... | 135 |
| 3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu | 140 |
| 3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu..... | 140 |
| 3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu | 142 |
| 3.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á | 144 |
| 3.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á..... | 144 |
| 3.5.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á | 146 |
| 4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản..... | 149 |
| 4.1. Phục vụ kiểu Mỹ (Plate service)..... | 149 |
| 4.2. Phục vụ kiểu gia đình (Family service)..... | 149 |
| 4.3. Phục vụ kiểu Anh (Silver service)..... | 150 |
| 5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách | 151 |
| 5.1. Dọn bàn sau mỗi món ăn | 151 |
| 5.1.1. Thu dọn món khai vị và tráng miệng..... | 151 |
| 5.1.2. Thu dọn món ăn chính | 152 |
| 5.2. Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách..... | 152 |
| 5.3. Dọn sơ bàn ăn | 153 |
| 5.4. Lưu ý khi thu dọn | 154 |
| 6. Kỹ thuật phục vụ xúp | 154 |
| 6.1. Phục vụ bằng bát/chén xúp..... | 154 |
| 6.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp | 154 |
| 7. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn..... | 155 |
| 7.1. Phục vụ rượu vang..... | 155 |
| 7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai | 157 |
| 7.2.1. Phục vụ bia | 157 |
| 7.2.2. Phục vụ các loại nước đóng hộp..... | 159 |
| 7.3. Phục vụ trà, cà phê..... | 161 |
| 8. Kỹ thuật thay gạt tàn..... | 162 |
| CÂU HỎI ÔN TẬP | 164 |
| BÀI TẬP THỰC HÀNH | 164 |
| BÀI 5. QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ CÁC BỮA ĂN..... | 167 |
| 1. Chuẩn bị ca làm việc | 167 |
| 2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn..... | 168 |
| 2.1. Nguyên tắc chuẩn bị | 168 |
| 2.2. Cách chuẩn bị | 169 |
| 2.2.1. Chuẩn bị đồ gỗ..... | 169 |

| | |
|--|-----|
| 2.2.2. Chuẩn bị đồ vải..... | 170 |
| 2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn | 171 |
| 2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn..... | 174 |
| 2.3.1. Thực đơn điểm tâm (kiểu Âu, Á) | 174 |
| 2.3.2. Thực đơn trưa, tối (kiểu Âu, Á)..... | 178 |
| 2.3.3. Thực đơn tiệc | 181 |
| 3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn..... | 182 |
| 3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn | 182 |
| a. Bài tập ứng dụng số 1 | 182 |
| 3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 182 |
| 3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 183 |
| 3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 184 |
| 3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 184 |
| 3.1.5. Tiễn khách | 186 |
| 3.1.6. Thu dọn..... | 186 |
| b. Bài tập ứng dụng số 2 | 187 |
| 3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 187 |
| 3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 188 |
| 3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 188 |
| 3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 189 |
| 3.1.5. Tiễn khách | 189 |
| 3.1.6. Thu dọn..... | 189 |
| 3.2. Phục vụ ăn sáng kiểu Á theo thực đơn | 190 |
| a. Bài tập ứng dụng số 1 | 190 |
| 3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 190 |
| 3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 190 |
| 3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 191 |
| 3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 191 |
| 3.2.5. Tiễn khách | 192 |
| 3.2.6. Thu dọn..... | 192 |
| b. Bài tập ứng dụng số 2 | 193 |
| 3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 193 |
| 3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 193 |
| 3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 194 |
| 3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 194 |
| 3.2.5. Tiễn khách | 195 |
| 3.2.6. Thu dọn..... | 195 |
| 3.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn..... | 195 |
| a. Bài tập ứng dụng số 1 | 195 |
| 3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 196 |
| 3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 196 |
| 3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 197 |
| 3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 198 |
| 3.3.5. Tiễn khách | 198 |
| 3.3.6. Thu dọn..... | 198 |
| b. Bài tập ứng dụng số 2 | 199 |
| 3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ | 199 |
| 3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 200 |

| | |
|---|-----|
| 3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 200 |
| 3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 201 |
| 3.3.5. Tiền khách | 201 |
| 3.3.6. Thu dọn..... | 201 |
| 3.4. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn..... | 202 |
| a. Bài tập ứng dụng số 1 | 202 |
| 3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ..... | 202 |
| 3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 203 |
| 3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 203 |
| 3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 204 |
| 3.4.5. Tiền khách | 204 |
| 3.4.6. Thu dọn..... | 204 |
| b. Bài tập ứng dụng số 2 | 205 |
| 3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ..... | 205 |
| 3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 206 |
| 3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn..... | 206 |
| 3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách..... | 207 |
| 3.4.5. Tiền khách | 207 |
| 3.4.6. Thu dọn..... | 207 |
| 4. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách | 208 |
| a. Bài tập ứng dụng số 1 | 208 |
| 4.1. Chuẩn bị..... | 208 |
| 4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 209 |
| 4.3. Trình thực đơn | 209 |
| 4.4. Tiếp nhận yêu cầu..... | 210 |
| 4.5. Đọc lại yêu cầu của khách | 212 |
| b. Bài tập ứng dụng số 2 | 212 |
| 4.1. Chuẩn bị..... | 213 |
| 4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 213 |
| 4.3. Trình thực đơn | 214 |
| 4.4. Tiếp nhận yêu cầu..... | 214 |
| 4.5. Đọc lại yêu cầu của khách | 216 |
| c. Bài tập ứng dụng số 3 | 216 |
| 4.1. Chuẩn bị..... | 216 |
| 4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 217 |
| 4.3. Trình thực đơn | 217 |
| 4.4. Tiếp nhận yêu cầu..... | 218 |
| 4.5. Đọc lại yêu cầu của khách | 220 |
| d. Bài tập ứng dụng số 4 | 220 |
| 4.1. Chuẩn bị..... | 220 |
| 4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 221 |
| 4.3. Trình thực đơn | 221 |
| 4.4. Tiếp nhận yêu cầu..... | 222 |
| 4.5. Đọc lại yêu cầu của khách | 224 |
| 5. Phục vụ một bữa ăn chọn món | 224 |
| 5.1. Trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách | 224 |
| 5.2. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu chọn món | 226 |
| 5.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ..... | 226 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 226 |
| 5.2.3. Trình thực đơn..... | 227 |
| 5.2.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại..... | 227 |
| 5.2.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar..... | 229 |
| 5.2.6. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn..... | 229 |
| 5.2.7. Phục vụ khách ăn uống..... | 229 |
| 5.2.8. Thanh toán và xin ý kiến..... | 230 |
| 5.2.9. Tiền khách..... | 231 |
| 5.2.10. Thu dọn..... | 231 |
| 5.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á chọn món..... | 232 |
| 5.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ..... | 232 |
| 5.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn..... | 232 |
| 5.3.3. Trình thực đơn..... | 232 |
| 5.3.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại..... | 233 |
| 5.3.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar..... | 234 |
| 5.3.6. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn..... | 234 |
| 5.3.7. Phục vụ khách ăn uống..... | 234 |
| 5.3.8. Thanh toán và xin ý kiến..... | 235 |
| 5.2.9. Tiền khách..... | 237 |
| 5.2.10. Thu dọn..... | 237 |
| 6. Phục vụ khách ăn trên buồng..... | 237 |
| 6.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách..... | 238 |
| 6.1.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại..... | 238 |
| 6.1.2. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ ăn tại buồng..... | 240 |
| 6.2. Sắp đặt dụng cụ trên khay (xe đẩy)..... | 245 |
| 6.2.1. Sắp đặt trên khay..... | 245 |
| 6.2.2. Sắp đặt dụng cụ trên xe đẩy..... | 247 |
| 6.3. Phục vụ khách ăn trên buồng..... | 247 |
| 6.4. Thu dọn dụng cụ sau phục vụ..... | 249 |
| 7. Kết thúc và bàn giao ca..... | 250 |
| 7.1. Kết thúc ca..... | 250 |
| 7.2. Bàn giao ca..... | 253 |
| CÂU HỎI ÔN TẬP..... | 257 |
| BÀI TẬP THỰC HÀNH..... | 257 |
| THUẬT NGỮ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG..... | 260 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 270 |

