

TỔNG CỤC DU LỊCH VIỆT NAM
HỘI ĐỒNG CẤP CHỨNG CHỈ NGHIỆP VỤ DU LỊCH VIỆT NAM



TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG



TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ
DU LỊCH VIỆT NAM

NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

TRÌNH ĐỘ CƠ BẢN

CƠ QUAN PHÁT HÀNH

DỰ ÁN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH VIỆT NAM

Văn phòng Ban quản lý Dự án

Tầng 2, Nhà 6, Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam

Tel. (84 4) 577 0663

Fax: (84 4) 577 0665

Email: hrdt@hrdtourism.org.vn

Website: www.hrdtourism.org.vn

Lời cảm ơn

Tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam và Tài liệu đào tạo phục vụ Chương trình Phát triển Đào tạo viên được xây dựng trong khuôn khổ triển khai Dự án "Phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam" do EU tài trợ. Những thông tin quý báu trong các cuốn tài liệu này có được nhờ sự đóng góp về kiến thức cũng như kinh nghiệm của nhiều chuyên gia quốc tế và Việt Nam trong lĩnh vực du lịch. Nhân dịp xuất bản các cuốn tài liệu này, Ban Quản lý Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam xin được bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với những cá nhân và tập thể đã tham gia vào quá trình xây dựng hoàn thiện các tài liệu này.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn Phái đoàn ủy ban Châu Âu tại Việt Nam về sự hỗ trợ quý báu về kỹ thuật và tài chính để xây dựng và xuất bản các cuốn tài liệu này thông qua Dự án "Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam".

Chúng tôi cũng xin được trân trọng cảm ơn sự chỉ đạo sát sao và những ý kiến đóng góp mang tính định hướng của Lãnh đạo Tổng cục Du lịch Việt Nam, Ban chỉ đạo Dự án trong suốt quá trình xây dựng các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi cũng xin bày tỏ lời cảm ơn tới Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB), trong đó có đại diện của Tổng cục Du lịch, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hiệp hội Du lịch Việt Nam, các trường du lịch vì những ý kiến đóng góp nhằm hoàn thiện nội dung các cuốn tài liệu này.

Chúng tôi đánh giá cao sự đóng góp của những người tham gia vào việc nghiên cứu, tổng hợp và biên soạn các cuốn tài liệu này, bao gồm những chuyên gia quốc tế và trong nước, giáo viên và giảng viên tại các trường du lịch, lãnh đạo các doanh nghiệp du lịch, các Đào tạo viên của Dự án cũng như toàn thể cán bộ nhân viên Ban quản lý Dự án.

Xin trân trọng cảm ơn.

MỤC LỤC

1	GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM (VTOS) NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG	TRANG
1.1	Thông tin chung	3
1.2	Tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam	3
1.3	Bảng kỹ năng nghề	5
1.4	Cách sử dụng Tiêu chuẩn VTOS	6
2	TIÊU CHUẨN VTOS - NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG	
2.1	Tóm tắt công việc, chức danh và danh mục công việc	7
2.2	Kế hoạch liên hoàn các công việc và phần việc	8
2.3	Nội dung các công việc và phần việc	11

GIỚI THIỆU TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG



Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề du lịch Việt Nam (Tiêu chuẩn VTOS) - Nghiệp vụ Nhà hàng cơ bản dành cho nhân viên phục vụ nhà hàng, khách sạn hoặc trong cơ sở tương tự, với trách nhiệm sắp xếp nhà hàng, phục vụ các món ăn và đồ uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, theo các kiểu gọi theo món hoặc ăn tự chọn, và phục vụ tại phòng khách hoặc phục vụ hội nghị.

Tiêu chuẩn Nghiệp vụ Nhà hàng được thiết kế kết hợp hài hòa với các tiêu chuẩn quốc tế hiện hành, được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu cụ thể của ngành du lịch Việt Nam và có thể áp dụng linh hoạt vào các loại hình cơ sở lưu trú khác nhau.

1.1 THÔNG TIN CHUNG

Dự án phát triển nguồn nhân lực du lịch Việt Nam là kết quả của Hiệp định tài chính giữa Liên minh châu Âu và Chính phủ Việt Nam.

Mục tiêu tổng thể của Dự án là “nâng cấp tiêu chuẩn và chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch Việt Nam, giúp Chính phủ và ngành duy trì chất lượng và số lượng đào tạo sau khi dự án kết thúc”, cụ thể hơn là nâng cao và công nhận kỹ năng phục vụ của người lao động ở trình độ cơ bản trong ngành du lịch.

1.2 TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ DU LỊCH VIỆT NAM

Tiêu chuẩn VTOS là một trong những thành quả chính của Dự án được xây dựng cho 13 nghề ở trình độ cơ bản, gồm:

KHÁCH SẠN		LỮ HÀNH	
1	Nghệp vụ Buồng	10	Nghệp vụ Đại lý Lữ hành
2	Nghệp vụ Lễ tân	11	Nghệp vụ Điều hành Tour
3	Nghệp vụ Nhà hàng	12	Nghệp vụ Đặt giữ chỗ lữ hành
4	Nghệp vụ An ninh khách sạn	13	Nghệp vụ Hướng dẫn du lịch
5	Kỹ thuật Chế biến món ăn Âu		
6	Kỹ thuật Làm bánh Âu		
7	Kỹ thuật Chế biến món ăn Việt Nam		
8	Nghệp vụ Đặt giữ buồng khách sạn		
9	Nghệp vụ Quản lý khách sạn nhỏ		

Các tiêu chuẩn kỹ năng cho do các chuyên gia quốc tế của nghề đó dự thảo. Sau đó, các Tổ công tác kỹ thuật, gồm các chuyên gia trong ngành du lịch và các cơ sở đào tạo du lịch Việt Nam rà soát. Căn cứ trên các ý kiến đóng góp của Tổ công tác, các tiêu chuẩn được chỉnh sửa và các chuyên gia quốc tế trực tiếp thực hiện 4 khóa đào tạo Đào tạo viên cho từng nghề. Dựa trên thực tế triển khai, tài liệu tiếp tục được hoàn thiện và được trình Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (VTCB) phê duyệt chính thức.

1.3 BẢNG KỸ NĂNG NGHỀ

Các tiêu chuẩn VTOS được thiết kế trên cơ sở phân tích và hình thành những công việc người lao động cần thực hiện để đáp ứng yêu cầu của một công việc cụ thể. Bảng kỹ năng nghề xác định chính xác những việc người lao động phải làm. Từ những phân tích này, những kiến thức và kỹ năng cần thiết được thiết lập nhằm giúp người lao động có đủ trình độ hoàn thành công việc trong điều kiện làm việc thông thường. Bảng này trình bày các công việc ở trình độ cơ bản và được chia thành a: Phần việc kỹ năng và b: Phần việc kiến thức.

Phần việc kỹ năng mô tả những gì mà người lao động phải làm, qua đó giúp họ thực hiện tốt công việc. Phần việc kiến thức đề cập kiến thức bổ sung hay lý thuyết cơ bản mà người lao động ở trình độ cơ bản cần có để thực hiện công việc một cách chính xác.

Mỗi Tiêu chuẩn VTOS được chia thành ba phần chính. Phần một gồm giới thiệu chung về công việc, chức danh thường dùng và danh mục công việc. Đây chính là phần hình thành nên tiêu chuẩn.

Phần hai gồm kế hoạch liên hoàn nêu chi tiết các công việc, phần việc kỹ năng và phần việc kiến thức.

Phần ba nêu chi tiết tiêu chuẩn các kỹ năng nghề được trình bày dưới đây.

PHẦN VIỆC KỸ NĂNG

Các tiêu chuẩn phần việc kỹ năng được thể hiện trong bảng có năm cột như sau:

BƯỚC (THỰC HIỆN): xác định rõ những bước người lao động phải thực hiện để hoàn thành phần việc theo thứ tự logic.

CÁCH LÀM: mô tả cách thực hiện các bước và thường được trình bày với mục đích minh họa cho những kỹ năng cần có. Các kỹ năng này dựa trên năng lực.

TIÊU CHUẨN: phần này liên hệ tới những tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến những tiêu chí then chốt về chất lượng, số lượng, thời gian, tính liên hoàn, vệ sinh, an toàn v.v - nhằm đảm bảo thực hiện các bước theo đúng tiêu chuẩn.

LÝ DO: giải thích tại sao cần phải tiến hành các bước một cách cụ thể và tại sao cần phải áp dụng những tiêu chuẩn đó.

KIẾN THỨC: những phần này liên hệ tới những yêu cầu về kiến thức cần thiết để hỗ trợ thực hiện công việc, ví dụ, chính sách của công ty hoặc các tài liệu tham khảo. Những kiến thức này bổ sung và củng cố cho phần thực hành những kỹ năng cần thiết.

PHẦN VIỆC KIẾN THỨC

Cách trình bày phần việc kiến thức hơi khác một chút, cụ thể phần NỘI DUNG được trình bày tại cột BƯỚC (THỰC HIỆN); và MÔ TẢ ở cột CÁCH LÀM. Trong đó cột NỘI DUNG trình bày phần lý thuyết và cột MÔ TẢ giải thích, minh họa cho phần lý thuyết.

1.4 CÁCH SỬ DỤNG CÁC TIÊU CHUẨN VTOS

Tiêu chuẩn VTOS được thiết kế cho những Đào tạo viên đã tham dự Chương trình phát triển Đào tạo viên và được VTCB cấp chứng chỉ.

Tiêu chuẩn VTOS là cơ sở giúp các doanh nghiệp xây dựng các chương trình đào tạo ở trình độ cơ bản cho nhân viên và xác định nhu cầu đào tạo phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp. Ngoài ra, các cơ sở đào tạo có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để tham khảo xây dựng chương trình đào tạo nghề ở trình độ cơ bản cho sinh viên.

Đối với các doanh nghiệp đã có các tiêu chuẩn hoạt động, Tiêu chuẩn VTOS giúp củng cố và hỗ trợ cho các tiêu chuẩn hiện có. Với những doanh nghiệp chưa có tiêu chuẩn hoạt động, các Đào tạo viên có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS để xây dựng các tiêu chuẩn hoạt động cho doanh nghiệp, qua đó góp phần nâng cao chất lượng tiêu chuẩn dịch vụ.

Mặc dù các doanh nghiệp có thể sử dụng Tiêu chuẩn VTOS theo nội dung hiện có, Dự án khuyến khích các Đào tạo viên điều chỉnh Tiêu chuẩn VTOS thành tiêu chuẩn hoạt động phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp.

Bên cạnh tài liệu Tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Dự án cung cấp các phương tiện hỗ trợ Đào tạo viên thực hiện công tác đào tạo nhân viên bao gồm đĩa DVD và ảnh minh họa những công việc chính.



Ngoài ra, Đào tạo viên có thể sử dụng các tài liệu tham khảo khác. Một nguồn tham khảo có giá trị cho bốn nghiệp vụ: Bồng, Nhà hàng, Lễ tân và Nghiệp vụ Nhà hàng là các tài liệu Dự án Đào tạo nghiệp vụ khách sạn ở Việt Nam, do Lux Development hỗ trợ. Các tài liệu này do VTCB xuất bản và có sẵn tại địa chỉ dưới đây.

Cùng với tiêu chuẩn kỹ năng nghề là một hệ thống đăng ký và cấp chứng chỉ toàn diện do VTCB quản lý. Hệ thống này giúp các doanh nghiệp đăng ký những nhân viên đã hoàn thành khóa đào tạo kỹ năng nghề ở trình độ cơ bản tham dự thẩm định tay nghề tại các trung tâm thẩm định để được cấp chứng chỉ quốc gia.

Quý vị cần thêm thông tin về Hệ thống Tiêu chuẩn VTOS, có thể liên hệ các địa chỉ sau:

Dự án Phát triển Nguồn nhân lực du lịch Việt Nam

Văn phòng Ban Quản lý Dự án
Khách sạn Kim Liên 2,
số 7 Đào Duy Anh, Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 577 0663
Fax: (84 4) 577 0665
Website: www.hrdtourism.org.vn

Hội đồng Cấp chứng chỉ Nghiệp vụ Du lịch Việt Nam (VTCB)

Văn phòng VTCB
Phòng 203, 30 Nguyễn Du,
Hà Nội, Việt Nam
Tel. (84 4) 9446494
Fax: (84 4) 9446495
Email: vtcb@vnn.vn

TIÊU CHUẨN VTOS NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

2

2.1 TÓM TẮT CÔNG VIỆC, CHỨC DANH VÀ DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÓM TẮT CÔNG VIỆC

Các công việc của một nhân viên phục vụ nhà hàng, khách sạn hoặc trong cơ sở lưu trú, với trách nhiệm sắp xếp nhà hàng, phục vụ các món ăn và đồ uống trong nhà hàng, khách sạn, phòng họp, theo các kiểu gọi theo món hoặc ăn tự chọn, thực hiện việc phục vụ tại buồng hoặc phục vụ hội nghị.

CHỨC DANH

Chức danh thường được gọi trong công việc này là: Nhân viên phục vụ nhà hàng

DANH MỤC CÔNG VIỆC

Các công việc trong tiêu chuẩn kỹ năng nghề trình độ sơ cấp bao gồm:

1. Chuẩn bị làm việc
2. Chuẩn bị nhà hàng (mise-en-place)
3. Chăm sóc khách hàng
4. Tiếp nhận yêu cầu
5. Phục vụ bữa ăn
6. Thu dọn bữa ăn
7. Phục vụ bàn nói chung
8. Xử lý thanh toán
9. Các công việc trong quầy đồ uống
10. Phục vụ hội nghị và tiệc
11. An toàn và an ninh
12. Kết thúc ca làm việc

2.2 KẾ HOẠCH LIÊN HOÀN CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

Công việc chính: 12 (Tổng cộng)

Phần việc kỹ năng: 61 (Tổng cộng)

Phần việc kiến thức: 12 (Tổng cộng)

1. CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		13	1.1 Trang phục và vệ sinh cá nhân
		16	1.2 Vệ sinh thực phẩm
		18	1.3 Tác phong chuyên nghiệp
		21	1.4 Trang thiết bị trong nhà hàng
		24	1.5 Bộ phận ẩm thực và đồ uống
		27	1.6 Các bộ phận khác trong khách sạn

2. CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
31	2.1 Thu dọn nhà hàng		
34	2.2 Lau bóng dao đĩa		
36	2.3 Lau bóng ly		
38	2.4 Lau bóng bát đĩa		
40	2.5 Thay khăn bàn		
42	2.6 Gấp khăn ăn		
43	2.7 Chuẩn bị đồ gia vị		
45	2.8 Bày bàn ăn theo kiểu gọi món		
47	2.9 Bày bàn ăn theo kiểu đặt trước		
49	2.10 Bày bàn ăn kiểu Á		
51	2.11 Bày bàn ăn bữa sáng		
53	2.12 Bày bàn ăn tự chọn		
55	2.13 Chuẩn bị bàn tiệc tự chọn		
57	2.14 Chuẩn bị khu vực phục vụ		
59	2.15 Gấp góc khăn bàn		

3. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
63	3.1 Nhận đặt bàn		
65	3.2 Chào đón và mời khách ngồi		
67	3.3 Trình thực đơn và danh mục rượu vang		
69	3.4 Phục vụ nước, bánh mì và bơ		
		71	3.5 Giải quyết phàn nàn

4. TIẾP NHẬN YÊU CẦU

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
75	4.1 Nhận yêu cầu gọi món		
		78	4.2 Chuyển yêu cầu gọi món
80	4.3 Điều chỉnh bộ đồ ăn		
81	4.4 Nhận yêu cầu món tráng miệng, cà phê và rượu mùi		
82	4.5 Nhận yêu cầu phục vụ tại phòng		

5. PHỤC VỤ BỮA ĂN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
87	5.1 Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa		
89	5.2 Phục vụ món súp từ bát lớn		
91	5.3 Phục vụ các món chính theo đĩa		
93	5.4 Phục vụ món ăn dùng thìa đĩa (hay muỗng nĩa)		
96	5.5 Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa đĩa và phục vụ theo đĩa		
99	5.6 Phục vụ khăn lau tay và bát nước rửa tay		
100	5.7 Phục vụ kiểu gia đình		
102	5.8 Phục vụ tại phòng		

6. THU DỌN BỮA ĂN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
107	6.1 Thu dọn đĩa: đĩa phụ, đĩa ăn cá, đĩa ăn món chính		
109	6.2 Thu dọn món khai vị, món tráng miệng và cốc tách		
110	6.3 Thu dọn phục vụ tại phòng		
112	6.4 Thu dọn tiệc tự chọn		
113	6.5 Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn		
114	6.6 Thay gạt tàn		
115	6.7 Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn		

7. PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
119	7.1 Phục vụ cà phê tại bàn		
121	7.2 Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn		
122	7.3 Phục vụ đồ uống tại bàn		
123	7.4 Mở rượu vang		
125	7.5 Phục vụ rượu vang		
126	7.6 Mở rượu sâm banh và vang sủi bọt		
128	7.7 Phục vụ cà phê pha rượu mùi		

8. XỬ LÝ THANH TOÁN

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
131	8.1 Trình hoá đơn và nhận tiền thanh toán		
		133	8.2 Các hình thức thanh toán

9. CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
137	9.1 Vệ sinh quầy đồ uống		
140	9.2 Bổ sung vào quầy đồ uống		
142	9.3 Phục vụ bia tươi, bia đen nặng và bia nhẹ		
144	9.4 Phục vụ bia chai		
146	9.5 Phục vụ bia lon		
147	9.6 Phục vụ rượu vang theo ly		
148	9.7 Phục vụ rượu mạnh và vang mạnh		

10. PHỤC VỤ HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
153	10.1 Phục vụ đồ uống và bánh capapes (đồ ăn nhẹ) cho tiệc tự chọn dùng tay		
155	10.2 Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao		
158	10.3 Bày bàn cho hội nghị		
160	10.4 Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao		
161	10.5 Bày bàn ăn tiệc		
163	10.6 Quy trình phục vụ tiệc		

11. AN TOÀN VÀ AN NINH

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
		171	11.1 An toàn về hỏa hoạn trong nhà hàng
		173	11.2 Trách nhiệm về phục vụ đồ uống có cồn
		174	11.3 Quy định về làm việc an toàn

12. KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

TRANG	PHẦN VIỆC KỸ NĂNG	TRANG	PHẦN VIỆC KIẾN THỨC
179	12.1 Kết thúc ca làm việc ở nhà hàng		
183	12.2 Kết thúc ca làm việc ở quầy phục vụ đồ uống		

2.3 NỘI DUNG CÁC CÔNG VIỆC VÀ PHẦN VIỆC

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

GIỚI THIỆU

Bạn phải làm được báo cáo về công việc của mình theo chính sách của công ty, tuân thủ các quy định về vệ sinh, công tác chuẩn bị, tổ chức và báo cáo công việc của bạn một cách an toàn và hiệu quả, tuân thủ các quy định về an toàn và an ninh, hiểu rõ chức năng của Bộ phận nhà hàng và tầm quan trọng của công việc của bạn.

Phần việc số 1.1 :	Trang phục và vệ sinh cá nhân (Kiến thức)
Phần việc số 1.2 :	Vệ sinh thực phẩm (Kiến thức)
Phần việc số 1.3 :	Tác phong chuyên nghiệp (Kiến thức)
Phần việc số 1.4 :	Trang thiết bị trong nhà hàng (Kiến thức)
Phần việc số 1.5 :	Bộ phận Ẩm thực (Kiến thức)
Phần việc số 1.6 :	Các bộ phận trong khách sạn (Kiến thức)

công việc 1. chuẩn bị làm việc



TRANG PHỤC VÀ VỆ SINH CÁ NHÂN 1



BUỘC TÓC SAU GÁY (NỮ) 2



TÓC CẮT NGẮN, CẠO RÂU GỌN GÀNG (NAM) 3



TẮM HÀNG NGÀY 4



TAY SẠCH SẼ 5



MẶC ĐỒNG PHỤC THEO QUÝ ĐỊNH CỦA KHÁCH SẠN 6

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.1: Trang phục và vệ sinh cá nhân (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tóc.	<ul style="list-style-type: none"> Cắt ngắn hoặc buộc gọn sau gáy nếu tóc dài. Chải và cặp gọn gàng. 	<ul style="list-style-type: none"> Tóc nam giới phải cắt ngắn, không chồm tai và cổ áo. Tóc nữ giới phải buộc sau gáy, chải thẳng hoặc có chụp tóc nếu tóc dài quá đường cổ áo. Trong mọi trường hợp, tóc phải sạch sẽ. 	<ul style="list-style-type: none"> Tóc bẩn và không được chải là nơi trú ngụ của vi khuẩn. Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách. 	Tham khảo chương 2, Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng ¹ .
2. Mặt.	<p>Nam giới phải cạo râu trừ khi Nhà hàng cho phép để râu hoặc ria mép.</p> <p>Nữ giới trang điểm vừa phải.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nam giới phải thường xuyên cạo râu (không để mọc lởm chồm) trừ khi được Nhà hàng cho phép để râu hoặc ria mép theo trang phục. Nữ giới chỉ được trang điểm tối thiểu. 	Tóc bẩn và không được chải là nơi trú ngụ của vi khuẩn. Diện mạo của người phục vụ tác động trực tiếp đến sự cảm nhận của khách.	
3. Cơ thể.	Sạch sẽ và không có mùi khó chịu.	Tất cả nhân viên phải tắm (tắm vòi sen hoặc tắm bồn) trước khi phục vụ và dùng chất khử mùi thích hợp. Tuy nhiên, nước hoa hoặc mùi thơm không được quá mạnh.	Tạo sự thoải mái và ấn tượng cho khách.	

¹ Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng - cách tiếp cận thực tế, VTCB tái bản lần thứ hai, năm 2004, ISBN 2-919894-49-8

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Tay.	Sạch sẽ.	<ul style="list-style-type: none"> • Phải rửa tay sạch sẽ trước khi phục vụ và thường xuyên rửa tay sau khi chạm vào thức ăn, hút thuốc, đi vệ sinh hoặc cầm các vật bẩn khác. • Móng tay phải ngắn. • Các vết xước hoặc đứt tay phải được băng bó một cách vệ sinh. 	Bàn tay của bạn xuất hiện ngay trước mặt khách. Bàn tay là nơi dễ dàng làm lây nhiễm vi khuẩn sang thức ăn, các đồ vật phục vụ làm cho chúng bị nhiễm độc. Các vết xước có thể là nơi trú ngụ cho vi khuẩn gây hại.	
5. Trang sức.	Trang sức tối thiểu.	<ul style="list-style-type: none"> • Chỉ mang (tối đa) nhẫn cưới, vòng cổ đơn giản, khuyên tai đơn giản, đồng hồ. • Không mang vòng (đeo tay hoặc đeo cổ chân), các vật sắc, vòng và dây đeo lỏng. 	Đồ trang sức có thể chứa chất bẩn. Nó cũng có thể gây nguy hại cho sức khỏe nếu vướng vào các thiết bị khác.	Theo qui định của công ty/ khách sạn.
6. Vệ sinh răng miệng.	Hơi thở thơm tho và hàm răng sạch sẽ.	<ul style="list-style-type: none"> • Đánh răng bằng bàn chải và kem đánh răng trước khi phục vụ. • Không để thức ăn còn dính trên răng. • Hơi thở phải thơm tho. 	Mùi khó chịu do hút thuốc, uống quá ít nước, quá nhiều cà phê và ăn nhiều thứ sẽ dẫn đến hơi thở có mùi hôi làm cho khách và đồng nghiệp khó chịu.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Đồng phục.	Sạch, được giặt và là phẳng.	<ul style="list-style-type: none"> • Phải mặc áo sơ mi (nam)/ áo cánh (nữ), đồ lót, đi tất sạch trong quá trình phục vụ. • Quần tây, áo vét, cà vạt, váy, áo dài phải được giặt thường xuyên hoặc khi thấy bẩn. • Giày phải mới, sạch và đánh xi bóng. • Tất cả đồng phục phải được là/ ủi phẳng phiu. • Biển tên (nếu có yêu cầu) phải được đeo theo cách của đồng phục, ngay ngắn và sạch sẽ. 	Cũng như sự sạch sẽ cá nhân, đồng phục khi bẩn sẽ chứa vi khuẩn. Quần áo bẩn và nhếch nhác tạo ra hình ảnh xấu cho nhà hàng.	Theo qui định của công ty/ khách sạn.

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.2: Vệ sinh thực phẩm (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các loại vi khuẩn	<ul style="list-style-type: none"> Khuẩn Perfringens Clostridium Khuẩn hình que - Bacillus Khuẩn tụ cầu - Staphylococcus Khuẩn liên cầu - Streptococcus Khuẩn độc Salmonella 	Được tìm thấy chủ yếu trong: <ul style="list-style-type: none"> Thức ăn và nước sốt thịt. Cơm. Vết đứt và vết xước trên cơ thể người. Nước bọt của người. Gia cầm, phân. 	Lan nhiễm sang thức ăn ở nhiệt độ ấm, nhân viên bị nhiễm bệnh và thực hành vệ sinh kém.	Tham khảo chương 2, Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng.
2. Vòng đời của vi khuẩn.	Vi khuẩn nhân đôi về số lượng trong 20 phút trong điều kiện thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Trong khoảng từ 5 đến 65 độ C là điều kiện lý tưởng cho vi khuẩn phát triển. 	Dưới nhiệt độ này chúng sinh trưởng chậm, nhiệt độ cao hơn làm chúng bắt đầu chết.	
3. Ngăn chặn vi khuẩn.	Thực hiện việc phòng ngừa đúng sẽ ngăn chặn được vi khuẩn	Kiểm soát vi khuẩn gây hại qua 4 yếu tố sau: <ul style="list-style-type: none"> Nước Thời gian Thức ăn Nhiệt độ 	Trừ khi vi khuẩn có thời gian, độ ẩm và vật để ký sinh (thức ăn) trong nhiệt độ thích hợp, nếu không sự sinh sản của chúng sẽ bị hạn chế đáng kể nếu không phải là dừng lại hoàn toàn.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Thói quen mang thức ăn.	Luôn duy trì được thói quen tốt khi mang thức ăn.	<ul style="list-style-type: none"> Tay không có vết bẩn Nghỉ ở nhà nếu bị cúm hay cảm lạnh Giữ cơ thể sạch sẽ Không ho, khạc nhổ và hắt xì hơi Rửa tay sau khi đi vệ sinh Không hỉ mũi hoặc hút thuốc tại nơi làm việc. 	Các thói quen của người phục vụ thức ăn có thể làm lây nhiễm bệnh.	
5. Sự truyền nhiễm.	Vi khuẩn lây nhiễm từ thức ăn này sang thức ăn khác hoặc vị trí này sang vị trí khác qua tiếp xúc trực tiếp hoặc bảo quản không tốt.	<ul style="list-style-type: none"> Rửa sạch tay sau khi chạm vào một loại thức ăn và sắp chạm vào thức ăn khác. Không để hoặc trộn lẫn thức ăn sống với thức ăn đã nấu chín. Dùng riêng các dụng cụ cho các loại thức ăn khác nhau. 	Nhiều loại thức ăn, còn sống hoặc đã nấu chín được xử lý và phục vụ hàng ngày. Sử dụng nhiều loại bề mặt và dụng cụ. Phục vụ nhiều người và các mối nguy hiểm cũng cao hơn.	
6. Những vật truyền bệnh.	Động vật, loài gặm nhấm, côn trùng và người đều là tác nhân truyền bệnh.	<ul style="list-style-type: none"> Không để cho côn trùng tiếp xúc vào thức ăn. Không cho các loại động vật tiếp xúc với thức ăn và khu vực chế biến. Không làm ô nhiễm thức ăn. 	Hành vi thiếu trách nhiệm là nguyên nhân chính gây nhiễm độc thực phẩm.	
7. Trách nhiệm của người phục vụ chuyên nghiệp.	Là một người phục vụ đồ ăn chuyên nghiệp, bạn phải có đạo đức và trách nhiệm pháp lý về việc duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh thực phẩm. Một mẫu thức ăn nhỏ bị nhiễm độc có thể gây nhiễm độc cho hàng trăm người.	<ul style="list-style-type: none"> Học về các nguyên tắc an toàn Giữ cho thực phẩm an toàn Giữ vệ sinh cá nhân. 	Thực phẩm bị nhiễm độc không chỉ gây nguy hiểm cho khách mà còn cho cả nhà hàng và của các nhân viên.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.3: Tác phong chuyên nghiệp (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đứng và đi lại.	Một người phục vụ thức ăn và đồ uống phải luôn đứng thẳng người và đi lại quanh nơi làm việc, thể hiện sự chuyên nghiệp, có tổ chức và có mục đích.	<ul style="list-style-type: none"> Đứng thẳng người, hai tay hai bên, để phía trước hoặc phía sau, không bao giờ được khoanh tay trước ngực. Không được đứng dựa vào tường hoặc bề mặt khác và không được ngồi. Đi lại nhẹ nhàng, không lê bước chân và tránh để giày dép tạo ra tiếng ồn quá mức. 	Hình ảnh của nhà hàng sẽ được tạo ra bởi điệu bộ cơ thể của các nhân viên.	Tham khảo chương 1, Giáo trình nghiệp vụ nhà hàng.
2. Nói.	Phải sẵn sàng lắng nghe và giao tiếp có hiệu quả.	<ul style="list-style-type: none"> Không được hét to hoặc nói lâu bầu trong miệng. Cần phải nói rõ ràng và dễ hiểu. Âm lượng giọng nói phải truyền tải được nụ cười và không được thể hiện sự giận dữ hay thiếu kiên nhẫn, chầm biếm hoặc khó chịu. Việc giao tiếp giữa các nhân viên phải riêng biệt và ở nơi mà khách không thể nghe thấy. 	Bầu không khí của một bữa ăn được quyết định bởi kiểu cách và sự nhã nhặn của nhân viên.	
3. Nhã nhặn với khách.	Phải luôn nhã nhặn với khách.	<ul style="list-style-type: none"> Luôn phải nhận biết và hiểu rõ khách. Giúp đỡ theo yêu cầu của khách bất cứ khi nào họ cần. 	Nhân viên phục vụ phải tỏ rõ thái độ hết sức nhã nhặn trước bất kỳ hành vi nào của khách.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Giao tiếp với khách.</p>	<p>Giao tiếp với khách phải giới hạn trong phạm vi công việc chuyên môn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giao tiếp với khách phải được giới hạn trong các vấn đề có liên quan đến dịch vụ, khách sạn, nhà hàng hoặc các hoạt động du lịch của địa phương. • Không được thảo luận về các vấn đề cá nhân hoặc quan điểm cá nhân (khác với sự giới thiệu về dịch vụ). 	<p>Tác phong chuyên nghiệp là chỉ thảo luận các vấn đề liên quan đến dịch vụ trong nhà hàng.</p>	
<p>5. Các dụng cụ mang theo.</p>	<p>Người phục vụ phải có các dụng cụ thích hợp sẵn có bên mình.</p>	<p>Tuỳ theo từng ca phục vụ và từng nhà hàng, người phục vụ phải có:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dụng cụ mở chai bia/chai rượu vang. • Diêm, bật lửa. • Dụng cụ quét bàn ăn. • 2 chiếc bút bi. 	<p>Cho dù ít khi xảy ra, nhưng bất kỳ lúc nào người phục vụ cũng có thể được yêu cầu để mở chai, thấp nền hoặc cho khách hút thuốc, quét bàn ăn, ghi yêu cầu gọi món hoặc cho khách mượn bút.</p>	
<p>6. Các thói quen cá nhân.</p>	<p>Các thói quen cá nhân không được ảnh hưởng đến thái độ chuyên nghiệp hoặc các yếu tố về vệ sinh.</p>	<p>Người phục vụ không được:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hít mũi, ho, hắt hơi, ngoáy mũi hoặc xỉa răng, khạc nhổ, gãi, vuốt tóc, liếm đầu ngón tay, ợ hơi, ngáp, vươn vai hoặc cho thấy cách ứng xử khó gần. 	<p>Việc này không chỉ hạ thấp hình ảnh của nhà hàng, mà còn làm khách phật lòng và thường gây ra các nguy cơ mất vệ sinh.</p>	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Ăn uống.	Người phục vụ không được ăn hoặc uống tại nơi phục vụ hoặc trước mặt khách.	<ul style="list-style-type: none">• Đồ ăn và đồ uống phải được dùng đúng thời gian và khu vực quy định cho nhân viên.• Nhân viên có thể uống nước trong khi phục vụ nhưng phải ở phía sau.• Nhân viên không bao giờ được uống rượu, có mùi rượu hoặc say rượu trong khi làm việc.	Sự đúng mực có tính chuyên nghiệp. Các yếu tố an toàn và sức khỏe, hiệu quả và lịch sự chung.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.4: Trang thiết bị trong nhà hàng (Kiến thức)