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ bàn cơ bản

Mã mô đun: MĐ 12

Thời gian thực hiện mô đun: 180 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 145 giờ; Kiểm tra: 7 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học, mô đun : Nghiệp vụ bar, Marketing du lịch, Tiếng anh chuyên ngành nhà hàng.

2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, là mô đun bắt buộc thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun thi tốt nghiệp.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Xác định được vị trí, chức năng, 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 các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn.
- Tổ chức được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- 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 1 đến 5 sao.

BÀI 1

KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

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.

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;
- 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 mỳ, 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 hoá 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 vào 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 để cùng 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 lai.

- 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 môi 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;

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.

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.

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.

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 tự 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.

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, bưng, đưa, gắp, 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.

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- *Nội dung:*

- + Phân loại nhà hàng
- + Đặc điểm kinh doanh 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;

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?

BÀI 2

TỔ CHỨC LAO ĐỘNG TRONG NHÀ HÀNG

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 thông 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.

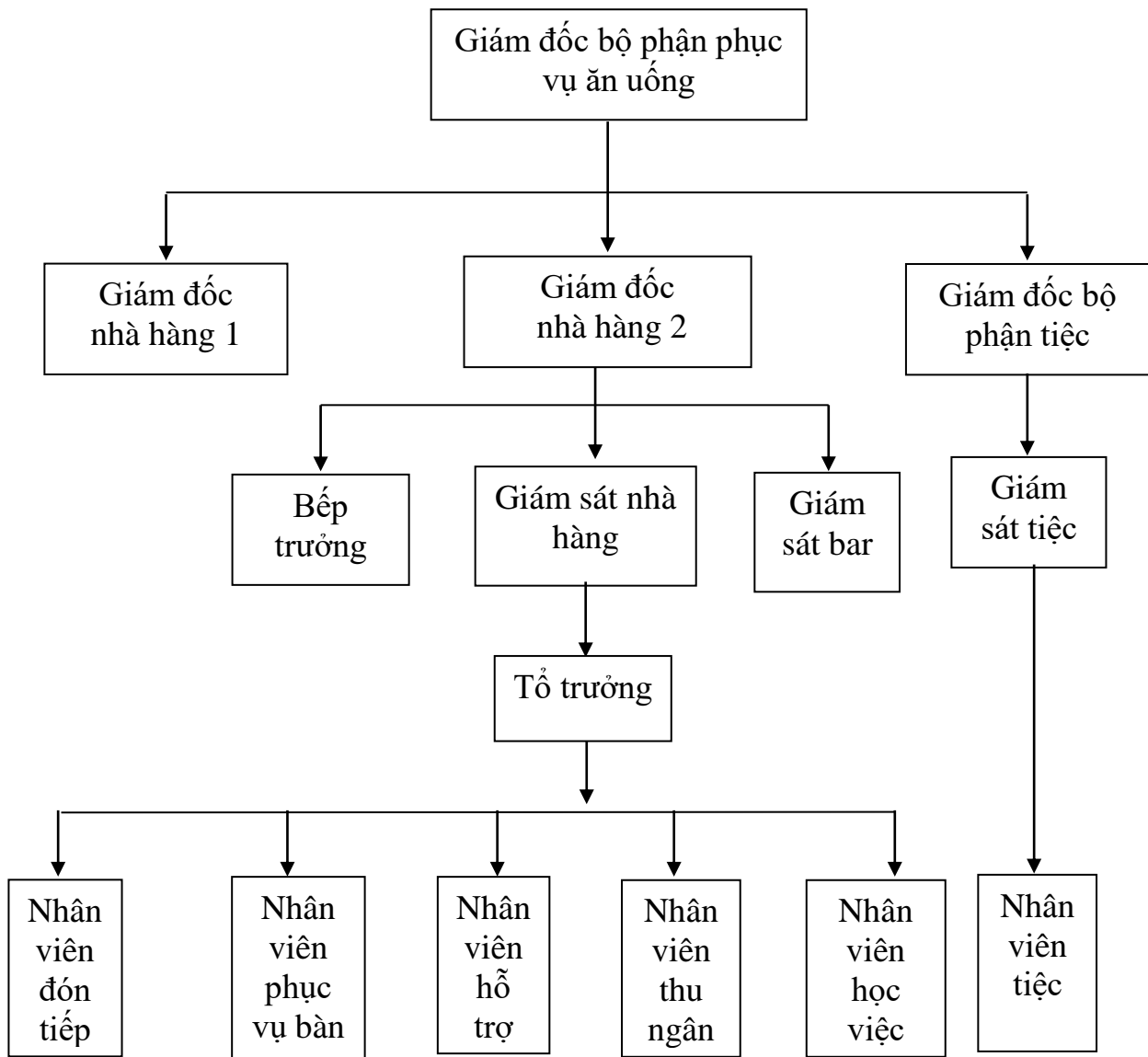
Nội dung chính:

1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng

Mục tiêu:

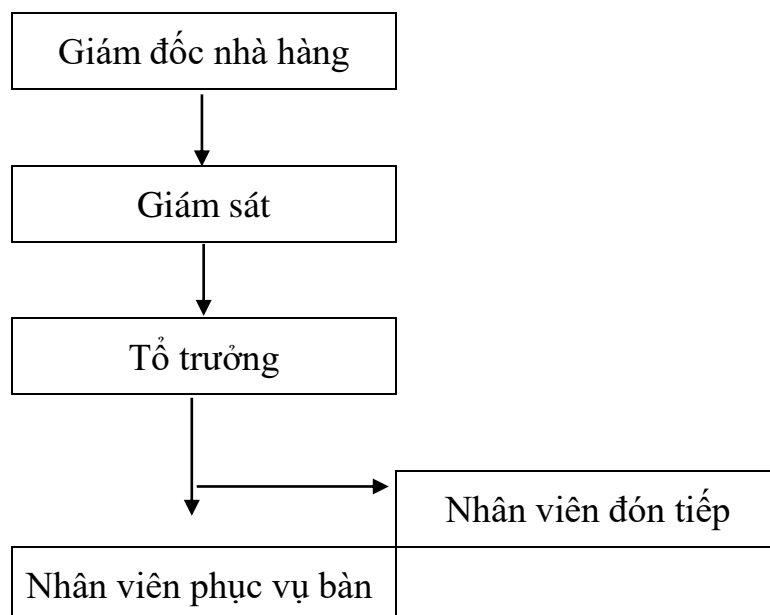
- Xác định được cơ cấu tổ chức của nhà hàng nói chung và ở Việt Nam nói riêng;
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng - nơi người học làm việc hoặc thực tập;
- Liệt kê được các ca lao động trong ngày của nhà hàng;
- Phân tích rõ nhiệm vụ cụ thể của từng ca làm việc;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp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

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 gậy

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 (tuy nhiên 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 gậy. 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.

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 quy 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 tăm, 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.

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 nên gót giầy trên sàn nhà làm có tiếng động;

+ Không hút thuốc, nhai kẹo cao su, ăn uống trong lúc phục vụ;

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 khoẻ 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.

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, thấm nhuần 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.

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 để 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 nếp 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.

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 điểm tâm, tặng biếu 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 thông kê ngày công hàng tháng của từng nhân viên trong bộ phận mình lên bộ phận phụ trách nhân sự ;
- Nộp báo cáo để 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
- + 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 Thống 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.

BÀI 3

TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG VÀ TIÊU CHUẨN VỆ SINH TRONG KINH DOANH NHÀ HÀNG

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, xác định được các loại thực đơn phục vụ khách cũng là nhiệm vụ quan trọng.

Mục tiêu

- Liệt kê 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;
- Lý giải được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng;
- Chỉ ra được các phương pháp vệ sinh hiệu quả;
- Trình bày được đặc điểm của các bữa ăn trong ngày và cấu trúc từng bữa ăn;
- Sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ đúng cách, hiệu quả;
- Xác định được tầm quan trọng của các kiến thức, kỹ năng phục vụ ăn uống và quan tâm đến nhu cầu của khách hàng;
- Cẩn thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống;
- 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. 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;
- Cẩn 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 chum đèn mờ, ánh sáng đều và dịu.

- Chiếu sáng gián tiếp: Bóng đèn được lắp ẩn trong hốc 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 chum: Đèn chum 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 nền để tạo ánh sáng cho nhà hàng, tạo cảm giác lãng mạn. Mặt khác, khi thấp nền còn khử được mùi thuốc lá khách hút trong nhà hàng.

1.1.2. Hệ thống âm thanh

Các loa âm thanh trải ngàm 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 3.1: Quầy kính lạnh

- Xe trưng bày và bán đồ ăn nhẹ:



Hình 3.2: 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 3.3: 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 3.4: 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 3.5: 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 3.6: 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 ấn vào nút chấp nhận, máy sẽ in hoá đơn với đầy đủ thông tin và các khoản tiền thừa của khách.



Hình 3.7: 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 3.8: 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 3.9: 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 3.10: 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 3.11: Xe đẩy có bếp ga



Hình 3.12: Xe đẩy phục vụ khách ăn trên buồng

- 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.

- 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 3.13: 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 3.14: Xe chở đĩa

- Xe chở ghế (*Chair trolley*):



Hình 3.15: Xe chở ghế

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.

- 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 chuyển tùy thuộc vào kích cỡ của từng loại xe.



Hình 3.16: 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 ;
- Cần 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

Dễ 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 3.17: 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 3.18: 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.



Hình 3.19: Tủ đựng dụng cụ

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

các loại...

- 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 | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|
| | các loại đồ gỗ trong nhà hàng | | | | | | | |
| | Tổng | 10 | | | | | | |

2.2. Đồ vải

2.2.1. Tính chất

Đễ bị ô 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 đó là:

+ 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
- Rìdô, 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 nhấm.

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 chủng loại (khăn trải bàn, khăn trang trí, khăn ăn, khăn lót, khăn phục vụ, khăn lau, vớ quây chân bàn, áo ghế,...) | 4 | | | | | | |
| 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
(Fruit glass)



(Draught beer glass)



(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
(Goblet glass)



Bình đựng nước
(Water jug)



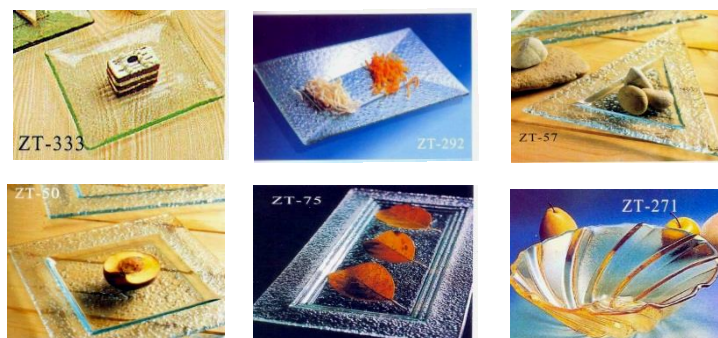
Bình đựng rượu
(Decanter)



Bình đựng cà phê
(Kincox Decanter)



Ly kem*(Ice cream glass)*



Các loại đĩa và bát đựng hoa quả (Glass plate)

Hình 3.20: Các loại đồ 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)



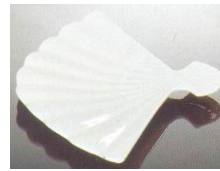
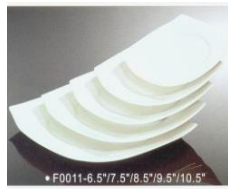
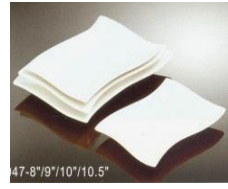
Đĩa kê Á
(Asian main plate)



Đĩa bơ (Butter dish)



Đĩa xúp sâu lòng(Soup dish)



Đĩa bày hoa quả các cỡ (Fruit plates)

- Các loại dụng cụ khác



Âu/liền đựng xúp (Soup bowl)



Các loại bát ăn kem/hoa quả (Fruit bowl/ice cream bowl)



Tô đựng ngũ cốc (Cereal bowl)



Bát ăn (Bowl)



Âu đựng đường (Sugar bowl)



Bình đựng sữa (Milk Jug)



Lọ tăm (Toothpick holder)



Bộ đựng gia vị (Cruet set)



*Gạt tàn
(Ashtray)*



*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 3.21: Các loại đồ sành sứ

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)



Vỉ gạt thức ăn



Dao ăn pho mai (Cheese knife)

Hình 3.22: Các loại dao

- Dĩa ăn (Fork)



Dĩa ăn món chính
(Main/Dinner fork)



Dĩa ăn món phụ
(Small knife)



Dĩa tráng miệng
(Dessert fork)



Dĩa ăn cá
(Fish fork)



Dĩa ăn thịt bò
(Beef fork)

Hình 3.23: 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 3.24: 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)



- Giá để rượu (Wine holder)



- Kẹp gấp thức ăn (Food tong)



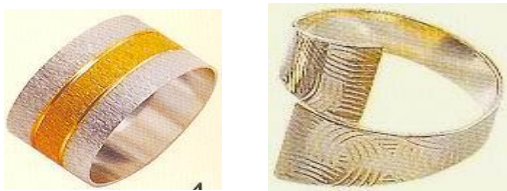
- Chân và xô để rượu (Wine cooler stand)



- Chân nến (Candle stickmaterial)



- Vòng quấn khăn ăn (Napkin ring)



- Bình đá và kẹp đá (Ice bucket and tong)



- Bộ đồ đặt cho khách VIP (VIP set)



- Nắp đậy thức ăn (Food cover/Dome)



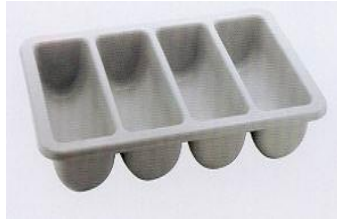
Hình 3.25: Các đồ kim loại khác

*** 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 3.26: 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, dĩa, 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. 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.