THIẾT BỊ	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bộ đồ ăn: dao, đĩa.	Mặc dù không phải luôn được làm bằng bạc, nhưng đó là các dụng cụ mà khách dùng để ăn.	<ul style="list-style-type: none">Thìa súp, dao ăn cá, đĩa ăn cá, dao ăn món chính, đĩa ăn món chính, thìa và đĩa ăn tráng miệng, dao và đĩa ăn hoa quả, dao ăn bơ, thìa trà và cà phê, thìa kem, thìa và đĩa phục vụ, dao cắt bánh ngọt...	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	Tham khảo Chương 2, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Dụng cụ phục vụ thức ăn.	Thường được gọi chung là “khay”, thường được làm bằng thép không gỉ và được dùng để phục vụ khách tại bàn.	<ul style="list-style-type: none">Liễn súp, thuyền đựng xốt và khay, đĩa bầu dục và nắp đậy (vung), đĩa đựng rau hình vuông, tròn hoặc bầu dục, đều có các kích thước khác nhau và vung đậy.	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	
3. Dụng cụ phục vụ đồ uống	Dùng để bê và phục vụ đồ uống tại bàn khách.	<ul style="list-style-type: none">Khay tròn thường có đường kính 20-30 cm, kẹp gấp đá, xô đá và giá đặt xô đá.	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	
4. Đồ dùng trong phòng chờ phục vụ/xoong nôi.	Các thiết bị dùng trong khu vực chế biến (<i>phòng chờ phục vụ</i>) để chế biến các đồ uống nóng. Có thể là đồ gốm hoặc thép không gỉ.	<ul style="list-style-type: none">Ấm cà phê 3 người, 6 người; bình đựng sữa nóng 3 người, 6 người; ấm trà, 3, 6 và 9 người; bình đựng sữa lạnh 3 và 6 người; bình đựng kem, nửa suất và 1 suất, 3 suất; rổ đựng bánh mì nướng; cốc đựng trứng, khay đựng khăn lạnh/nóng, chân nến.	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	

THIẾT BỊ	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Bộ đồ ăn đặc biệt.	Các dụng cụ khác chuyên dùng cho các món ăn đặc biệt.	<ul style="list-style-type: none"> Kẹp lấy đường, kẹp lấy măng tây, kéo cắt nhỏ, kẹp vỡ hạt, đĩa ăn bánh, đĩa ăn sò, bát rửa tay, bát đường, đĩa (nĩa) dài ăn tôm hùm, kẹp vỏ tôm hùm, giá đựng tiêu muối, thìa mù tạt, thìa xúc kem, máy xay tiêu, thìa nước mắm, dao cắt bánh ngọt, đĩa ăn dưa, các lọ dầu giấm, bát nước mắm nhỏ, gác dũa. 	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	
6. Ly cốc.	Các loại ly thủy tinh khách dùng để uống.	<ul style="list-style-type: none"> Ly uống nước, ly uống vang đỏ, ly uống vang trắng (đặc biệt là cốc uống vang chuyên dụng như Hock, Moselle, dégustation), ly uống rượu anh đào, ly uống rượu vang mạnh, ly rượu mùi, ly cốc uống rượu sâm banh thấp hay cao, các ly uống rượu pha đặc biệt, ly uống rượu brandy, ly whisky (hay ly Rock), ly uống bia, ly vại uống bia to/nhỏ, ly bia goblet. Bình đựng nước, bình đựng rượu vang. 	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	

THIẾT BỊ	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Bát đĩa.	Các loại bát đĩa khách sẽ dùng.	<ul style="list-style-type: none"> Đĩa ăn súp, bát sâu lòng, bát nông lòng, chén súp, đĩa ăn món, đĩa thịt, đĩa cá (tròn và bầu dục), đĩa ăn tráng miệng, đĩa bánh mì, đĩa ăn sa lát, tách trà và đĩa kê, tách cà phê và đĩa kê, bát ăn ngũ cốc và hoa quả, đĩa đậy. 	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	
8. Các thiết bị khác.	Tùy thuộc vào từng nhà hàng, loại hình phục vụ và các món ăn mà nhà hàng đó cung cấp, có các loại thiết bị khác mà nhân viên phải làm quen.	<ul style="list-style-type: none"> Đĩa thức ăn nóng cho phục vụ tại bàn hay phục vụ kiểu gia đình, đèn cồn, các lò hâm đồ ăn nóng với kích thước và hình dạng khác nhau, xe đẩy phục vụ thức ăn, gạt tàn, rổ đựng bánh mì, nồi đất, dụng cụ nạo phô mai, bình hoa, rổ đựng hoa quả, bình đựng gia vị, khay đá, bình lọc trà, khung đỡ chai rượu vang, các khay phục vụ và khay thu dọn. 	Nhân viên phục vụ phải nhận biết được tất cả các thiết bị và công dụng của chúng.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.5: Bộ phận ẩm thực (Kiến thức)

KHU VỰC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Bộ phận thực phẩm và đồ uống	Là một bộ phận trong khách sạn quản lý toàn bộ các hoạt động về việc cung cấp đồ ăn và đồ uống cho khách.	Tùy theo quy mô, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> Nhà bếp, nhà hàng, rửa dọn, quầy đồ uống, phục vụ tại phòng khách, phục vụ hội nghị, tiệc, tại đại sảnh và trực thuộc các phòng giải trí khác như vũ trường, bể bơi hoặc câu lạc bộ sức khỏe. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	Tham khảo Chương 1, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Nhà bếp.	Tạo ý tưởng về món ăn và chịu trách nhiệm về yêu cầu, bảo quản và chế biến tất cả các món ăn.	Thường bao gồm (tùy theo quy mô và loại nhà hàng): <ul style="list-style-type: none"> Bếp món nóng, bếp món nguội, bếp làm bánh, bếp sơ chế. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	
3. Rửa dọn.	Dọn dẹp, sắp xếp và cung cấp tất cả các thiết bị nhỏ phục vụ ăn uống.	Thường gồm (tùy thuộc vào quy mô và loại nhà hàng): <ul style="list-style-type: none"> Rửa bát (bằng máy hoặc thủ công), rửa xoong nồi và các thiết bị nặng, các khu vực bảo quản, dọn đổ rác thải. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	
4. Nhà hàng.	Cung cấp việc ăn uống cho khách, bên trong hoặc bên ngoài nhà hàng.	Nhà hàng có thể có nhiều loại: <ul style="list-style-type: none"> Sang trọng, bình dân, đặc sản, tự chọn, phục vụ tại quầy, quán ăn nhỏ, quán cà phê, quán ăn nhanh. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và sản phẩm của nhà hàng.	

KHU VỰC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Quầy đồ uống.	Cung cấp dịch vụ về đồ uống (có cồn và không có cồn) cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Thường gồm có quầy phục vụ có ghế cao mà khách có thể ngồi cũng như kiểu có chỗ ngồi rộng tại sảnh cho khách. Khách có thể mua đồ uống và đồ ăn nhẹ tại quầy hoặc tại bàn họ ngồi. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và sản phẩm của nhà hàng.	
6. Quầy pha chế.	Là nơi nhân viên phục vụ pha chế đồ uống lạnh theo yêu cầu của khách trong khi ăn. Quầy pha chế thường được bố trí ở nơi khuất để khách không nhìn thấy.	<ul style="list-style-type: none"> Quầy pha chế thường chỉ có trong các nhà hàng lớn và cung cấp các loại rượu pha, rượu vang, rượu khai vị, rượu mạnh cho nhân viên phục vụ tại bàn hoặc phục vụ tại phòng khách. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	
7. Phục vụ tại phòng	Cung cấp dịch vụ về đồ ăn và đồ uống đến phòng của khách.	<ul style="list-style-type: none"> Tùy thuộc vào quy mô của khách sạn mà có dịch vụ suốt 24 giờ hoặc trong thời gian giới hạn, cung cấp toàn bộ hoặc chỉ một phần các món ăn và đồ uống của nhà bếp hoặc quầy đồ uống đến phòng của khách. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	
8. Hội nghị và tiệc.	Cung cấp việc phục vụ cho các bữa tiệc lớn, các cuộc họp ít người hay những hội nghị lớn.	Tùy thuộc vào quy mô của khách sạn, bộ phận này có thể cung cấp dịch vụ cho: <ul style="list-style-type: none"> Tiệc lớn, tiệc cưới, liên hoan, khai trương sản phẩm, đại hội, hội nghị, gặp gỡ làm ăn, bữa ăn trong phòng họp, đào tạo, triển lãm, hội thảo hoặc các văn phòng tạm thời. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
9. Khu giải trí/ đại sảnh/ phòng chờ.	Tuỳ thuộc vào quy mô của khách sạn, thực phẩm và đồ uống phải được cung cấp đến các khu khác trong khách sạn.	<ul style="list-style-type: none"> Các khu vực giải trí có thể bao gồm câu lạc bộ đêm, vũ trường, các câu lạc bộ giải trí hay sức khỏe, bể bơi. Dịch vụ phụ này có thể được giao cho phục vụ tại phòng, nhưng thường có dịch vụ chuyên môn tại các khu vực này. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	
10. Phục vụ bên ngoài khách sạn.	Thức ăn và đồ uống cũng như dịch vụ có thể được khách sạn cung cấp cho các đơn vị bên ngoài khách sạn.	<ul style="list-style-type: none"> Vận chuyển, phục vụ và các thiết bị chuyên dụng khác phải sẵn có để đảm bảo cung cấp ra bên ngoài một dịch vụ tiêu chuẩn và hoàn hảo. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và các thứ bậc trong bộ phận.	

CÔNG VIỆC SỐ 1: CHUẨN BỊ LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 1.6: Các bộ phận khác trong khách sạn (Kiến thức)

BỘ PHẬN	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lễ tân.	Cung cấp dịch vụ đón tiếp khách của khách sạn và là trung tâm thông tin cho khách, là điểm khách đến và khách đi.	Tùy theo quy mô của khách sạn, thường bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Quầy lễ tân• Quầy thu ngân• Quầy trực sảnh/ Mang hành lý• Tổng đài điện thoại• Bộ phận nhận đặt phòng trước.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	Tham khảo Chương 1, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Tiếp thị và bán hàng	Điều hành các hoạt động quảng cáo, khuyến mãi, các chiến lược và hoạt động bán hàng cho khách sạn.	Tùy thuộc vào quy mô của khách sạn mà bộ phận này bao gồm các hoạt động: <ul style="list-style-type: none">• Bán hàng, quan hệ công chúng, tiếp thị và quản lý doanh thu, có quan hệ mật thiết với Bộ phận đặt phòng.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	
3. Bộ phận Bùồng.	Điều hành việc dọn dẹp mọi khu vực của khách sạn, trừ nhà bếp.	Chịu trách nhiệm về sự sạch sẽ của các khu vực công cộng, các khu vực phía sau (trừ nhà bếp hoặc vườn), dọn dẹp kịp thời và hiệu quả các phòng khách.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	
4. Nhân sự.	Điều hành mọi công việc liên quan đến nhân sự của khách sạn.	Chịu trách nhiệm tuyển dụng, lựa chọn, đào tạo, các quyền lợi và tiền công của nhân viên, lưu giữ hồ sơ các vấn đề về sự tiến bộ, các kỳ nghỉ, kỷ luật, sa thải.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	

BỘ PHẬN	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Kỹ thuật.	Đảm bảo sự hoạt động an toàn và hiệu quả của tất cả các máy móc thiết bị và bảo dưỡng toàn bộ công trình khách sạn.	Các nhiệm vụ tiêu biểu gồm: <ul style="list-style-type: none"> Bảo dưỡng hàng năm, bảo dưỡng định kỳ, sửa chữa, điện, máy móc, sơn và cải tạo, hệ thống cấp thoát nước, máy làm lạnh, hệ thống điều hoà và sưởi ấm. 	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	
6. Kế toán.	Giữ gìn sổ sách của khách sạn và duy trì sự nhất quán trong quản lý tài chính.	Xử lý các khoản ngân quỹ nói chung, các quy trình kiểm soát hoạt động, mua bán hàng hoá, bán hàng, lương bổng và các tài khoản khác sạn quan trọng, lợi nhuận và thất thoát, chi phí và thu nhập.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	
7. An ninh.	Đảm bảo an ninh cho khách, nhân viên và tài sản của khách sạn.	Bằng việc sử dụng nhân lực và thiết bị, đảm bảo rằng những người không có nhiệm vụ không được phép vào trong khuôn viên khách sạn và những việc có liên quan đến an ninh (trộm cắp, đồ vỡ hoặc nguy hiểm) sẽ được xử lý kịp thời.	Nhân viên phục vụ phải biết rõ cơ cấu hoạt động của khách sạn, cũng như sự giao tiếp, chức năng và các mối quan hệ.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

GIỚI THIỆU

Bạn phải thực hiện công việc chuẩn bị nhà hàng trước khi phục vụ, bao gồm dọn vệ sinh khu vực nhà hàng và các thiết bị, vật dụng cá nhân trước khi bày biện nhà hàng; bàn ăn và khu vực làm việc phải được chuẩn bị sẵn sàng phục vụ bữa ăn để hoàn toàn chủ động đón thực khách. Bạn phải thực hiện nhiệm vụ này một cách chuyên nghiệp, đạt tiêu chuẩn nghề và vệ sinh cũng như tiêu chuẩn an toàn.

Phần việc số 2.1 :	Thu dọn nhà hàng
Phần việc số 2.2 :	Lau bóng dao đĩa
Phần việc số 2.3 :	Lau bóng ly
Phần việc số 2.4 :	Lau bóng bát đĩa
Phần việc số 2.5 :	Thay khăn bàn
Phần việc số 2.6 :	Gấp khăn ăn
Phần việc số 2.7 :	Chuẩn bị đồ gia vị
Phần việc số 2.8 :	Bày bàn ăn theo kiểu gọi món
Phần việc số 2.9 :	Bày bàn ăn theo kiểu đặt trước
Phần việc số 2.10:	Bày bàn ăn theo kiểu Châu Á
Phần việc số 2.11:	Bày bàn ăn bữa sáng
Phần việc số 2.12	Bày bàn ăn tự chọn
Phần việc số 2.13:	Chuẩn bị bàn tiệc tự chọn
Phần việc số 2.14:	Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng
Phần việc số 2.15:	Gấp góc khăn bàn

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



CHUẨN BỊ SẴN SÀNG NƯỚC NÓNG TRONG MỘT CHIẾC XÔ THÉP 1



NHÚNG DAO DĨA VÀO NƯỚC 2



DÙNG KHĂN LAU BÓNG DAO DĨA 3



ĐẶT DAO DĨA ĐÃ LAU BÓNG VÀO KHAY 4



LẤY LY CỐC ĐỂ LAU BÓNG 5



LAU BÓNG LY CỐC 6

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



KIỂM TRA LY CỐC

7



ĐỂ LY CỐC LÊN KHAY HOẶC GIÁ ĐỠ

8



LẤY BÁT ĐĨA ĐỂ LAU BÓNG

9



LAU BÓNG BÁT ĐĨA

10



BÁT ĐĨA PHẢI SÁNG BÓNG VÀ KHÔNG CÓ ĐÓM, VẾT TRÊN CẢ HAI MẶT

11



ĐỂ BÁT ĐĨA ĐÃ LAU BÓNG LÊN XE ĐẨY

12

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



LỰA CHỌN KHĂN

13



CHUẨN BỊ THAY KHĂN

14



ĐẶT KHĂN SẠCH CÒN GẤP LÊN BÀN

15



TRẢI NẾP GẤP XA ĐỂ PHỦ MÉP XA CỦA BÀN

16



GIỮ NGUYÊN KHĂN BÀN ĐÃ GẤP

17



KÉO MẶT TRÁI CỦA KHĂN BÀN

18

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



MỜ KHĂN SẠCH

19



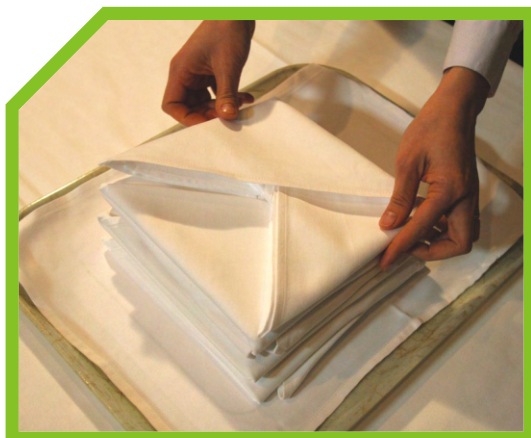
LOẠI BỎ KHĂN BÀN

20



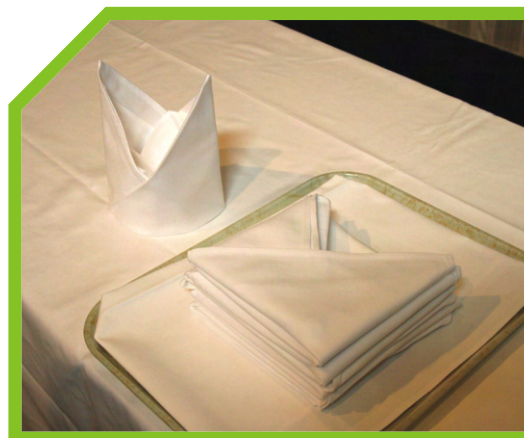
KIỂM TRA LẠI KHĂN MỚI VÀ
CHỈNH SỬA LẠI NẾU CẦN

21



GẤP KHĂN ĂN

22



XẾP KHĂN ĐÚNG CÁCH

23



SẮP XẾP DỤNG CỤ

24

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



KIỂM TRA ĐỒ DÙNG BÊN TRONG 25



KIỂM TRA PHÍA BÊN TRONG CÁC LỌ GIA VỊ 26



ĐỔ ĐẦY LẠI CÁC LỌ ĐỰNG GIA VỊ 27



DÙNG PHẪU CHUYÊN DỤNG ĐỂ ĐỔ MUỐI VÀ TIÊU HẠT VÀO LỌ 28



KIỂM TRA BỀ NGOÀI CỦA CÁC KHAY ĐỰNG ĐỒ GIA VỊ 29

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ) bày bàn ăn theo kiểu gọi món