3.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

3.1.1. 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 gỉ, 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.

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

3.1.2.1. 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 nhân viên 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.

3.1.2.2. 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 khỏe bản thân và tuân theo những nguyên tắc vệ an toàn sức khỏe.

3.1.2.3. 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 bóc.

- 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.

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

3.1.3.1. 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

+ Đằng 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.

- Cát 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 điểm 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.

3.1.3.2. 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.

3.1.4. 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.

3.1.4.1. 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 sành sứ và dụng cụ vệ sinh | 2 | | | | | | |
| 2 | Kiểm tra để đảm bảo các đồ sành 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 | | | | | | |

3.1.4.2. 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

+ Cất 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 | | | | | | |

3.1.4.3. 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
 - + Cất 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 | | | | | | |

3.1.4.4. 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

+ Cất trữ

- Tiêu chí đánh giá và thang điểm:

| T T | 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 | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|-----------|--|--|--|--|--|--|
| | dùng bằng nhựa không bị cong vênh, vỡ | | | | | | | |
| 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 | | | | | | |

3.1.5. 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, rõ 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 | | | | | | |

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

3.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

3.2.1.1. Các thiết bị vệ sinh

- Máy hút bụi
- Máy lau kính
- Máy rửa bát
- Máy đánh bóng đồ kim loại, bạc.

3.2.1.2. Các dụng cụ vệ sinh

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

3.2.2. Hóa chất làm vệ sinh

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

3.2.3. 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

4. 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.

4.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn

4.1.1. 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 lòe 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.

4.1.2. 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*).

4.2. Các loại thực đơn

4.2.1. 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 dùng 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.

4.2.2. Phân loại theo các căn cứ

4.2.2.1. 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

4.2.2.2. 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).

4.2.2.3. Theo đặc điểm kinh doanh

- Theo kiểu Âu.

- Theo kiểu Á.

- Theo kiểu Việt Nam.

- Thực đơn ăn theo đặc sản (rừng, biển...).

4.2.2.4. 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

USD

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 BÓN MÙA - FOUR SEASONS SOUP | 2.50 |

MỠ - PASTA

| | |
|---|-------------|
| MÌ Ý SỐT CÀ CHUA - SPAGHETTI WITH TOMATO SAUCE | 2.50 |
| MÌ Ý BÒ BĂM - SPAGHETTI BOLOGNESE | 4.50 |
| MÌ Ý CABONARA - SPAGHETTI CARBONARA | 4.50 |
| MÌ DỆT HẢI SẢN, NẤM XÀO – TACELIATULLE WITH SEAFOOD & MUSHROOM SAUCE | 4.50 |
| MÌ XÀO XOĂN VỚI SỐT HẢI SẢN - FETTUCCHINE 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, lecttuce, mayonnaise)

SANDWHICH CÁ HỒI - SALMON SANDWICH 5.00

(Cá hồi nướng, mayonnaise, salad, trứng/Grill smoked salmon sandwich with tobacco, mayonnaise, salad, egg)

SANDWHICH 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 STLYE 2.00

MỰC ÓNG 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, salamy, bơ, mứt, phômai, salad/ (Ham, sausage, salamy, 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, lecttuce, tomato, greenpepper)

| | |
|--|--------------|
| PIZZA BÓN MÙA - SEASONAL PIZZA | 4.50 |
| <i>(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)</i> | |
| HAWAII PIZZA | 5.00 |
| <i>(Ngao, mực, tôm, ớt tây, phô mai, oliu xanh/ Clam, squid, shrimp, green chili, onion, cheese, blue olive)</i> | |
| PIZZA HẢI SẢN - SEAFOOD PIZZA | 6.00 |
| <i>(Hải sản tươi sống sốt cà chua, phô mai/ Fresh Seafood, mozzavella cheese and tomato sauce)</i> | |
| PIZZA RAU - VEGETABLES PIZZA | 3.50 |
| <i>(Nấm, ngô hạt, bí Đà Lạt, lơ xanh, cà chua, cà tím sốt cà chua và phô mai/ Corn, zucchini, mushroom, broccoli, tomato, egg plant, mozzavella cheese and thousand islands)</i> | |
| PIZZA BÒ - BEEF PIZZA | 4.50 |
| <i>(Thịt bò băm, xúc xích, phô mai/ Beef, sausage, mozzavella)</i> | |
| 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 SỐT 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 |
| THÂN GÀ NƯỚNG SỐT TIÊU CHANH - GRILLED RACK OF PIG WITH THOUSAND ISLAND SAUCE | 4.50 |
| THÂN 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 Hàm Hạt Sen
10. Xôi Trắng Lạp Sườn (Xôi Côm)
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 Tấm

- 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:

Sa lát trứng cút ướp với mật ong và dầu thơm

Hoặc

Tôm ướp nước chanh và gia vị với cam và Cilantro

Cá phi lê với cà chua và nước sốt dấm, rượu vang và gia vị

Hoặc

Thịt cừ cốt lết với mứt mơ hương thảo

Sô cô la mềm với quả mâm xôi nướng

Kem trà xanh đá với kem hạt dẻ

Cà phê hoặc trà

Ví dụ đặc trưng về thực đơn trọn gói có lựa chọn kiểu Việt Nam (cho khách Phương Tây) có thể là:

Nem cuốn rau

Hoặc

Xúp cua măng tây

Thịt gà nướng kiểu Sài Gòn ướp chanh

Hoặc

Thịt lợn nướng kiểu Hà Nội ướp với mật ong và vùng hạt

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">Cơm và rau</p> <p style="text-align: center;">*****</p> <p style="text-align: center;">Kem ca ra men</p> <p style="text-align: center;">Hoặc</p> <p style="text-align: center;">Hoa quả tươi</p> <p style="text-align: center;">*****</p> <p style="text-align: center;">Trà</p> |
|---|

4.2.3. 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.

4.3. 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 sốt 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.

4.4. 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.

5. 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.

5.1. 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.

5.2. 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 thưởng 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.

5.3. 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.

6. 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.

6.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng

6.2.1. Ăn kiểu Âu

Một bộ đồ ăn cá nhân gồm: đĩa, thìa, dao, dĩa, 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.

6.2.2. 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:

- + Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng
- + Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh
- + 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 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 Thống 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;
- 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

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 thủy 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. Trong nhà hàng hệ thống âm thanh và ánh sáng đóng vai trò quan trọng như thế nào?
7. 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?
8. Nhận biết từng cái trong số các loại dụng cụ này và nêu tên món ăn mà nó sẽ được sử dụng?



9. Nhìn vào hình dưới đây, bạn hãy cho biết loại đồ uống nào sẽ được đựng trong những chiếc ly như thế này?



10. Kể tên các bữa ăn trong ngày và trình bày cấu trúc một bữa ăn?
11. Hãy nêu cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống?
12. 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. 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. sưu 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?
5. 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. Giải thích nguyên nhân tại sao phải làm vậy.

BÀI 4

KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG

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 đồ uống).

+ 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

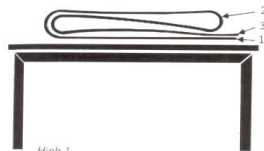
* **Các bước thực hiện:**

- Bước 1: Chọn khăn bàn và vị trí đứng:

- + Chọn khăn sạch, phẳng, không có vết mốc, vết ô, 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

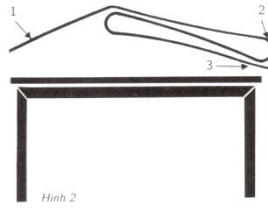
- + Kiểm tra để đảm bảo rằng bàn sạch, vững vàng và đứng vị trí.
- + Đặt khăn trải bàn còn để phần gấp trên bàn như trong hình 4.1
- + Nhấc nếp 2 và nếp 3 lên như trong hình 4.1.



Hình 4.1

+ Tung nếp gấp 1 quá mép bàn như trong hình 4.2.

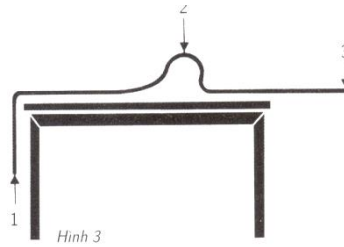
+ Kiểm tra xem có lỗ thủng, vết cháy hoặc rách. Nếu phát hiện có một trong những lỗi trên thì để khăn lỗi riêng và thay thế khăn khác, báo cho tổ trưởng nhằm quản lý tài sản của nhà hàng. Thả đường gấp 2.



Hình 4.2

+ 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 4.3

- 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. Trái, gấp khăn ăn

1.2.1. Trái khăn ăn

* **Kiến thức cần thiết:**

- Nguyên tắc phục vụ khách
- Cách thức trái 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: Trái 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 trái 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 “Lăng 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.

+ **Luồn:** 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 luồn 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 ố 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 4.4: 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: Gấp 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.

(Kiểu này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn)



Hình 4.5: Chiếc quạt Phương Đông

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)



Hình 4.6: Kim tự tháp

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)



Hình 4.7: Sao biển kép

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.
- 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)



Hình 4.8: Kiểu Pháp

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: Gập 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 4.9: Sao biển đơn

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 cuốn 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 4.10: 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



Hình 4.11: Thuyền

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)

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 4.12: 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)



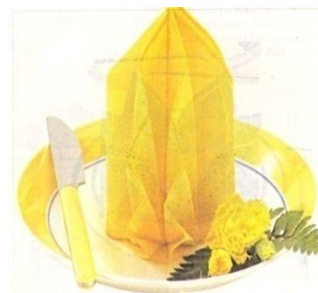
Hình 4.13: Con thỏ

e. 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 chúng lại với nhau để giữ hình dáng.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên đĩa ăn hoặc bát ăn)



Hình 4.14: Hai viên đăng ten

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 chắn.
- Bước 5: Bẻ 1 cánh để tạo thành ngọn nến.

(Kiểu khăn ăn này thích hợp để trình bày trên ly cốc)



Hình 4.15: Ngọn nến

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

c 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 4.16: 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 4.17: 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)



Hình 4.18: Phong bì cài dao đĩa 2

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 gấp ra ngoài.
- Bước 3: Gấp phần trên vào giữa, phần dưới gấp 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)



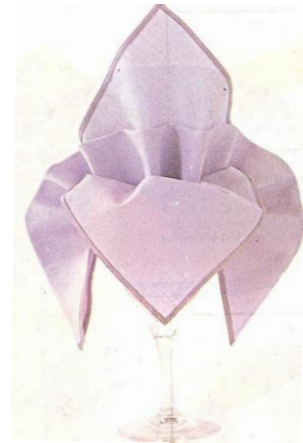
Hình 4.19: Con bướm

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 4.20: 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 4.21: Hoa cúc

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)

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 4.22: Các loại khay

2.2. Chọn khay

* **Kiến thức cần có:**

- Tác dụng, đặc điểm của khay
- Yêu cầu khi chọn khay

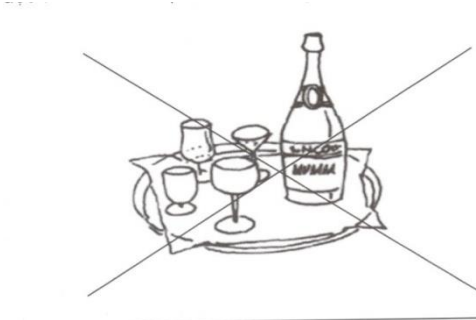
* **Các bước thực hiện:**

- 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 4.23: 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. Để 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 điểm 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 bung 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 4.24: 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 4.25: 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 4.26: 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 lãng 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, ổ.

- 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, đĩa, 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, biển 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 mỳ + 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, nĩa ăn món | 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 (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 nĩa ăn món phụ bên trái đĩa định vị, nĩa bìa ngửa, cách đĩa từ 2 - 3cm, chuôi nĩa cách mép bàn từ 1 – 2 cm.
 - + Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái nĩa ăn món chính, cách nĩa 2cm, 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 bìa 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 gần 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 mũi 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 mì + mứt nhuyển 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 | Ấu 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.

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.

3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu

Bài tập áp dụng: 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 súp 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 bằy ngửa, 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 bằy ngửa, 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 bằy ngửa, 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 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 thìa ăn tráng miệng phía trên đĩa định vị, thìa bày ngửa, 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 súp

- 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.

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

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- 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 mắm 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 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 đĩa kê tách trà phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm
 - + Đặt tách trà 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 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 đũa | Bộ | 02 |
| 4 | Thìa và chén kê thìa | Bộ | 02 |
| 5 | Chén mắm 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 ngửa
- + Đặt gói dưa bên phải đĩa định vị, dưa đặt trên gói kê dưa tại điểm 1/3 chiều dài tính từ đầu đĩa, 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 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 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 đĩa kê tách cà phê phía trên đầu đĩa, cách đĩa 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 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

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 tếp |
| - 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 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 bia 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

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 chếch 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 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

3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu

3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu

*** 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.

3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu

*** 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.

3.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á

3.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á

* *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 đốitrên 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 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.

3.5.1.4. 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

*** 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 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 nước khoáng | Chiếc | 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 |
| 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

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 khẩu phần 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;



Hình 4.27: Phục vụ khách kiểu Anh

- + 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 trở 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.