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



MỖI LẦN BÀY HOÀN THIỆN MỘT CHỖ 31



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



ĐẶT LY CỐC CÁCH 2CM PHÍA TRÊN
MŨI DAO 33



ĐỂ KHĂN ĂN LÊN ĐĨA ĐỊNH VỊ 34



KIỂM TRA LẦN CUỐI TOÀN BỘ BÀN ĂN 35

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ) bày bàn ăn theo kiểu đặt trước



CHUẨN BỊ CÁC THIẾT BỊ BÀY BÀN
ĐỂ MANG ĐI TRÊN KHAY PHỤC VỤ 36



ĐẶT ĐĨA ĐỊNH VỊ LÊN BÀN
PHỦ KHĂN SẠCH 37



ĐẶT ĐĨA LỚN VÀ ĐĨA ĂN CÁ
BÊN TRÁI ĐĨA 38



CẢ ĐĨA VÀ DAO ĐĨA PHẢI
CÁCH MÉP BÀN 2CM 39

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ) bày bàn ăn theo kiểu đặt trước



ĐẶT DAO LỚN, DAO ĂN CÁ VÀ THÌA ĂN SÚP BÊN PHẢI ĐĨA

40



ĐẶT THÌA VÀ ĐĨA ĂN TRÁNG MIỆNG PHÍA TRÊN VỊ TRÍ BỘ ĐỒ ĂN

41



KIỂM TRA XEM ĐÃ ĐỦ TOÀN BỘ CÁC MÓN ĐỒ VÀ SẠCH CHỮA

42



BÀY BÀN ĂN THEO KIỂU ĐẶT TRƯỚC

43

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ) bày bàn ăn kiểu châu Á



CHUẨN BỊ CÁC THIẾT BỊ CẦN THIẾT 44



BÀY KHĂN ĂN ĐÃ GẤP BÊN TRONG BÁT 45



BÀY BÀN, KHĂN PHỦ BÀN PHẢI SẠCH 46



ĐỂ BÁT ĐĨA ĂN Ở GIỮA ĐĨA LÓT 47



ĐỂ ĐŨA BÊN TRÊN GÁC ĐŨA, CÁCH BÊN PHẢI CỦA BÁT 4CM 48



KIỂM TRA LẦN CUỐI TOÀN BỘ BÀN ĂN 49

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ) bày bàn ăn bữa sáng



ĐẶT KHĂN ĂN GỌN GÀNG TRÊN BÀN 50



CHUẨN BỊ CÁC DỤNG CỤ CẦN THIẾT 51



MỖI LẦN BÀY HOÀN THIỆN LUÔN MỘT CHỖ 52



BÀY CÁC ĐỒ BỔ SUNG KHÁC, BÁT DỪNG ĐƯỜNG VÀ BÌNH ĐỰNG SỮA 53



KIỂM TRA BÀN ĂN LẦN CUỐI 54



BÀY BÀN ĂN BỮA SÁNG 55

công việc 2. chuẩn bị nhà hàng (sẵn sàng phục vụ)



DỌN SẠCH QUẦY PHỤC VỤ

56



KIỂM TRA ĐỦ ĐAO DĨA ĐÃ LAU BÓNG TRONG MỖI NGĂN KÉO

57



KIỂM TRA ĐỂ ĐẢM BẢO MỌI THỨ CẦN THIẾT ĐÃ SẴN SÀNG

58



KIỂM TRA ĐỦ SỐ LƯỢNG BÁT DĨA VÀ CỐC

59



KIỂM TRA ĐỦ SỐ LƯỢNG ĐỒ VẢI ĐỂ PHỤC VỤ

60

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.1: Thu dọn nhà hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đóng cửa nhà hàng.	Đóng hết các cửa chính và tắt hết các thiết bị.	<ul style="list-style-type: none">• Khi người khách cuối cùng đã rời khỏi nhà hàng.• Vào thời điểm thích hợp theo giờ mở cửa/ đóng cửa chung.• Đóng hoặc đặt thanh chắn tại cửa chính dành cho khách.	Không nên dọn dẹp khi vẫn còn khách trong nhà hàng.	Tham khảo Chương 2, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Dọn hết các đồ vật bẩn.	Mang hết các đồ vật bẩn còn lại đến khu rửa bát đĩa	<ul style="list-style-type: none">• Dùng khay hoặc xe đẩy khi thích hợp, dọn lại và dọn hết các đồ vật bẩn trên bàn, khu vực phục vụ và bàn tiệc.• Chuyển hết thức ăn thừa còn lại trên bàn tiệc đến nhà bếp ngay tức khắc.	Xe đẩy và khay dọn có thể được sử dụng ngoài giờ phục vụ để tiến hành nhanh và an toàn hơn. Không để thức ăn còn lại trong nhà hàng.	
3. Thông gió nhà hàng.	Mở các cửa sổ để cho không khí tràn vào cho thoáng.	<ul style="list-style-type: none">• Nếu thời tiết và khí hậu cho phép, nên để cho không khí tự nhiên bên ngoài vào trong nhà hàng. Trong điều kiện thời tiết quá nóng hoặc quá lạnh, nên để cho không khí điều hoà vừa phải.	Phòng ăn có thể có mùi ẩm mốc do thức ăn lâu ngày tạo nên.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Dọn hết các đồ vải bẩn.	Thu hồi và sắp xếp tất cả các đồ vải bẩn và trả lại đúng bộ phận để đổi lấy đồ vải mới.	<ul style="list-style-type: none"> Lấy khăn trên các bàn cần phải thay khăn và thay bằng khăn trải bàn sạch. Sắp xếp các đồ vải bẩn theo kích thước và chủng loại và xếp thành từng bó 10 chiếc. Không để đồ vải xuống mặt sàn mà để lên bàn hoặc xe đẩy sạch. Để riêng khăn bị rách hoặc hỏng để thông báo. Mang đồ vải bẩn đã được đếm và phân loại đến bộ phận giặt là (hoặc bộ phận thích hợp) và đổi lấy đồ vải sạch. 	<p>Phải có đủ số lượng dự trữ cho phép cung cấp đủ đồ vải theo yêu cầu phục vụ.</p> <p>Việc này cho phép kiểm soát tốt đồ vải - một loại hàng hóa đắt tiền.</p>	
5. Chuẩn bị phòng để lau dọn.	Điều chỉnh ánh sáng nếu cần thiết và di chuyển đồ nội thất nếu cần để lau dọn.	<ul style="list-style-type: none"> Nếu cần thiết thì hãy bật đèn lên. Tùy thuộc vào kiểu cách và chính sách của khách sạn, có thể xếp ghế lên bên bàn để dễ dàng lau dọn. 	Để dễ nhìn thấy bụi bẩn và có thể dễ dàng quét được sàn nhà và trong gầm bàn.	
6. Lau bụi.	Lau cạnh, bề mặt bàn và ghế.	<ul style="list-style-type: none"> Dùng khăn lau bụi sạch, lau hết các cạnh cửa, các chụp đèn và các bề mặt khác cho sạch bụi. Dùng khăn sạch (không dùng giấy hoặc khăn ăn) hoặc chổi quét bụi, lau sạch bụi và các vụn bánh mì trên từng ghế. 	<p>Cách làm sạch bụi nhanh chóng trong nhà hàng.</p> <p>Vì lý do vệ sinh, không được dùng khăn phục vụ để lau mặt ghế.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Lau dọn.	Làm sạch các bề mặt được ghi trong bảng danh mục kiểm tra tài sản.	Dùng danh mục tài sản và chất tẩy rửa thích hợp, lau sạch các đồ vật như: <ul style="list-style-type: none"> Gương, kính, cửa sổ, đồ đồng, cửa ra vào, chụp đèn, đồ gỗ, xe đẩy phục vụ. 	Các bề mặt trong nhà hàng cần được lau sạch định kỳ.	
8. Lau dọn sàn.	Tùy thuộc vào loại bề mặt sàn mà nên quét, lau, lau ướt hoặc hút bụi sàn nhà.	Lau từ góc nhà theo thứ tự đến cuối nhà hàng hoặc quầy, thường kết thúc ở cửa. Nếu lau ướt, phải đặt biển báo an toàn “Sàn Ướt”.	Quét theo thứ tự sẽ tốt hơn. Sàn gạch hoặc gỗ khi ướt rất nguy hiểm.	
9. Sắp xếp lại.	Cất hết các thiết bị dọn vệ sinh đi, sắp xếp lại đồ đạc, điều chỉnh lại ánh sáng và đóng hết các cửa sổ.	<ul style="list-style-type: none"> Sắp xếp các thiết bị dọn vệ sinh và hoá chất đúng chỗ. Sắp xếp lại ghế theo đúng bàn. Giảm bớt ánh sáng nếu cần thiết. Đóng hết cửa sổ hoặc điều chỉnh lại điều hoà không khí cho thích hợp. 		

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.2: Lau bóng dao đĩa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy dao đĩa để lau bóng.	Lấy dao đĩa từ khu vực rửa và để vào trong/lên trên khay thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Dao đĩa phải được sắp xếp theo chủng loại và để vào khay phẳng riêng biệt hoặc thích hợp hơn là để vào máng nhựa đựng dao đĩa chuyên dụng. Có thể lấy dao đĩa trực tiếp từ các giỏ đựng trong máy rửa bát trong khu vực rửa. 	Dao đĩa được sắp xếp gọn gàng sẽ dễ dàng hơn cho việc lau bóng và tiết kiệm thời gian.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị khu vực lau và dụng cụ lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng dao đĩa và lấy các dụng cụ cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Khu vực lau bóng phải hoặc là ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng. Không được làm công việc lau bóng dao đĩa trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ) và một xô (có thể dùng xô thép đựng đá) nước sôi. 	Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Lau bóng dao đĩa.	Lấy một hoặc một vài cái dao đĩa và dùng khăn lau bóng.	<ul style="list-style-type: none"> Không được chạm tay vào dao đĩa. Dùng khăn lau phủ kín tay, lau bề mặt dao đĩa để xoá hết các dấu vết nước đọng. Nếu vết nước đọng vẫn còn, nhúng vào trong nước nóng và lau lại. Nếu dao đĩa vẫn còn bẩn (dầu mỡ hoặc thức ăn vẫn còn), trả lại chúng vào khu rửa. Dao đĩa phải sáng, không có đốm vết trên các mặt. 	<p>Ngay cả tay sạch cũng để lại dấu vân tay. Máy rửa bát tại các khu vực có nước cứng thường để lại vết nước đọng.</p> <p>Sẽ không vệ sinh nếu bạn cố gắng loại bỏ vết bẩn.</p>	
4. Đặt lên khay.	Đặt dao đĩa đã lau bóng vào khay.	<ul style="list-style-type: none"> Sau khi đã kiểm tra kỹ bằng mắt thường, bỏ dao đĩa đã lau bóng lên khay thích hợp, sẵn sàng để mang đến bàn ăn hoặc bàn phục vụ. 		

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.3: Lau bóng ly

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy ly cốc để lau bóng.	Lấy ly cốc từ khu vực bảo quản hoặc khu vực rửa dọn.	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng đúng giá đỡ ly cốc. Đặt trên xe đẩy hoặc giá đỡ có lõi cốc nếu có sẵn. Vận chuyển cẩn thận đến khu vực lau dọn. 	Giá đỡ ly cốc rất dễ đổ, va chạm hoặc lung lay, gây ra đổ vỡ hàng loạt và những thiệt hại lớn.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị khu vực và dụng cụ lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng ly cốc và lấy các dụng cụ cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Khu vực lau bóng phải hoặc là ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng. Không được làm công việc lau bóng ly cốc trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa. Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ) và một xô (có thể dùng xô thép đựng đá nước sôi). 	Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn.	

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

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.4: Lau bóng bát đĩa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy bát đĩa để lau bóng.	Lấy bát đĩa từ khu vực rửa.	<ul style="list-style-type: none"> Phải xếp chồng bát đĩa lên nhau theo từng loại. 	Bát đĩa được xếp ngăn nắp sẽ dễ dàng hơn cho việc lau bóng và tiết kiệm thời gian.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị dụng cụ và khu vực để lau.	Chuẩn bị khu vực để thực hiện việc lau bóng và lấy các dụng cụ cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Khu vực lau bóng phải ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc khu riêng biệt ở phía sau nhà hàng. Không được làm công việc lau rửa bát đĩa trước mặt khách mà phải làm trước giờ mở cửa Phải có sẵn một bề mặt sạch, khăn sạch dùng để lau bóng (không phải khăn vải phục vụ). 	Không được để cho khách nhìn thấy các công việc lau dọn. Nhà hàng sẵn sàng phục vụ khách	
3. Lau bóng bát đĩa.	Lấy một hoặc một vài bát đĩa và lau bằng khăn.	<ul style="list-style-type: none"> Không được để tay chạm vào bát đĩa khi cầm lên. Dùng khăn phủ kín tay, lau bề mặt bát đĩa để loại hết các vết nước đọng. Nếu bát đĩa vẫn còn bẩn (vẫn còn dầu mỡ hoặc thức ăn), hãy trả lại bộ phận rửa. Bát đĩa phải sáng bóng và không có đốm, vết trên cả hai mặt. 	<p>Tay sạch cũng có thể để lại dấu vân tay. Máy rửa bát trong các vùng nước cứng thường để lại vết nước.</p> <p>Sẽ không vệ sinh nếu bạn cố gắng loại bỏ vết bẩn.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Kiểm tra và xếp bát đĩa.</p>	<p>Đề bát đĩa đã được lau bóng lên khay hoặc xe đẩy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sau khi đã kiểm tra kỹ bằng mắt thường, xếp bát đĩa đã được lau bóng lên bề mặt thích hợp hoặc xe đẩy, sẵn sàng mang đến khu phục vụ hoặc bàn ăn. 		

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.5: Thay khăn bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn khăn.	Chọn khăn sạch.	<ul style="list-style-type: none"> Chọn loại khăn có hình dáng và kích thước phù hợp với bàn ăn. Kiểm tra xem khăn có bị hỏng hoặc có vết bẩn không. Tay phải sạch. 	<p>Mỗi loại bàn dùng một loại khăn nhất định.</p> <p>Tay bẩn sẽ làm bẩn khăn sạch.</p>	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị thay khăn.	Đảm bảo rằng không còn rác bẩn trên bàn. Đứng vuông góc với bàn, kéo mép khăn từ cạnh bàn phía xa và tạo ra một lượt gấp nửa ngay trên mặt bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Mặt bàn phải sạch. Nếu là bàn tròn thì đứng vuông góc với chân bàn. Mép rử của khăn phía cạnh bàn bên kia phải được kéo lên sao cho không để lộ mặt bàn. 	<p>Để cho các mẫu thức ăn không còn lại bên dưới khăn.</p> <p>Để cho các góc khăn phủ kín các chân bàn.</p> <p>Để dễ dàng rút khăn lần sau, và để cho khách không nhìn thấy mặt bàn bẩn hoặc dấu vết trên mặt bàn.</p>	
3. Đặt khăn sạch còn gấp lên bàn.	Đặt khăn sạch lên mép gần của bàn và mở nếp gấp cho kín bề ngang và nếp gấp ở giữa hai mép khăn và nếp gấp ở giữa.	<ul style="list-style-type: none"> Bề ngang của bàn được phủ kín, các cạnh và nếp gấp giữa sẵn sàng được lấy lên bằng ngón trỏ, ngón giữa và ngón cái. 	Để dễ dàng trải khăn.	
4. Trải nếp gấp xa để phủ mép xa của bàn.	Lấy khăn sạch và trải mép xa của khăn phủ kín mép xa của bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Dùng hai tay để trải khăn và cắm vào mép trên và nếp gấp giữa, buông mép dưới cho rủ xuống cạnh xa của bàn. 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Giữ nguyên khăn bẩn đã gấp.	Giữ khăn bẩn đã gấp.	<ul style="list-style-type: none"> Vẫn giữ khăn sạch bằng ngón cái và ngón trỏ, mở nếp gấp ở giữa bằng ngón tay giữa và lấy khăn bẩn lên. 	Để khăn sạch mở ra.	
6. Trải khăn.	Kéo mặt trái của khăn bẩn và để mở khăn sạch.	<ul style="list-style-type: none"> Kéo nhẹ nhàng cả hai khăn về phía mình, bỏ khăn bẩn xuống dưới (khăn không chạm đất) và trải khăn sạch lên mặt bàn. 	Để động tác thay khăn theo một cách đơn giản và khách không nhìn thấy mặt bàn.	
7. Loại bỏ khăn bẩn.	Mang khăn bẩn ra chỗ khác và gấp lại.	<ul style="list-style-type: none"> Lấy hết các khăn bẩn và mang đi không kéo lê trên mặt sàn. 	Duy trì tiêu chuẩn vệ sinh.	
8. Chỉnh sửa khăn bàn.	Kiểm tra lại khăn mới và chỉnh sửa lại nếu cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Khăn phải phẳng, không còn nếp gấp và được trải ngay ngắn trên bàn, các góc khăn phủ kín đều các chân bàn. 	Để cho khăn che khuất tối đa các chân bàn.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.6: Gấp khăn ăn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy khăn ăn sạch.	Lấy khăn ăn sạch từ kho hoặc khu phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Khăn ăn phải được mang trên khay hoặc xe đẩy. 	Tiết kiệm thời gian, tránh làm rơi và làm hỏng khăn.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị chỗ để gấp.	Chuẩn bị khăn ăn và chỗ gấp thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Nơi gấp khăn phải cách xa khách, trên bề mặt sạch. Không được gấp khăn ăn trên khăn trải trên bàn ăn. Tay phải sạch. 	<p>Khách không thích xem việc chuẩn bị.</p> <p>Có ít không gian và các đồ vật khác cản trở việc gấp khăn.</p> <p>Vì tay sẽ chạm vào khăn nên cần lưu ý về vệ sinh.</p>	
3. Gấp khăn ăn.	Gấp khăn ăn theo cách đã được hướng dẫn trước của nhà hàng, điểm dịch vụ hoặc khu vực làm việc.	<ul style="list-style-type: none"> Phải kiểm tra từng khăn ăn xem có sạch sẽ và nguyên vẹn không. Khi gấp khăn càng ít chạm tay vào khăn càng tốt. Phải vuốt các nếp gấp bằng mu bàn tay. Kết quả cuối cùng phải thoả mãn về hình thức và đúng mẫu. 	<p>Sự tiếp xúc của tay làm gia tăng việc truyền nhiễm vi khuẩn</p> <p>Mu bàn tay sạch hơn và khô hơn lòng bàn tay.</p> <p>Tất cả các khăn ăn trông phải giống nhau.</p>	
4. Xếp hoặc cất đi.	Xếp các khăn đã gấp về một bên.	<ul style="list-style-type: none"> Một số kiểu gấp có thể được xếp chồng trên khay. Các kiểu gấp khăn khác phải xếp riêng trên khay để mang đi. 		

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.7: Chuẩn bị đồ gia vị

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sắp xếp dụng cụ.	Lấy tất cả các lọ gia vị và nước sốt (nước chấm) trong khu vực thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Mang trên khay đến một chỗ như khu chuẩn bị hoặc bàn phục vụ. Xếp trên khay lớn hoặc có phủ khăn trên mặt khay. 	<p>Để có thể sắp xếp theo một quy trình làm việc thích hợp.</p> <p>Để có thể dọn sạch nhanh chóng và hiệu quả các hạt bị rơi sau đó.</p>	
2. Kiểm tra đồ đựng bên trong.	Kiểm tra lần lượt các đồ đựng bên trong từng lọ gia vị.	<ul style="list-style-type: none"> Lọ đựng muối phải đầy $\frac{3}{4}$ và khô rời ở miệng lọ. Lọ đựng tiêu phải đầy $\frac{3}{4}$ và để rắc từ các lỗ trên miệng lọ. Dụng cụ xay hạt tiêu phải có tối thiểu một nửa lọ hạt tiêu. Bình đựng mù tạt phải đầy $\frac{3}{4}$, còn mới và không bị khô. Chai đựng dầu giấm phải đầy $\frac{3}{4}$ và dầu giấm phải trong. Các loại nước sốt và gia vị khác phải mới về hình thức và có đủ cho ca phục vụ tiếp theo. 	Các lọ đựng gia vị luôn phải mới và không bị hết trong khi phục vụ hoặc khiến khách phải phàn nàn vì không rắc được hoặc bị hết.	
3. Lau rửa bên trong.	Kiểm tra phía bên trong các lọ đựng gia vị.	<ul style="list-style-type: none"> Đổ hết muối bị phản ứng biến màu. Mù tạt hoặc các gia vị khác bị khô hoặc bị ôi thiu, phải đổ hết đi, rửa lọ đựng bằng nước nóng và đổ lại. 	Muối đôi khi có thể phản ứng với các nguyên tố đồng của các lọ đựng muối tiêu.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Đổ đầy lọ gia vị.	Đổ đầy lại các chai lọ đựng gia vị.	<ul style="list-style-type: none"> Mỗi lọ đựng muối phải bỏ thêm 4-5 hạt gạo. Trong một số nhà hàng, chai đựng mù tạt có thể để rỗng (nhưng không để trên bàn) và chỉ mang ra khi có yêu cầu. Dùng giấy gấp cứng lại hoặc phễu chuyên dụng để đổ muối, tiêu bột hoặc tiêu hạt vào lọ. 	<p>Gạo hút ẩm trong muối và giữ cho muối khô rời.</p> <p>Trong một số nhà hàng, mù tạt ít khi được khách gọi.</p> <p>Dùng phễu để tránh đổ ra ngoài.</p>	
5. Lau rửa bên ngoài.	Kiểm tra vẻ bề ngoài của các giá đỡ đồ đựng gia vị bằng thủy tinh, sành sứ hoặc đồ bạc.	<ul style="list-style-type: none"> Lau bóng bên ngoài các đồ đựng gia vị bằng khăn khô (không phải khăn giấy). Các bình hoặc ấm đựng nước chấm có thể lau bằng khăn ẩm hoặc lau khô. 	Chắc chắn rằng các bình đựng gia vị và dầu giấm đều sạch.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.8: Bày bàn ăn theo kiểu gọi món

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt đĩa định vị.	Lấy các đĩa định vị từ bàn phục vụ và đặt lên bàn với số lượng thích hợp cho việc bày bàn.	<ul style="list-style-type: none">Kiểm tra xem khăn trải bàn đã được thay chưa.Đĩa định vị có thể là đĩa ăn món chính hoặc đĩa ăn món cụ thể nào đó (thường được thiết kế đặc biệt hoặc màu sắc riêng biệt).Mỗi vị trí ghế ngồi một đĩa, đặt vào vị trí chính giữa trước ghế ngồi, các biểu tượng trên đĩa nằm ở vị trí 12 giờ đối với khách.	Trang trí và thẩm mỹ. Việc sắp xếp các đĩa định vị giúp cho việc sắp xếp đối xứng trong khi bày bàn ăn.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Chuẩn bị các thiết bị bày bàn để mang đi trên khay phục vụ.	Trên khay có đủ số lượng cần thiết của các dụng cụ sạch và đã lau bóng: <ul style="list-style-type: none">Đĩa ăn chính, dao ăn chính (một số nhà hàng dùng bộ dao đĩa tiêu chuẩn), đĩa bánh mì, dao ăn bơ, khăn ăn đã gấp, ly cốc uống nước, gia vị và nếu thích hợp thì có cả gạt tàn, bình số bàn, bình hoa.Kiểm tra xem tất cả đều sạch chưa.	Mang đi một lần để tiết kiệm thời gian.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày bàn.	Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ.	<ul style="list-style-type: none"> • Bê khay trên một tay, dùng tay kia để đĩa xuống bên trái đĩa và dao bên phải đĩa. Cả đĩa và dao đĩa phải nằm cách cạnh bàn khoảng 2 cm. • Đặt ly cốc cách 2 cm phía trên mũi dao và đĩa bánh mì cách khoảng 2 đến 4 cm phía bên trái đĩa. Để dao ăn bơ lên trên đĩa bánh mì theo chiều đứng, lưỡi dao quay về hướng ngược với khách. • Để khăn ăn trên đĩa định vị. • Khi tất cả bộ đồ ăn đã được bày ra, để đồ gia vị và các thứ khác vào giữa bàn. 	Cách bày bàn ăn theo kiểu gọi món truyền thống.	
4. Kiểm tra.	Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra xem tất cả đều đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết. • Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn không. 	Đảm bảo rằng bạn đã bày bàn hoàn hảo và đối xứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.9: Bày bàn ăn theo kiểu đặt trước

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt đĩa định vị.	Lấy các đĩa định vị từ bàn phục vụ và đặt lên bàn với số lượng thích hợp cho việc bày bàn.	<ul style="list-style-type: none">Kiểm tra xem khăn trải bàn đã được thay chưa.Đĩa định vị có thể là đĩa ăn món chính hoặc đĩa ăn món cụ thể nào đó (thường được thiết kế đặc biệt hoặc màu sắc riêng biệt).Mỗi vị trí ghế ngồi một đĩa, đặt vào chính giữa trước ghế ngồi, các biểu tượng trên đĩa nằm ở vị trí 12 giờ đối với khách.	Trang trí và thẩm mỹ. Việc sắp xếp các đĩa định vị giúp cho việc sắp xếp tính đối xứng trong khi bày bàn ăn.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết	Chuẩn bị các thiết bị bày bàn để mang đi trên khay phục vụ.	Trên khay có đủ số lượng cần thiết của các dụng cụ sạch và đã lau bóng: <ul style="list-style-type: none">Đĩa ăn cá, dao ăn cá, dao và đĩa lớn, thìa xúp, đĩa bánh mì, dao ăn bơ, thìa đĩa ăn tráng miệng, khăn ăn đã gấp, ly cốc uống nước, ly vang trắng và ly vang đỏ, gia vị và nếu thích hợp thì có cả gạt tàn, bình số bàn, bình hoa.Kiểm tra xem tất cả đã sạch chưa.	Mang đi một lần để tiết kiệm thời gian.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày bàn.	Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ.	<ul style="list-style-type: none"> • Bê khay trên một tay và dùng tay kia để đĩa lớn và đĩa ăn cá (phía ngoài cùng) bên trái đĩa và dao lớn và dao ăn cá và thìa ăn súp (phía ngoài cùng) bên phải đĩa. Cả đĩa và dao đĩa phải nằm cách cạnh bàn khoảng 2 cm. • Đặt thìa và đĩa ăn tráng miệng phía trên vị trí bộ đồ ăn, cán đĩa quay về bên trái, cán thìa quay về bên phải. • Đặt ly cốc cách 2 cm phía trên mũi dao và đĩa bánh mì cách khoảng 2 đến 4 cm phía bên trái đĩa. Để dao ăn bơ lên trên đĩa bánh mì theo chiều đứng, lưỡi dao quay về hướng ngược với khách. • Để khăn ăn trên đĩa định vị. • Khi tất cả bộ đồ ăn đã được bày ra, để đồ gia vị và các thứ khác vào giữa bàn. 	Bày bàn theo kiểu truyền thống.	
4. Kiểm tra	Kiểm tra lần cuối toàn bộ bàn ăn	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra xem tất cả đã đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết. • Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn không. 	Đảm bảo rằng bạn đã bày bàn hoàn toàn đối xứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.10: Bày bàn ăn theo kiểu Châu Á