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

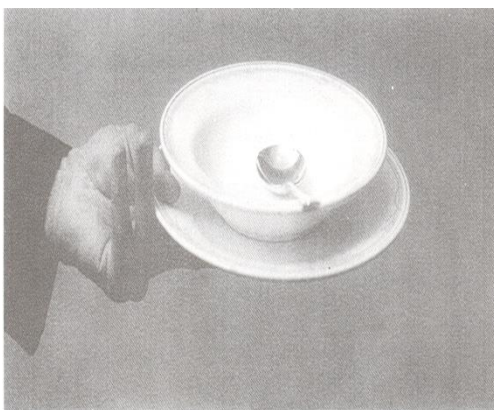
Phải để khách ăn xong mới thu dọn các thứ. Thông thường, khách sẽ cho biết là họ đã ăn xong bằng cách đặt dao, đĩa theo tín hiệu.

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.



Hình 4.28: Thu dọn đĩa xúp

+ 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 chông đĩa khi bung lên.

Bước 4: Cảm ơn khách và lùi ra.

5.1.2. Thu dọn món ăn chính

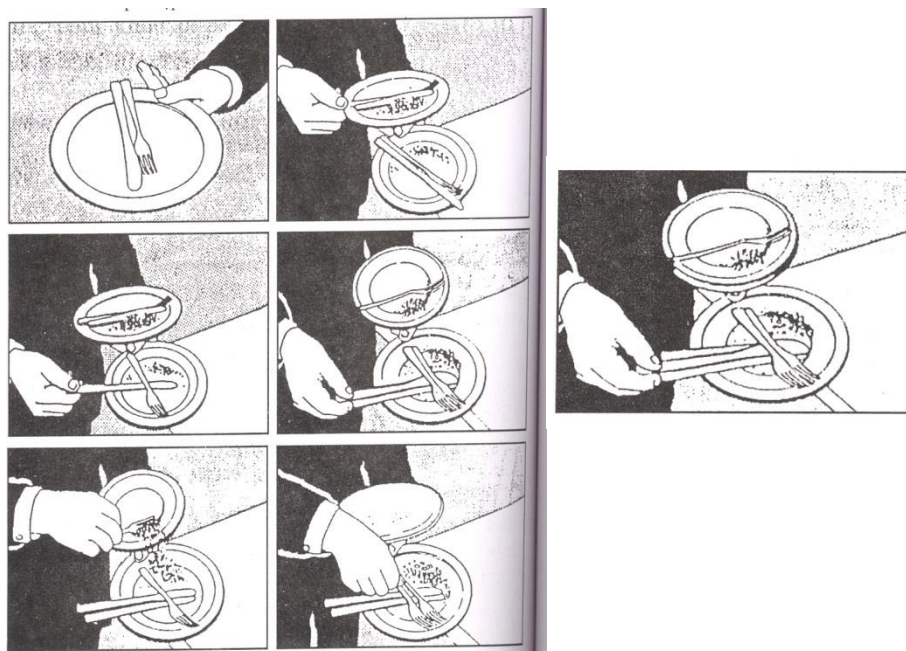
* Các bước thực hiện:

- 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 bung 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 4.29: 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 4.30: 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 90⁰ 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/liền 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 liền 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 kề 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 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.

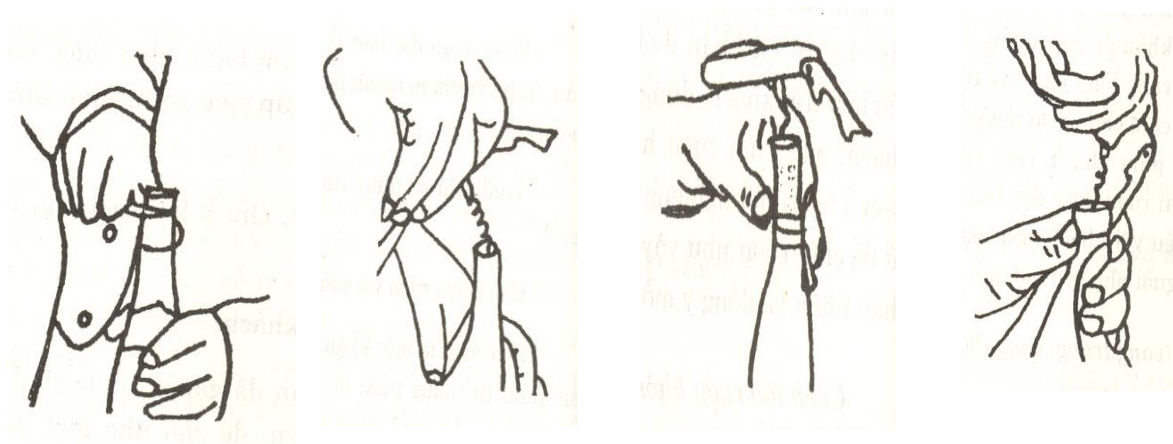
+ Xin phép khách được mở rượu, đảm bảo mở rượu khi được sự đồng ý của khách.

- 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 dao 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



Hình 4.31: Cách mở rượu vang

+ Đặt khoá mở rượu hình xoắn vào chính giữa nút chai đồng thời xoáy 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.

- 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.

+ 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.

7.2. 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 45°.

+ 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 vại 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.

7.3. 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 trước mặt khách hàng, quai tách được 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 1 cm.

+ 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

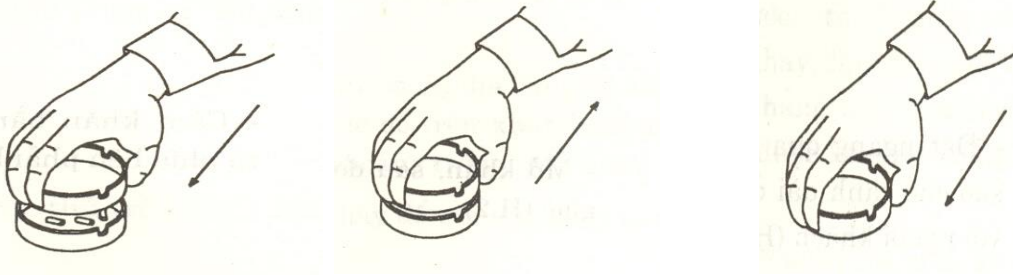
- Bước 2: Thay gạt tàn

+ 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 khỏi 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 4.32: 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
- + 02 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 Macmillan***, 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

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 đối 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. 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 cúc

2. Hãy gấp 5 kiểu khăn ăn sau và trình bày trên dụng cụ cho thích hợp:

- Hai viên đăng ten
- Hoa lan
- Kim tự tháp
- Sao biển đơn
- Ngọn nến

3. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn điểm tâm Âu cho 02 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

| |
|--|
| <p><u>Thực đơn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bánh mì + bơ - Trứng Omellete - Thịt hun khói - Đu đủ + dưa hấu - Nước ép táo - Cà phê đen nóng |
|--|

4. Hãy đặt bàn ăn tối Âu cho 02 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

| |
|---|
| <p><u>Thực đơn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Món khai vị: Xúp kem ngô - Món chính: Cá hồi nướng - Món tráng miệng: Kem caramel - Đồ uống : Rượu vang trắng <p>Nước khoáng</p> |
|---|

5. Anh (chị) hãy đặt bàn ăn điểm tâm Á cho 02 khách theo thực đơn như sau:

| |
|--|
| <p><u>Thực đơn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Trứng trần - Phở gà |
|--|

- Xoài
- Nước ép cam
- Trà Lipton nóng.

6. 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

7. Thực hành nhiều lần kỹ thuật đặt bàn ăn sáng Âu và Á chọn món?

8. 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.

9. Luyện tập sắp xếp khay với các yêu cầu đặt ăn khác nhau.

10. Luyện tập kỹ thuật bê khay theo các cách đã học.

BÀI 5

QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ CÁC BỮA ĂN

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;
- Chăm 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;
- Chăm 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:

| |
|--|
| <p><u>Thực đơn</u></p> <p>- Món khai vị: Xúp bào ngư</p> <p>Nộm hoa chuối</p> |
|--|

- Món chính: Chim le le nướng
Rau cải chíp xào tỏi
Thịt kho tàu
Canh rau muống nấu ghe
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 đĩa | 35 | |
| | - Thìa | 35 | |
| | - Đĩa 25cm | 10 | |
| | - Đĩa 18cm | 05 | |
| | - Đĩa bầu dục | 05 | |
| | - Đĩa 20cm | 10 | |

| | | | |
|----|-------------------------------|----|--|
| | - Tô cơm 25cm | 05 | |
| | - Tô canh 25cm | 05 | |
| 2. | Đồ kim loại | | |
| | - Dĩa 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 tăm | 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 | Ấu 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 (<i>đĩa kê, tách, thìa cà phê</i>) | Bộ | 05 |
| <i>Dụng cụ dùng chung</i> | | | |
| 13 | Âu đựng đường | Chiếc | 01 |
| 14 | Bình sữa | Chiếc | 01 |
| 15 | Lọ tắm, 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 gấp (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 tám |
| - 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 (<i>đĩa kê, tách</i>) | 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.
- Chăm 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 Omlette
- 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

tiên 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, đoan 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 mút nhuyễn tảo.

+ 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 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.

+ 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.

3.1.4. 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 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.

*** 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, 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.

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 nhuyển 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, 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 Lipton hương dâu nóng

+ Phục vụ bánh mì, bơ và mứt nhuyển dâu tây

+ Phục vụ tiếp trứng ốp la, xúc xích gà, dưa chuột, cà chua bi, rau xà lách + sốt Italian cho khách.

+ Thu dọn dụng cụ ăn và lau sạch vụn bánh mì trên bàn.

+ Phục vụ đồ tráng miệng (*sữa chua*) 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.

+ 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.

3.1.4. 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.

Hóa 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.

3.1.4.2. 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.

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 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.

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 đứng bàn, đứng 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.

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 xốt 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 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.

3.3.4.2. 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 dứa*).

- 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 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.

3.3.4.2. 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, 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.

3.4. 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 tếp |
| - 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 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 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 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.

3.4.4.2. 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 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.

3.4.4.2. 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.

a. 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 5. : 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 sờ sảng. 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?”

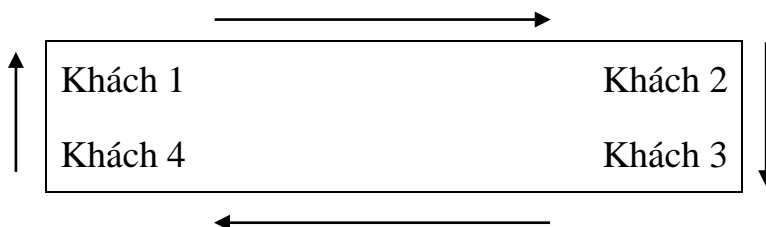
- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- 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 1, 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) | |
|----------------------------------|--|--------------------------------------|--|

| Ngày tháng: (Date) 15/10/2012 | Tên Nhà hàng/Bộ phận: Hoa Sen (Outlet) | No.) | Ghi chú (Remark) |
|--|--|----------------------------------|---------------------|
| 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 Omlette | 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.

b. 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?”

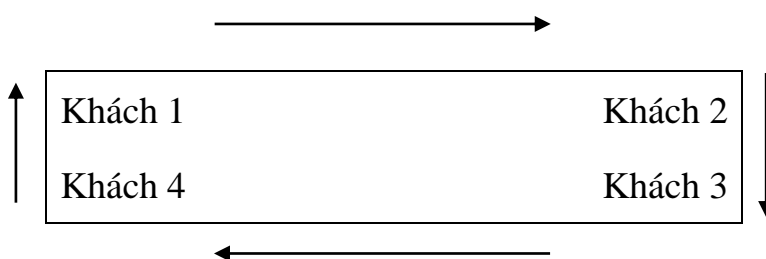
- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- 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 1, 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.) | |
|----------------------------------|--|--|--|

| | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------|
| Ngày tháng: (Date) 18/10/2012 | Tên Nhà hàng/Bộ phận: Hoa Sen (Outlet) | | Ghi chú (Remark) |
| 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.

c. 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, 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 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 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?”

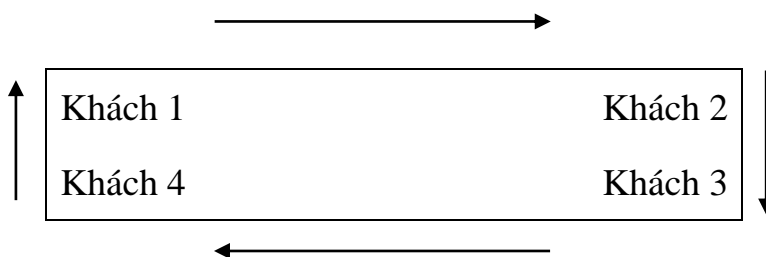
- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- 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: 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.

d. 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 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 sẵn 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?”

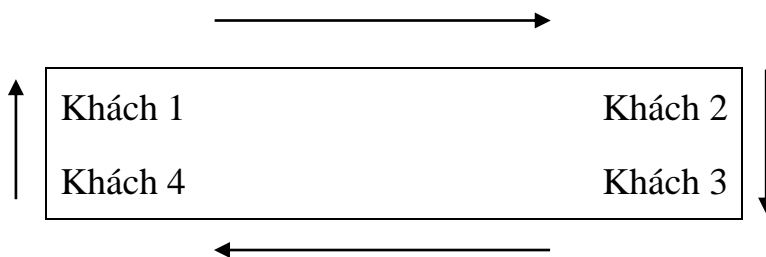
- Mô tả các món ăn trong thực đơn và nếu thích hợp thì đưa ra các gợi ý: Phải mô tả chính xác các món ăn. Để làm được việc này, bạn phải hiểu rõ về các món ăn.

- 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 toi | 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 miệng</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./.**

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, dĩa, 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 | |
| Ngày tháng: 10/11/12 | Tên Nhà hàng/Bộ phận: Ngô đồng | | |

| Số lượng | Tên món ăn/đồ uống | Số thứ tự khách | Ghi chú |
|----------|--------------------|-----------------|-----------|
| 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.

5.3.7. 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, đĩa, thìa
- Dụng cụ gia vị, dụng cụ dùng chung
- Khăn trang trí, khăn trải bàn.