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra bàn.	Kiểm tra xem khăn bàn đã được thay mới chưa.	<ul style="list-style-type: none">• Khăn trải bàn phải sạch và không bị hỏng.	Thay khăn sạch mỗi ca phục vụ để có dịch vụ tốt.	
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Đề lên khay mọi thứ cần thiết để bày bàn.	<ul style="list-style-type: none">• Bát ăn cơm và đĩa lót.• Cốc uống nước.• Bát nước chấm nhỏ.• Thìa nước chấm.• Đũa và gác đũa.• Đĩa đựng khăn lạnh (khăn ăn).• Khăn giấy.• Tất cả đồ vật trên phải sạch.	Lấy cùng một chuyến để tiết kiệm thời gian. Vi lý do vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày bàn.	Kiểm tra toàn bộ bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> • Để bát lên trên đĩa lót, trên khăn bàn ở vị trí trung tâm thẳng hàng với ghế ngồi, cách cạnh bàn 2 cm. • Để cốc uống nước ở chính giữa ngay phía trên. • Để đĩa bên trên chân đỡ đĩa, cách bên phải của bát khoảng 4 cm theo chiều thẳng đứng theo bộ đồ ăn. • Để bát đựng nước chấm cách 2 cm bên phải của đĩa, để thìa nước chấm vào trong bát (úp thìa xuống). • Để đĩa đựng khăn tay sang bên phải bát nước chấm. • Bày biện khăn ăn đã gấp thích hợp vào trong hoặc 	Hầu hết khách đều ăn thuận tay phải. Do đó ly cốc phải được để sang vị trí trung tâm bên trái.	
4. Kiểm tra.	Kiểm tra toàn bộ bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra xem tất cả đã đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết. • Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn không. 	Đảm bảo rằng bạn đã bày bàn hoàn hảo và đối xứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.11: Bày bàn ăn bữa sáng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt khăn ăn.	Lấy khăn ăn từ khu phục vụ với số lượng thích hợp cho việc bày bàn.	<ul style="list-style-type: none">• Kiểm tra xem khăn bàn đã được thay chưa.• Khăn giấy thường được dùng cho phục vụ bữa ăn sáng• Cũng có thể dùng khăn ăn vải.• Phải bày biện khăn giấy gọn gàng theo quy định của nhà hàng, rất phổ biến là bày khăn theo hình vuông đơn giản ở giữa bộ đồ ăn.	Đặt khăn ăn trước, hỗ trợ cho quá trình tạo sự đối xứng khi bày bàn ăn. Khăn giấy được xem là rất thích hợp cho nhiều loại bữa ăn sáng. Tuy nhiên, vẫn có thể dùng khăn vải.	Tham khảo chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Đề lên khay tất cả những thứ cần thiết để mang đến bày bàn.	Đề lên khay số lượng cần thiết của các đồ dùng sau đã sạch và lau bóng: <ul style="list-style-type: none">• Dao và đĩa lớn, đĩa ăn bơ, tách và đĩa kê tách, thìa trà, gia vị, và nếu cần thiết còn có gạt tàn, biển số bàn, bình hoa.• Kiểm tra xem mọi thứ đã sạch chưa.	Lấy cùng một chuyến để tiết kiệm thời gian.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày bàn	Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ.	<ul style="list-style-type: none"> • Bê khay bằng một tay, dùng tay kia đặt đĩa xuống bên trái và dao xuống bên phải khăn ăn, cách cạnh bàn 2 cm. • Để tách và đĩa kê tách cách 2 cm phía trên mũi dao và đĩa bánh mì cách khoảng 2 đến 4 cm bên trái đĩa. Để dao ăn bơ lên bên trên đĩa bánh mì theo chiều đứng, lưỡi dao quay về phía ngược với khách. • Khi đã bày xong bộ đồ ăn, để gia vị và các đồ khác vào giữa bàn. 	Cách bày bàn ăn sáng truyền thống. Tuy nhiên, có thể có sự khác biệt trong việc sử dụng các dụng cụ ở mỗi vùng và loại bữa ăn sáng được phục vụ.	
4. Bày các đồ bổ sung khác.	Bày bát đựng đường và bình đựng sữa.	<ul style="list-style-type: none"> • Để bình sữa nhỏ (3 suất) và bát đường hoặc hộp đường lên trên bàn ngay trước khi bữa ăn sáng bắt đầu, tùy theo loại hình phục vụ. 	Không được để sữa ra ngoài không khí quá lâu.	
5. Kiểm tra.	Kiểm tra bàn ăn lần cuối.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra xem tất cả đã đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết. • Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn ở ghế không. 	Đảm bảo rằng bạn đã bày bàn hoàn hảo và đối xứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.12: Bày bàn ăn tự chọn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt khăn ăn.	Lấy khăn ăn từ bàn phục vụ với số lượng thích hợp cho việc bày bàn.	<ul style="list-style-type: none">Kiểm tra xem khăn bàn đã được thay chưa.Bày khăn ở giữa bộ đồ ăn trước ghế ngồi.	Đặt khăn ăn trước, hỗ trợ cho quá trình tạo sự đối xứng khi bày bàn ăn.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị các thiết bị cần thiết.	Đề lên khay mọi thứ cần thiết để mang đến bày bàn.	<p>Đề lên khay số lượng cần thiết của các đồ dùng sau đã lau sạch và lau bóng:</p> <ul style="list-style-type: none">Dao và đĩa lớn, dao và đĩa nhỏ, đĩa bánh mì, dao ăn bơ, thìa và đĩa ăn tráng miệng, khăn ăn đã gấp, ly uống rượu vang đỏ và vang trắng, gia vị, và nếu cần thiết còn có gạt tàn, biển số bàn, bình hoa.Kiểm tra xem mọi thứ đã sạch chưa.	Lấy cùng một chuyến để tiết kiệm thời gian.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày bàn.	Mỗi lần bày hoàn thiện một chỗ.	<ul style="list-style-type: none"> • Bê khay bằng một tay và dùng tay kia đặt đĩa lớn và đĩa nhỏ (phía ngoài cùng) bên trái và dao lớn và dao nhỏ (phía ngoài cùng) bên phải đĩa, đĩa và dao đĩa cách cạnh bàn 2 cm. • Để thìa và đĩa ăn tráng miệng phía trên bộ đồ ăn, cán thìa quay về bên phải, cán đĩa quay về bên trái. • Để ly cốc cách 2 cm phía trên mũi dao và đĩa bánh mì cách khoảng 2 đến 4 cm bên trái đĩa. Để dao ăn bơ lên bên trên đĩa bánh mì theo chiều đứng, lưỡi dao quay về phía ngược với khách. • Khi đã bày xong bộ đồ ăn, để gia vị và các đồ khác vào giữa bàn. 	Cách bày bàn ăn tự chọn truyền thống cho các món khai vị, món chính và món tráng miệng. Dao đĩa có thể khác nhau tùy theo từng thực đơn.	
4. Kiểm tra.	Kiểm tra toàn bộ bàn ăn lần nữa.	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra xem tất cả đã đủ và sạch chưa. Kiểm tra xem khoảng cách có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại khoảng cách hàng lối nếu cần thiết. • Kê ghế lại cho ngay ngắn thẳng hàng và kiểm tra xem có mẫu vụn thức ăn ở ghế không. 	Đảm bảo rằng bạn đã bày bàn hoàn hảo và đối xứng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.13: Chuẩn bị bàn tiệc tự chọn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Trải khăn bàn và đính diềm.	Trải khăn bàn để che bàn tiệc và đảm bảo rằng khăn bàn hoặc diềm khăn phủ xuống đến sàn nhà một cách gọn gàng.	<ul style="list-style-type: none">Nếu chỉ dùng khăn trải bàn, phải dùng kích thước phù hợp sao cho bàn được phủ kín toàn bộ và khăn còn rủ xuống cách 1 cm so với mặt sàn nhà. Nếu khách vào bàn để ăn tiệc từ cả hai bên bàn thì khăn phải phủ đều như thế cho cả hai bên bàn. Nếu là bàn vuông hoặc hình chữ nhật thì phải gấp khăn cho vuông góc ở các góc bàn.Diềm bàn đặc biệt có thể được sử dụng loại được xếp ly trước, loại được xếp ly đính ghim, hoặc được ghim phẳng vào khăn.	Cho thấy một vẻ ngoài hoàn hảo, chuyên nghiệp và che phủ đi các đường dây điện có ở dưới gầm bàn.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng. Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đặt các lò hâm thức ăn nóng lên bàn.	Đặt lò hâm thức ăn nóng lên bàn theo vị trí quy định.	<ul style="list-style-type: none">Đảm bảo rằng chúng sạch sẽ, được lau bóng và không có thức ăn khi để lên bàn.Nếu chất đốt là cồn khô hoặc dầu khô, chỉ được bỏ vào bếp trước khi bắt đầu phục vụ.	Lò hâm được đặt lên trước hết vì chúng thường chiếm nhiều diện tích và có thể cần cả nguồn điện. Cồn là nguy cơ về hỏa hoạn, là một chất dễ bay hơi nên để lâu sẽ bay hơi hết.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Bày các thiết bị khác.	Để các thiết bị khác không phải là đồ ăn lên bàn.	<p>Các đồ cần chuẩn bị trước bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đĩa ăn, đĩa kê bát ăn, ly tách, dao đĩa phục vụ, bình đựng nước hoa quả lạnh, bình pha, dao đĩa phục vụ, khay bánh mì, các đồ bày thức ăn, dao đĩa bổ sung, bảng tên đồ ăn và bảng chỉ dẫn. 	Việc này cho phép đưa ra sơ đồ thức ăn sẽ được bày, để khi thức ăn được mang ra trước khi ăn, tất cả các đồ đựng đã sẵn sàng.	
4. Bày thức ăn.	Các đồ làm nóng hay làm lạnh thức ăn phải được kích hoạt trước khi mang thức ăn đến từ nhà bếp hoặc khu vực để đồ ăn.	<ul style="list-style-type: none"> • Bật hoặc đốt lò hâm trên bàn, bật máy làm lạnh. Mang các món ăn khô và lạnh ra trước. Mang các món ăn nóng ra sau cùng. 	Để thức ăn lạnh duy trì được càng lạnh càng tốt và thức ăn nóng được nóng.	
5. Chuẩn bị phục vụ.	Kiểm tra bàn tiệc.	<ul style="list-style-type: none"> • Đảm bảo có đủ dao đĩa phục vụ. • Kiểm tra các món ăn, nhìn còn tươi và ngon miệng và các thức ăn lạnh không “bị khô”. • Đảm bảo rằng các bảng tên đồ ăn và bảng chỉ dẫn được đặt đúng chỗ. 	Thức ăn được cất trong tủ lạnh hoặc chỗ nào đó trong nhà bếp có thể nhanh chóng bị “ôi” và có thể cần làm tươi lại.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.14: Chuẩn bị khu vực phục vụ sẵn sàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Dọn bàn phục vụ.	Dọn sạch các chất bẩn trên bàn và lau toàn bộ mặt bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Phải trả hết đồ vải bẩn. Các ngăn kéo đựng dao đĩa phải sạch và không có rác bẩn hoặc mẫu thức ăn. Các giá đỡ phải sạch. Bề mặt làm việc phải sạch và không có chất bẩn, rác hoặc dầu mỡ. 	Mỗi dịch vụ đều phải được bắt đầu từ khu phục vụ đã dọn sạch sẽ vì lý do vệ sinh và tính thẩm mỹ.	Tham khảo Chương 3, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Xếp cất dao đĩa.	Kiểm tra đủ số lượng dao đĩa được lau bóng trong từng ngăn kéo.	<ul style="list-style-type: none"> Tùy thuộc vào quy mô của nhà hàng, phải có đủ dao đĩa để thay thế cho một nửa số bộ đồ ăn. Dao đĩa phải được sắp xếp theo tiêu chuẩn, thông thường từ trái sang phải, thìa và đĩa phục vụ, dao và đĩa ăn cá, đĩa và thìa ăn tráng miệng, dao ăn thịt, thìa ăn súp, tách trà và cà phê, dao ăn bơ. 	Để có thể thay thế nhằm tiết kiệm thời gian hoặc cho lượt khách tiếp theo. Bàn phục vụ phải được bày biện một cách thống nhất để mọi nhân viên có thể sử dụng được.	
3. Xếp cất bát đĩa.	Kiểm tra đủ số lượng bát đĩa sạch trên giá đỡ.	<p>Việc này tùy thuộc vào thực đơn và kiểu phục vụ nhưng thường gồm có:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đĩa phẳng, đĩa đựng thịt, đĩa đựng cá, đĩa đựng đồ tráng miệng, đĩa bánh mì, bát ăn súp, tách và đĩa kê tách dùng uống trà và cà phê, gạt tàn dự phòng. 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Xếp cất đồ vải.	Kiểm tra xem có đủ đồ vải để phục vụ và thay thế hay không.	<ul style="list-style-type: none"> Phụ thuộc vào từng nhà hàng, thường gồm 6 khăn trải bàn, 12 khăn ăn từ bộ phận giặt là, 6 khăn ăn đã gấp sẵn. 		
5. Xếp cất các dụng cụ phục vụ.	Kiểm tra xem có đủ số lượng cần thiết để phục vụ hiệu quả hay không.	<ul style="list-style-type: none"> Chủ yếu gồm khay phục vụ, khay dọn bàn, khay đựng hoá đơn, phiếu ghi yêu cầu và phiếu dự phòng, thực đơn và danh mục rượu vang (nếu có), xô và khay đựng đá. Đảm bảo rằng thực đơn thích hợp, được cập nhật và sạch sẽ. 	Đảm bảo cho việc phục vụ đạt hiệu quả và không bị ngắt quãng.	
6. Xếp cất các đồ gia vị và các món ăn kèm.	Kiểm tra các đồ gia vị và các món ăn kèm xem có đủ, sạch và mới không.	<ul style="list-style-type: none"> Chủ yếu gồm dầu giấm dự phòng, máy xay tiêu, lọ rắc đường, mù tạt và gia vị, nước sốt trong chai, ống hút, que khuấy rượu, tăm, dầu và giấm, tất cả đều sạch và mới. 	Đảm bảo cho việc phục vụ đạt hiệu quả và không bị ngắt quãng.	

CÔNG VIỆC SỐ 2: CHUẨN BỊ NHÀ HÀNG (SẴN SÀNG PHỤC VỤ)

PHẦN VIỆC SỐ 2.15: Gấp góc khăn bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn khăn.	Lấy đúng loại khăn và kiểm tra xem có sạch sẽ và nguyên vẹn không.	<ul style="list-style-type: none"> Khăn phải sạch và không bị hỏng. Khăn phải đủ dài và rộng để có thể phủ xuống sàn nhà và phủ kín bàn với độ dài không chỉ để phủ kín bàn mà còn dài gấp 2 lần chiều cao của bàn. 	Việc gấp vuông góc khăn bàn cần rất nhiều khăn, do đó khăn bàn phải ít nhất là bằng bề ngang bàn cộng thêm 2 lần chiều cao của bàn.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Trải lên bàn.	Mở khăn trên bàn sao cho khăn rủ đều các cạnh của bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Sau khi đã trải khăn lên bàn, lấy 3 hoặc 4 chiếc đĩa để lên khăn để giữ cho khăn ở nguyên vị trí đó. 	Trong quá trình gấp vuông góc khăn, khăn có xu hướng trượt ra khỏi vị trí đã trải.	
3. Chỉnh sửa mép rủ và gấp.	Kéo khăn sao cho từ phía khách ngồi khăn rủ xuống sát sàn nhà và gấp xung quanh góc bàn, tiếp tục sang phía sau bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Đường viền của khăn phải cách 1 cm và nằm ngang so với mặt sàn dọc theo phía trước (phía khách ngồi) và các cạnh của bàn. 	Nhìn gọn gàng và cân đối.	
4. Kéo vạt xung quanh bàn.	Dùng đĩa để giữ khăn đúng vị trí, kéo khăn ra xung quanh sao cho phủ kín các cạnh bàn như phía trước. Dùng đĩa chặn lại để giữ nguyên vị trí.	<ul style="list-style-type: none"> Đường viền của khăn phải cách 1 cm và nằm ngang so với mặt sàn dọc theo các cạnh của bàn. 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Gấp các góc thừa của khăn.	<p>Kéo khăn trên mặt bàn lại, nhét các góc thừa của khăn vào và gấp theo đường chéo bên dưới mặt phẳng và kéo khăn phủ trên mặt bàn để cho chỗ gấp đi. Lấy đĩa đi, động tác chắc chắn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mép rủ phía trước và bên cạnh phải gọn gàng và nằm ngang. Khăn trải trên mặt bàn phải phẳng và gọn, không có chỗ phồng lên, chỉ lộ ra đường nổi của đường gấp chéo bên dưới. 	<p>Tạo ra ấn tượng sạch và sắc nét.</p>	
6. Kiểm tra và điều chỉnh đường ly góc.	<p>Điều chỉnh lần cuối cùng nếu cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Khăn phải chắc chắn và rủ đều một cách tự nhiên và vuông góc mà không cần đến đinh ghim. Có thể tạo đường ly cuối cùng bằng cách vuốt đường gấp ở góc kéo xuống sàn nhà bằng ngón cái và ngón trỏ. 	<p>Đảm bảo khăn được gấp thành hình hộp vuông một cách hoàn hảo.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

GIỚI THIỆU

Bạn phải thực hiện các công việc phục vụ nhà hàng trước mặt khách một cách hiệu quả, nhanh gọn với thái độ nhã nhặn, để đảm bảo phục vụ tốt cho khách hàng.

Phần việc số 3.1:	Nhận đặt bàn qua điện thoại
Phần việc số 3.2:	Chào đón và mời khách ngồi
Phần việc số 3.3:	Giới thiệu thực đơn và danh mục rượu vang
Phần việc số 3.4:	Phục vụ nước, bánh mì và bơ
Phần việc số 3.5:	Giải quyết phàn nàn (kiến thức)

công việc 3. chăm sóc khách hàng



NHẮC ĐIỆN THOẠI VÀ LẮNG NGHE YÊU CẦU ĐẶT BÀN CỦA KHÁCH 1



KẾT THÚC VIỆC ĐẶT BÀN 2



LIÊN LẠC VỚI NGƯỜI QUẢN LÝ NHÀ HÀNG 3



CẦN CỐ SỰ CHUẨN BỊ CHO NHỮNG BUỔI TIỆC ĐẶC BIỆT HAY KHÁCH VIP 4



CHÀO KHÁCH 5



MỜI KHÁCH NGỒI 6

công việc 3. chăm sóc khách hàng



LỰA CHỌN THỰC ĐƠN VÀ DANH MỤC RƯỢU

7



ĐƯA THỰC ĐƠN CHO TỪNG NGƯỜI KHÁCH

8



TRÌNH DANH MỤC RƯỢU

9



THÔNG BÁO CHI TIẾT THỰC ĐƠN HOẶC GIỚI THIỆU MÓN ĂN

10



PHỤC VỤ BÁNH MÌ

11



GHI YÊU CẦU CỦA KHÁCH THEO THỨ TỰ THÔNG THƯỜNG (NỮ GIỚI, NAM GIỚI, NGƯỜI MỜI)

12

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 3.1: Nhận đặt bàn qua điện thoại