6. 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:**

6.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách

6.1.1. 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

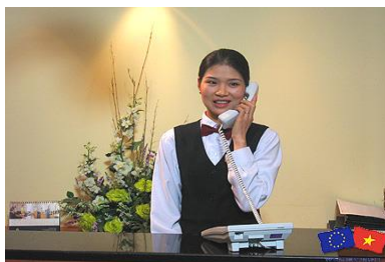
- Thực đơn phục vụ khách ăn tại buồng

- 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: Nhắc 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 5.1: 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 | | | | | | |

6.1.2. 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 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Bread with butter/cheese | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bread with onion omelet | <input type="checkbox"/> |
| 4. Bread with omelet | <input type="checkbox"/> |
| 5. Bread with butter/ham | <input type="checkbox"/> |
| 6. Bread with opla eggs | <input type="checkbox"/> |
| 7. Bread with butter/ sausage | <input type="checkbox"/> |
| 8. Noodle soup with beef | <input type="checkbox"/> |
| 9. Noodle soup with chicken | <input type="checkbox"/> |
| 10. Chicken porridge | <input type="checkbox"/> |
| 11. Roll steam rice cake | <input type="checkbox"/> |

NOTE:

Breakfast will be served from 6am until 11am. Please order your breakfast for tomorrow.

DRINKS

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. Black Coffee | <input type="checkbox"/> |
| 2. Coffee with milk | <input type="checkbox"/> |
| 3. Fresh milk | <input type="checkbox"/> |
| 4. Yoghurt | <input type="checkbox"/> |
| 5. Orange Juice | <input type="checkbox"/> |
| 6. Lemonade | <input type="checkbox"/> |
| 7. Tea | <input type="checkbox"/> |

****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 mỳ với bơ/mứt nhuyển
2. Bánh mỳ với bơ/pho mát
3. Bánh mỳ với trứng ốp lết hành
4. Bánh mỳ với trứng ốp lết
5. Bánh mỳ với bơ/thịt nguội
6. Bánh mỳ với trứng ốp la
7. Bánh mỳ 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:

| | |
|---|---|
| Phở Bò 20.000đ/xuất <input type="checkbox"/> Tái <input type="checkbox"/> Chín | Trứng 20.000đ/xuất <input type="checkbox"/> Omellete <input type="checkbox"/> Ốp la <input type="checkbox"/> Trứng luộc <input type="checkbox"/> Trứng trần |
| Phở Gà 15.000đ/xuất | Trứng ăn kèm với: <input type="checkbox"/> Xúc xích <input type="checkbox"/> Thịt nguội <input type="checkbox"/> Thịt hun khói <input type="checkbox"/> Patê |
| Miến cua bể 30.000đ/xuất | Bánh cuốn 15.000đ/xuất |
| Bánh đa cua 15.000đ/xuất | Xôi thịt 15.000đ/xuất |

Đồ uống:

| | |
|--|--|
| Trà lipton 10.000đ/ly <input type="checkbox"/> Hương dâu <input type="checkbox"/> Trà sữa <input type="checkbox"/> Hương táo <input type="checkbox"/> Hương đào | Trà Dilmah 12.000đ/ly <input type="checkbox"/> Bạc hà <input type="checkbox"/> Nhài |
| Nước ép táo 10.000đ/ly | Nước ép dứa 10.000đ/ly |
| Nước cam 15.000đ/ly | Nước ép ổi 10.000đ/ly |
| Sữa tươi 10.000đ/ly | Nước ép đào 10.000đ/ly |

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

6.2. Sắp đặt dụng cụ trên khay (xe đẩy)

6.2.1. 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.

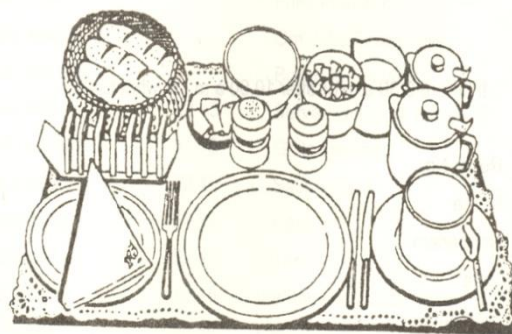
Ví dụ: Sắp xếp dụng cụ trên khay theo thực đơn phục vụ ăn sáng tại phòng kiểu Âu cho 01 khách

- | |
|-----------------------------|
| - 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 5.2: 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 | | | | | | |

6.2.2. 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 5.3: Sắp xếp xe đẩy phục vụ khách ăn tại buồng

6.3. 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/ nhấn 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 | | | | | | |

6.4. 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 | | | | | | |

7. 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;
 - Chăm thận, chu đáo, tỉ mỉ trong việc kết thúc và bàn giao ca.

7.1. 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 phất 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 thảm.

+ 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 | | | | | | |

7.2. 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 báo 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 (NV phục vụ tại Lotus Restaurant) | Lan | |
| | | - Phòng Sài Gòn - Hà Nội vào lúc 17h có một bữa tiệc sinh nhật gồm 15 khách ca sáng đã chuẩn bị đủ dụng cụ phục vụ nhưng chưa đặt bàn. | Quang (NV phục vụ tiệc) | Son | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|-----|--|
| | | - Loby Lounge Bar đã hết các đồ sau: + Siro dâu + Cam sành + Chanh tươi + Dứa + Diet Coke + Cherry đỏ | Hùng (NV phục vụ đồ uống) | Bôn | |
| | | - 18h có thêm hai đoàn khách ăn Buffet (25 khách đoàn Asian Travel và 15 khách đoàn Saigon Tourist). | Ly (NV phục vụ tại Nam Phương 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 (NV phục vụ tiệc) | Sơn | |

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 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
- + 03 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 Macmillan, 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 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
- Quy trình và tiêu chuẩn phục vụ khách ăn trên buồng
- Cách bàn giao ca

CÂU HỎI ÔN TẬP

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 Á và hình thức ăn Âu. 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. 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:

| | |
|--|--|
| <i>* Thực đơn số 1:</i> Đồ ăn: | <i>* Thực đơn số 2:</i> Đồ ăn: |
|--|--|

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| - Xúp kem gà | - Xúp cua măng tây |
| - Cá rán với sốt chanh | - Cá vược hấp với sốt Holandaize |
| - Thịt vịt sốt cam | - Thịt vịt sốt cam |
| - Bánh mì, bơ | - Bánh mì, bơ |
| - Kem Caramel | - Nho Mỹ |
| <i>Đồ uống</i> | <i>Đồ uống</i> |
| - Rượu vang trắng | - Rượu vang trắng |
| - Rượu vang đỏ | - Rượu vang đỏ |
| - Nước khoáng | - Nước khoáng |
| - Trà Lipton | - 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. 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 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

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 chua ngọt 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 – ýt nhỏ (Canapé) | Loại bánh có đăm bông, xúc xích kẹp với bánh bích quy mặn hoặc bánh mì nướng. |
| 20 | Chapatti | Một loại bánh mì 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 sẵn 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 gồm, sành sứ, đá và đồ sứ, thường được dùng để tráng men. |
| 37 | Bánh mì cắt hình hạt lựu rán giòn (Crouton) | Mẩu 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 – tai 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 kiêu 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, rách ãng 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 | Để lau các đồ dùng bằng thủy tinh |

| | | |
|----|-------------------------------------|--|
| | tin (Glass cloth) | |
| 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 chính 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 cốc-tai hay trong bình lắc cốc-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 (Hospitality) | 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 mỳ 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 mỳ, 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 đóng 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.