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	Sẵn sàng tập trung chú ý hoàn toàn vào quá trình đặt bàn của khách.	<ul style="list-style-type: none">• Đảm bảo rằng không có tiếng ồn quá mức hoặc mất tập trung• Có sẵn trong tay sổ nhật ký đặt bàn.• Có sẵn bút trong tay.	Thái độ và âm lượng của người phục vụ sẽ phản ánh trực tiếp hình ảnh của nhà hàng.	
2. Trả lời điện thoại.	Nhắc điện thoại lên và trả lời cuộc gọi.	<ul style="list-style-type: none">• Trong vòng 3 hồi chuông• Nói với giọng vui vẻ thân thiện và không vội vàng. Chào theo quy định của nhà hàng, như <i>"Xin chào, đây là nhà hàng XYZ, tôi có thể giúp được gì cho quý khách?"</i>	Cho thấy một thái độ chuyên nghiệp và cho phép người gọi nhận biết được giọng của nhân viên.	
3. Nhận đặt bàn.	Lắng nghe người gọi, trả lời bằng cách nhắc lại yêu cầu. Kiểm tra bàn trống trong sổ nhật ký đặt bàn. Xác nhận: <i>"Vâng, chúng tôi có bàn cho quý khách" hoặc "Rất tiếc, tất cả các bàn đều đã được đặt trước rồi".</i>	<ul style="list-style-type: none">• Xác nhận rằng bạn có bàn trống. Nếu không còn bàn trống, đề nghị người gọi gọi lại sau xem có bàn trống nào phát sinh không hoặc hẹn khách vào dịp khác; bày tỏ sự tiếc nuối.		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Ghi lại các chi tiết.	Ghi lại các chi tiết của người gọi.	<ul style="list-style-type: none"> Tên, ngày đặt bàn, số người tham dự, giờ đến, số điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác. Đánh dấu các chi tiết này ngay lập tức. 	Để nhận biết và có thể gọi lại cho khách.	
5. Kết thúc việc đặt bàn.	Nhắc lại việc đặt bàn cho khách nghe và bày tỏ sự đánh giá cao cùng lời cảm ơn vì họ đến ăn tại nhà hàng.	<i>"Như vậy là ngày thứ Năm tuần tới, ngày mùng 6, một bàn dành cho 4 người đến lúc 20 giờ. Rất cảm ơn ông đã đặt trước, rất mong được đón tiếp ông, thưa ông Tổng."</i>	Việc này không chỉ xác nhận lại các chi tiết cho cả hai bên mà còn đảm bảo cho người gọi là các chi tiết về việc đặt bàn trước đã được ghi lại. Sử dụng định dạng thời gian 24h để tránh gây nhầm lẫn.	
6. Liên lạc.	Nếu thấy có điều gì bất thường trong quá trình đặt bàn, hãy liên lạc với người quản lý nhà hàng hoặc cấp tương đương.	<ul style="list-style-type: none"> Nhà hàng quá đông khách. Khách VIP. Khách quen. Khách có vấn đề. Bữa tiệc rất lớn. 	Để có sự chuẩn bị.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 3.2: Chào đón và mời khách ngồi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chào khách.	Tiến đến bên khách và chào khách.	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả khách phải được chào hỏi ngay khi họ vừa đến. Nếu cần thiết, hãy đi về phía khách cùng cử chỉ thích hợp - đứng thẳng người, nhìn khách và mỉm cười. Dùng những câu chào thích hợp như “<i>Xin chào Ngài/Quý Bà, chào mừng đến với nhà hàng XYZ</i>”. Sử dụng ngôn ngữ thích hợp nếu có thể. Gọi tên khách nếu biết. 	Có nhiều khách khó hoà đồng khi mới bước vào nhà hàng. Trấn an khách một cách thân thiện và chào khách là điều rất quan trọng để tạo ra bầu không khí tốt cho buổi tối. Điều đó cũng cho phép nhân viên kiểm soát được tình huống.	
2. Xác định tình trạng đặt bàn (nếu có).	Nếu có thể, hãy hỏi khách xem họ đã đặt bàn chưa.	<ul style="list-style-type: none"> Nếu nhiều khách đã đặt bàn, hãy hỏi khách một cách lịch sự xem họ đã đặt bàn chưa, không được nói bằng giọng thách thức, như “Ai là người trong số quý vị đã đặt bàn?”. Vào thời điểm này hãy cố gắng để nhận biết ai là người mời hoặc ai là chủ tiệc. 	Trong nhà hàng đã được đặt kín chỗ, việc này tránh cho việc đặt bàn quá mức. Thậm chí ngay cả khi nhà hàng không kín khách, việc đặt bàn cũng phải được xác định. Cũng có thể dùng tên của khách để xác định việc đặt bàn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Chọn bàn.	Quyết định chọn một bàn thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Nếu không có bàn được đặt trước, hãy chọn một bàn bên tay phải. Chọn bàn nào mà nhân viên ở đó không quá bận rộn. Chọn bàn đầu trong dãy bàn chính, ví dụ như các dãy bên trong nhà hàng, dễ nhìn từ phía ngoài, không gần bàn phục vụ, các lối ra vào và lối thoát hiểm. 	Khách ngồi một mình trong nhà hàng, họ sẽ cảm thấy không thoải mái khi ngồi ở vị trí giữa một căn phòng. Sẽ tốt hơn nếu mời khách ngồi nơi có nhân viên phục vụ không quá bận rộn.	
4. Dẫn khách đến bàn.	Dẫn khách đi đến bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu khách đi theo bạn và bước một cách tự tin đến bàn đã chọn. 	Bạn phải đi trước hướng dẫn khách, nếu không sẽ xảy ra nhầm lẫn. Tuy nhiên, có thể theo sau khách một cách lịch sự.	
5. Mời khách ngồi.	Kéo một ghế mà bạn cho rằng người khách đầu tiên sẽ ngồi.	<ul style="list-style-type: none"> Phải mời khách ngồi theo thứ tự phụ nữ lớn tuổi, phụ nữ trẻ, nam giới lớn tuổi, nam giới trẻ, người chủ tiệc. 	Một cách đối xử lịch sự đối với tuổi tác và giới tính.	
6. Mở khăn ăn.	Lấy khăn ăn từ trên bàn và mở ra để nhẹ nhàng vào lòng khách.	<ul style="list-style-type: none"> Bắt đầu theo thứ tự như trên. Không cần mở tất cả khăn ăn nếu khách tự làm việc đó. 	Như trên.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 3.3: Giới thiệu thực đơn và danh mục rượu vang

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lựa chọn thực đơn và danh mục rượu.	Lấy thực đơn từ khu phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Bao nhiêu khách thì bấy nhiêu thực đơn. Chỉ cần một danh mục rượu vang. Nếu là một bữa tối không nghi thức, danh mục đồ uống có thể đưa kèm vào trong thực đơn.Kiểm tra danh mục đảm bảo sạch sẽ.	<p>Để khách dễ dàng lựa chọn món ăn.</p> <p>Danh mục có thể bị bẩn.</p>	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Trình thực thực đơn cho từng khách	Đưa thực đơn cho từng người khách.	<ul style="list-style-type: none">Trao thực đơn cho khách theo đúng thứ tự như khi mời khách ngồi, đưa thực đơn cho khách khác từ bên phải, tạo sự thuận tiện cho khách.Thực đơn khi đưa cho khách phải được mở sẵn ở trang "món khai vị".Đưa thực đơn cho chủ tiệc cuối cùng, như đã xác định.Trong các nhà hàng trang trọng, chỉ có người chủ tiệc có thực đơn có ghi rõ giá kèm theo (ngày nay hiếm có).	Lịch sự và tiện nghi cho khách.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Trình danh mục rượu.	Đưa danh mục rượu cho người mời hoặc chủ tiệc.	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu không biết rõ ai là người mời hoặc là chủ tiệc (và trong một số nền văn hoá thì đó là phụ nữ), hãy hỏi “<i>Quý vị có dùng rượu vang không?</i>” và đưa danh mục rượu cho người trả lời. • Trong khi khách đang xem thực đơn, danh mục rượu có thể gấp lại và để trên bàn, bên phải người mời. 	Nghi thức về rượu vang tạo ra sự thư giãn đặc biệt trong cuộc sống hiện đại, do vậy phải quan sát và linh hoạt trong giao tiếp.	
4. Thông báo về các chi tiết món ăn hoặc giới thiệu các món.	Nói cho khách biết món nào không sẵn có, hoặc có món nào đặc biệt trong ngày.	<ul style="list-style-type: none"> • Phải nói chính xác, và phải tránh dùng thuật ngữ “hết” mà thay vào đó là “không sẵn có”. • Sự gợi ý phải dựa trên sự hiểu biết và lòng nhiệt tình. 	Việc này tránh cho khách bị thất vọng sau đó và tạo cơ hội cho nhân viên xây dựng mối quan hệ tốt với khách.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 3.4: Phục vụ nước, bánh mì và bơ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỨC
1. Lấy nước.	Lấy bình nước lạnh từ khu vực chuẩn bị, hoặc nước đóng chai từ trong tủ lạnh.	<ul style="list-style-type: none">Chỉ dùng nước vòi/bình/ca ở các vùng có nước 100% có thể uống được trực tiếp.Nếu nước đóng chai sẽ được tính tiền, hãy hỏi khách xem họ có yêu cầu nước không. Nếu không thì rót nước lọc làm lạnh cho khách.Chuẩn bị sẵn khăn phục vụ gấp vuông lại để làm khăn thấm nếu có nước nhỏ ra.	Phong tục và nguồn nước ở các nước trên thế giới khác nhau rất nhiều.	
2. Rót cho khách.	Rót nước vào cốc.	<ul style="list-style-type: none">Rót theo thứ tự (phụ nữ, nam giới, người mời), rót đầy $\frac{3}{4}$ cốc, trừ khi có chỉ dẫn khác của khách.Dùng khăn phục vụ để ngăn các giọt nước chảy ra.Để số nước còn lại trên bàn bên cạnh phía dưới đĩa bơ. Bổ sung thêm nếu cần thiết trong bữa ăn.	Để cho khách tự rót thêm nếu cần thiết.	
3. Lấy bơ.	Lấy bơ lạnh trong tủ lạnh.	<ul style="list-style-type: none">Bơ (gói, khoanh, lát) phải được chuẩn bị trước và bày vào đĩa bơ và được bảo quản trong tủ lạnh trước khi phục vụ.Có thể phục vụ kèm đá.	Cho bơ được tươi và lạnh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Phục vụ bơ.	Đặt đĩa bơ lên bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Đặt vào giữa bàn, trong tầm tay với dễ dàng của tất cả khách. 	Để khách có thể tự phục vụ.	
5. Lấy bánh mì.	Lấy bánh mì từ khu làm bánh và để vào trong rổ đựng bánh mì.	<ul style="list-style-type: none"> Chủng loại bánh mì khác nhau nhiều giữa các nhà hàng, nhưng bánh mì phải mới và nóng. Rổ đựng bánh mì phải sạch và có lót khăn hoặc khăn giấy thích hợp. 	Bánh mì mới và nóng là món ăn kèm phổ biến nhất.	
6. Phục vụ bánh mì.	Phục vụ bánh mì cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ bánh mì cho khách theo thứ tự đứng từ bên trái của khách. Theo quy định của nhà hàng, khách có thể tự lấy bánh mì từ rổ, hoặc nhân viên có thể phục vụ bánh mì cho khách bằng cách để bánh mì vào đĩa bánh mì, dùng kẹp gấp hoặc thìa và đĩa. Nói cách khác, bánh mì có thể được để trên bàn để cho khách tự lấy. 	Phục vụ bánh mì cho khách trong giai đoạn này là để cho những người khách đang đói có thể ăn được gì đó trong khi đợi và gọi món ăn.	

CÔNG VIỆC SỐ 3: CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

PHẦN VIỆC SỐ 3.5: Giải quyết phàn nàn (kiến thức)

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sản phẩm kém tiêu chuẩn.	Một phàn nàn chính đáng được đưa ra phản ánh về sản phẩm kém tiêu chuẩn (thức ăn, đồ uống, dịch vụ, thái độ).	<ul style="list-style-type: none"> Điều chỉnh lại và xác nhận với khách về những gì sẽ làm để sửa chữa. Đạt đến sự thoải mái và thực hiện. Xin lỗi khách. 	Làm việc tốt hơn một chút, còn hơn là làm mọi việc để làm cho tình huống đó đúng.	
2. Khách không hài lòng.	Sản phẩm vẫn đúng tiêu chuẩn. Tuy nhiên, vì lý do nào đó khách vẫn không hài lòng.	<ul style="list-style-type: none"> Xác định điều khách đang mong đợi và cố gắng đáp lại sự mong đợi đó. Xin lỗi khách. Nếu lời phàn nàn xảy ra thường xuyên, hãy báo cáo với người giám sát. 	Mặc dù không có lỗi gì trong các tiêu chuẩn phục vụ, việc đó vẫn được nhìn nhận là có lỗi trong con mắt của khách.	
3. Khách mệt mỏi.	Không có lỗi làm nào, nhưng khách vẫn căng thẳng và la hét một cách vô lý với nhân viên.	<ul style="list-style-type: none"> Xác định điều khách đang mong đợi và cố gắng đáp lại sự mong đợi đó. Xin lỗi khách. Chú ý đến khách. 	Lời phàn nàn đó phải được chú ý cho đến khi khách lấy lại bình tĩnh.	
4. Khách không biết.	Không có lỗi làm gì, nhưng khách không hiểu rõ tiêu chuẩn là như thế nào.	<ul style="list-style-type: none"> Xác định điều khách đang mong đợi và cố gắng đáp lại sự mong đợi đó. Không được chỉ ra rằng khách đã sai. 	Một người khách phàn nàn rằng món súp Vichyssoise của họ bị nguội, sẽ muốn món đó được hâm lại.	
5. Khách cố gây ấn tượng với người khác	Khách đưa ra đề nghị vô lý trước mặt đồng nghiệp hoặc bạn bè của họ.	<ul style="list-style-type: none"> Hãy để cho khách đó gây ấn tượng với người khác. Tiếp thu lời phàn nàn đó và đồng ý với yêu cầu của khách. 		

CÔNG VIỆC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Khách muốn được giảm giá	Khách đưa ra yêu cầu hạ giá cho món nào đó mà đến lúc này không thể điều chỉnh được, ví dụ như khách đã ăn hết món ăn nhưng vẫn phàn nàn rằng món ăn có vấn đề.	<ul style="list-style-type: none"> • Liên hệ với người giám sát và thoả thuận một khoản giảm giá nhỏ. • Giải thích cho khách rằng vấn đề đó sẽ được xem xét sớm và sự thay đổi có thể được thực hiện. 	Người muốn được giảm giá sẽ mặc cả đến khi có được một chút giảm giá. Đây là cách để làm cho khách giữ yên lặng với một khoản giảm giá nhỏ nhất.	
7. Khách hoảng sợ.	Khách hoảng sợ hoặc căng thẳng vì một lý do nào đó.	<ul style="list-style-type: none"> • Xử lý giống như khách bị mệt mỏi và cố gắng làm cho khách bình tĩnh. 		

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

GIỚI THIỆU

Bạn phải tiếp nhận yêu cầu của khách theo quy định của công ty, duy trì mối quan hệ tích cực và thái độ lịch sự với khách, ghi lại chính xác những chi tiết yêu cầu của khách, tận dụng cơ hội để bán hàng và chuyển yêu cầu của khách đến bộ phận liên quan.

Phần việc số 4.1:	Nhận yêu cầu gọi món
Phần việc số 4.2:	Chuyển yêu cầu gọi món (Kiến thức)
Phần việc số 4.3:	Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món
Phần việc số 4.4:	Nhận yêu cầu món tráng miệng, cà phê hoặc rượu mùi
Phần việc số 4.5:	Nhận yêu cầu phục vụ tại phòng

công việc 4. tiếp nhận yêu cầu



CHUẨN BỊ PHIẾU YÊU CẦU VÀ BÚT 1



GHI YÊU CẦU 2



GHI YÊU CẦU ĐỒ UỐNG 3



THU LẠI THỰC ĐƠN 4

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

PHẦN VIỆC SỐ 4.1: Nhận yêu cầu gọi món

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	Chuẩn bị phiếu ghi yêu cầu và bút.	<ul style="list-style-type: none"> Có sẵn phiếu ghi yêu cầu. Tuân theo qui định quản lý của nhà hàng về sổ phiếu ghi yêu cầu hoặc hệ thống quản lý vi tính hoá. Kiểm tra bút xem có viết được không bằng cách ghi số bàn, số bộ đồ ăn và tên, bộ phận của bạn lên cuốn phiếu yêu cầu. 	<p>Một số nhà hàng có hệ thống quản lý rất chặt chẽ.</p> <p>Tiết kiệm thời gian nếu như các thông tin đã biết được viết sẵn trên phiếu.</p>	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Ghi yêu cầu.	Hỏi khách xem đã sẵn sàng gọi món chưa. Ghi yêu cầu của khách theo thứ tự thông thường (nữ giới, nam giới, người mời). Viết yêu cầu lên phiếu ghi.	<ul style="list-style-type: none"> Đợi trong 5 phút trước khi hỏi nhưng phải thường xuyên quan sát bàn xem khách đã sẵn sàng gọi món chưa. Khi khách có vẻ như đã sẵn sàng, tiến đến bên bàn và hỏi: <i>"Tôi có thể ghi yêu cầu gọi món không?"</i> Viết các yêu cầu của khách một cách rõ ràng, dùng các từ viết tắt của nhà hàng. Viết các món khai vị phía trên. Gạch một đường và ghi các món ăn chính bên dưới. Các yêu cầu phải được ghi theo cách hệ thống hoá (thường bắt đầu từ người gần cửa nhất và theo chiều kim đồng hồ). 	<p>Điều quan trọng là nhân viên phải sẵn sàng đáp ứng được sự trì hoãn của khách vì một số khách thì chọn món rất nhanh, một số khác thì khám phá và thảo luận về thực đơn.</p> <p>Thực đơn phải dễ đọc đối với nhà bếp.</p> <p>Theo một thứ tự đặc biệt để cho mọi nhân viên đều có thể biết được ai gọi món nào trong khi phục vụ.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Yêu cầu các thông tin bổ sung.	Kiểm tra mọi thứ hiện có và yêu cầu thêm các thông tin, hoặc giới thiệu các món ăn thêm.	<ul style="list-style-type: none"> Một số món ăn cần sự chính xác. Món thịt bò phải được ghi rõ sang bên cạnh là chín kỹ (W), chín vừa (M) hay chín tái (R) hay rất tái (B). Có thể có lựa chọn món ăn kèm theo hoặc gia vị. 	Điều quan trọng là phải xác định được thông tin tham khảo trong giai đoạn này để tránh làm ngắt quãng bữa ăn của khách hoặc làm cho việc phục vụ bị chậm trễ.	
4. Khẳng định lại yêu cầu.	Kiểm tra xem số lượng món gọi có phù hợp với số lượng người trên bàn ăn không. Nhắc lại yêu cầu cho khách nghe để khẳng định lại.	<ul style="list-style-type: none"> Đếm số món ăn yêu cầu so sánh với số khách và khẳng định lại với khách nếu thấy không phù hợp. Nhắc lại yêu cầu một cách vắn tắt cho khách, bằng điệu bộ và lời nói mang tính đánh giá cao. 	Không được quên hoặc nhầm lẫn yêu cầu của bất cứ khách nào. Khi tóm tắt yêu cầu để khẳng định lại với khách, giống như bạn cảm thấy là khách đã có một lựa chọn có giá trị và khách sẽ cảm thấy khó khăn nếu nhân viên có vẻ như bị đánh đổ hoặc cau có khi đọc lại cho khách.	
5. Yêu cầu đồ uống.	Ghi các yêu cầu đồ uống và/hoặc yêu cầu rượu vang lên một phiếu ghi yêu cầu khác.	<ul style="list-style-type: none"> Hỏi khách xem họ có yêu cầu đồ uống hoặc rượu vang khi thích hợp. “Quý vị có dùng rượu vang không?” hoặc “Tôi có thể ghi yêu cầu đồ uống của Quý vị không?”. Nếu khách chưa chọn được rượu vang, hãy trở lại bàn sau ít phút. Chú ý đến người mời. Trả lời tất cả các câu hỏi. 	<p>Có thể khách chưa có đủ thời gian để chọn đồ uống và việc này có thể tùy thuộc vào các món ăn đã chọn.</p> <p>Có thể khách sẽ có các câu hỏi liên quan đến rượu vang, các loại bia, v.v..</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>6. Thu lại thực đơn.</p>	<p>Thu lại thực đơn và danh mục rượu từ khách sau khi họ đã chọn xong.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lấy lại thực đơn từ phụ nữ trước, hoặc từ những người đã sẵn sàng trả lại thực đơn. • Cảm ơn khách. 	<p>Phải cố gắng để nhớ bước này vì sau khi đã viết xong yêu cầu của khách và tập trung vào các chi tiết, nhân viên rất dễ để lại thực đơn trên bàn ăn.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

PHẦN VIỆC SỐ 4.2: Chuyển yêu cầu gọi món (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra sự rõ ràng.	Kiểm tra xem tất cả các chi tiết trên phiếu yêu cầu có rõ ràng và chính xác không.	<ul style="list-style-type: none"> Kiểm tra tính chính xác và sửa lại nếu cần thiết tại bàn phục vụ. 	Phiếu yêu cầu phải được nhân viên thu ngân và nhà bếp đọc được chính xác, tránh nhầm lẫn sau đó.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuyển phiếu yêu cầu đến bộ phận thu ngân.	Chuyển một bản sao của phiếu yêu cầu đến bộ phận thu ngân hoặc ghi lại vào máy tính.	<ul style="list-style-type: none"> Sẽ có sự khác biệt trong quy trình giữa các nhà hàng và hệ thống nội bộ. Trong các nhà hàng nhỏ, có thể không có quy trình này cho đến khi khách yêu cầu có hoá đơn. Một số hệ thống điện tử cho phép thực hiện tại bàn khách bằng các thiết bị cầm tay. 	Để đảm bảo rằng các hoá đơn đều trung thực.	
3. Chuyển phiếu yêu cầu đến nhà bếp.	Chuyển phiếu yêu cầu món ăn đến nhà bếp.	<ul style="list-style-type: none"> Thông thường nhân viên trực tiếp mang phiếu yêu cầu đến nhà bếp và đọc cho nhân viên bếp nghe. Đọc to yêu cầu của khách và để phiếu yêu cầu lại tại vị trí quy định hoặc trao cho đầu bếp. Thiết bị điện tử có thể làm việc này một cách tự động. 	Nhà bếp cần phải biết rõ rằng đã có yêu cầu món ăn mới, và việc này cũng tạo cho nhân viên cơ hội để nhấn mạnh các yêu cầu đặc biệt.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Chuyển phiếu yêu cầu đến quầy pha chế.</p>	<p>Chuyển phiếu yêu cầu đồ uống đến quầy pha chế và nhận đồ uống như thường lệ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nếu có bộ phận pha chế trong nhà bếp, hãy lấy đồ uống hoặc rượu vang. Trong các nhà hàng nhỏ, nếu không có quầy pha chế trong nhà bếp, nhân viên tự lấy đồ uống và phục vụ, sau đó ghi chép cẩn thận. 	<p>Các ghi chép chính xác cần phải được giữ lại để kiểm soát về mặt tài chính.</p>	
<p>5. Ghi lại yêu cầu gọi món cho nhân viên phục vụ.</p>	<p>Giữ lại một bản ghi các yêu cầu của khách tại hoặc gần khu phục vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên phục vụ phải giữ lại một bản sao phiếu yêu cầu của khách, chữ viết rõ ràng và dễ đọc đối với nhân viên đó và những người khác để theo dõi quy trình chế biến và mang thức ăn đến đúng người. 	<p>Vì có nhiều bàn phục vụ cùng lúc nên sẽ tốt hơn nếu nhân viên có một bản tham khảo cho tất cả các yêu cầu của các bàn và quá trình chế biến.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

PHẦN VIỆC SỐ 4.3: Điều chỉnh bộ đồ ăn theo phương thức gọi món

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chọn dụng cụ ăn thích hợp.	Đề tất cả các dụng cụ ăn bổ sung cần thiết lên khay phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Căn cứ vào phiếu yêu cầu và từ các loại dao đĩa sẵn có trên bàn (thường chỉ có dao và đĩa), chọn các loại dụng cụ ăn mà khách sẽ cần đến cho món ăn thứ nhất và thứ hai. 	Cách bày bàn gọi theo món chỉ bày tối thiểu. Khi khách đã gọi món thì các dao đĩa cần thiết mới được bày tiếp.	
2. Bổ sung dụng cụ ăn.	Tiến đến bên bàn ở từng vị trí ngồi của khách, lấy hết các dụng cụ ăn sẽ không dùng đến nữa và thay bằng dụng cụ ăn cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên phục vụ phải nhớ được ai đã gọi món ăn nào. Bắt đầu từ phụ nữ, lấy hoặc bổ sung riêng từng dụng cụ dao đĩa để cho mỗi khách được ăn món họ cần, ví dụ: thìa ăn súp, dao ăn cá, dao ăn thịt bò. 	Không chỉ có khách ăn món họ đã gọi, mà quy trình này còn cho phép nhân viên nhớ để hơn các món ăn mà từng khách đã gọi để phục vụ dễ dàng.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

PHẦN VIỆC SỐ 4.4: Nhận yêu cầu món tráng miệng, cà phê hoặc rượu mùi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đưa lại thực đơn cho khách.	Đưa thực đơn cho khách.	<ul style="list-style-type: none">Mở sẵn thực đơn ở trang các món tráng miệng.Đưa cho phụ nữ trước.	Khách chưa chọn món ăn tráng miệng	
2. Tiếp thị món tráng miệng, cà phê hoặc rượu mùi.	Đề nghị khách dùng món tráng miệng, cà phê hoặc rượu mùi.	<ul style="list-style-type: none">Gợi ý một món tráng miệng đặc biệt và sẵn sàng để mô tả các lựa chọn đó. Nếu khách không yêu cầu món tráng miệng, hãy gợi ý khách uống cà phê, rượu mùi khi thấy thích hợp.	Yêu cầu của khách trong khoảng thời gian này trong bữa ăn khác nhau rất nhiều tùy thuộc vào sự ngon miệng và thời gian của khách. Việc bán được các món tráng miệng này mang lại lợi nhuận cao.	
3. Ghi yêu cầu.	Chuẩn bị phiếu ghi yêu cầu và ghi lại yêu cầu như phần trên.	<ul style="list-style-type: none">Đối với các bữa tiệc nhỏ, có thể nhận yêu cầu bằng miệng, tuy nhiên, vẫn phải ghi vào phiếu yêu cầu để chuyển đến bộ phận khác như trước.	Các yêu cầu món tráng miệng thường đơn giản và ngắn gọn hơn.	

CÔNG VIỆC SỐ 4: TIẾP NHẬN YÊU CẦU

PHẦN VIỆC SỐ 4.5: Nhận yêu cầu phục vụ tại phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	Có sẵn tại quầy tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại phòng một bản sao thực đơn và các đồ uống, bút, phiếu ghi yêu cầu và danh mục các phòng khách nếu có thể.	<ul style="list-style-type: none"> Phải có sẵn thực đơn phục vụ tại phòng đầy đủ. Có đủ phiếu ghi yêu cầu. Bút sử dụng tốt. Nếu hệ thống điện thoại không hiển thị số phòng và tên khách gọi đến thì phải có sẵn một danh sách phòng khách được cập nhật hàng ngày. 	<p>Để có thể nhận yêu cầu nhanh chóng và chính xác.</p> <p>Khi đã xác định được số phòng, phải gọi tên khách.</p>	
2. Trả lời điện thoại.	Nhắc điện thoại đang đổ chuông.	<ul style="list-style-type: none"> Trong vòng 3 hồi chuông. Không được để tiếng ồn khác hoặc thiếu tập trung và phải sử dụng kỹ năng điện thoại tốt. Phải gọi tên khách, nếu biết. Ví dụ: <i>“Xin chào, ông XXX, đây là bộ phận phục vụ tại phòng, tôi có thể giúp gì được ông?”</i> Ghi lại thời gian của cuộc gọi trên đầu của phiếu ghi yêu cầu. 	<p>Dịch vụ nhanh chóng. Tập trung chú ý vào khách.</p> <p>Gọi tên khách là một phép lịch sự và khẳng định địa chỉ đến của yêu cầu gọi món và kiểm tra đúng người gọi.</p> <p>Để có thể theo dõi quá trình chuẩn bị yêu cầu.</p>	
3. Tiếp nhận yêu cầu.	Lắng nghe yêu cầu của khách và ghi lại trên phiếu yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none"> Nhắc lại các món khách đã gọi một cách ngắn gọn cho khách nghe để khẳng định rằng bạn đã nghe rõ. 	Nói vào chiếc điện thoại “chết” mà không có giọng nói phản hồi làm người gọi mất hứng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Nhắc lại và các thông tin bổ sung.</p>	<p>Đọc lại cho khách nghe nội dung của phiếu yêu cầu và gợi ý các món khác nếu thấy thích hợp. Yêu cầu thêm các thông tin khác từ khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nếu khách có quên một món nào đó, gợi ý cho khách một cách lịch sự. Hiểu rõ quy trình chế biến hoặc nước sốt của món ăn. Đảm bảo rằng số phòng của khách được ghi lại vào lúc này. Cảm ơn khách vì đã gọi món ăn và thông báo cho họ biết khoảng thời gian chuẩn bị và mang thức ăn đến phòng và ghi lại vào cuối phiếu ghi yêu cầu. Gác máy điện thoại sau khi khách đã gác máy. 	<p>Đảm bảo rằng phiếu yêu cầu đã chính xác. Đây là cơ hội bán hàng nhiều hơn. Điều quan trọng nhất là phải có được số phòng khách.</p> <p>Khách rất muốn biết thời gian dự kiến sẽ nhận đồ ăn.</p> <p>Nếu gác máy trước là mất lịch sự.</p>	
<p>5. Chuyển yêu cầu.</p>	<p>Chuyển yêu cầu đến nhà bếp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thông báo bằng miệng (trừ khi sử dụng hệ thống điện tử) cho nhà bếp về việc chuẩn bị món ăn mới và khẳng định thời gian dự kiến hoàn thành. 	<p>Trừ khi yêu cầu được đánh dấu khác, có nguy cơ nhà bếp quên trong lúc đang quá bận hoặc trong quãng thời gian nghỉ có quá ít nhân viên.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

GIỚI THIỆU

Bạn phải phục vụ bữa ăn cho khách chính xác theo từng loại món ăn, phương thức phục vụ và chính sách của công ty với thái độ tự tin, lịch sự và tuân theo các quy tắc chuẩn mực.

Phần việc số 5.1:	Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa
Phần việc số 5.2:	Phục vụ món súp từ bát lớn
Phần việc số 5.3:	Phục vụ các món chính theo đĩa
Phần việc số 5.4:	Phục vụ món ăn dùng thìa đĩa (hay muỗng nĩa)
Phần việc số 5.5:	Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa đĩa và phục vụ theo đĩa
Phần việc số 5.6:	Phục vụ khăn lau tay và bát nước rửa tay
Phần việc số 5.7:	Phục vụ kiểu gia đình
Phần việc số 5.8:	Phục vụ tại phòng

công việc 5. phục vụ bữa ăn



PHỤC VỤ MÓN KHAI VỊ

1



CUNG CẤP THÊM BÁNH MÌ

2



CHÚ Ý ĐẾN ĐỒ UỐNG

3



LẤY CÁC MÓN CHÍNH

4



PHỤC VỤ CÁC MÓN ĂN KÈM

5



PHỤC VỤ CÁC MÓN CHÍNH

6

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.1: Phục vụ món khai vị và món súp theo đĩa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị các món ăn kèm.	Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm ở bàn phục vụ khi có yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none">Có sẵn tại bàn phục vụ cùng với các dụng cụ phục vụ.	Để cung cấp cho khách ngay sau khi phục vụ món khai vị.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Lấy món khai vị hoặc món súp.	Mang món khai vị từ nhà bếp trực tiếp đến bàn khách, trừ khi trong một số trường hợp món khai vị được bê trên khay từ nhà bếp đến bàn phục vụ rồi sau đó bê đến bàn khách.	<ul style="list-style-type: none">Các món khai vị bày ra đĩa phải có đĩa lót bên dưới và phải bê cả đĩa lót đến bàn khách mỗi lần hai hoặc ba đĩa tùy theo khả năng của nhân viên. Không được dùng khay mang thức ăn đến bàn khách.		
2. Lấy món khai vị hoặc món súp.	Phục vụ từ bên phải của khách (nếu thuận tiện cho khách).	<ul style="list-style-type: none">Bắt đầu theo thứ tự: phụ nữ, nam giới, chủ tiệc.Đặt đĩa nhẹ nhàng và chính giữa trước mặt khách. Các biểu tượng trên đĩa phải nằm ở vị trí 12 giờ.Đảm bảo các dao đĩa (thìa trà) phải ở bên phải đĩa nếu có thể.	Thuận tiện cho khách.	
4. Phục vụ món ăn kèm.	Lấy món ăn kèm từ bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp các món ăn kèm theo thứ tự thích hợp, mỗi món ăn kèm một lần.Nước sốt và gia vị có thể được để tại bàn.Có thể khách muốn thưởng thức bữa ăn vào lúc này.		Làm quen với các món ăn kèm.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Cung cấp bánh mì.	Cung cấp thêm bánh mì từ rổ đựng bánh mì trước khi khách yêu cầu, hoặc thay rổ bánh mì khác trên bàn nếu cần thiết.	Phục vụ bánh mì giống như quy trình trên.	Có thể khách đã ăn hết bánh mì và cần thêm nữa, đặc biệt là đối với món súp khai vị.	
6. Chú ý đến đồ uống.	Bổ sung thêm đồ uống nếu cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> • Bổ sung thêm nước, rượu vang hoặc đồ uống khác nếu cần thiết. • Các ly uống rượu vang hoặc uống nước vơi đi quá nửa phải được rót đầy thêm đến $\frac{3}{4}$ hoặc ở mức quy định theo loại ly. • Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm. 	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội nói chuyện với nhân viên và yêu cầu thêm các món khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.2: Phục vụ món súp từ bát lớn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị món ăn kèm.	Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm tại bàn phục vụ theo yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none">Có sẵn tại bàn phục vụ các dụng cụ để phục vụ.	Để cung cấp cho khách ngay sau khi đã phục vụ món súp.	
2. Đặt các bát súp lên bàn.	Lấy các bát súp từ khu chuẩn bị món nóng và để lên đĩa lót (nguội).	<ul style="list-style-type: none">Bát súp phải đủ nóng để bê cho khách nhưng không quá nóng làm bỏng da tay (trừ khi đó là món súp nguội).Đĩa lót phải nguội.Đề các biểu tượng của đĩa ở vị trí 12 giờ.	Để giữ cho súp còn nóng trong khi phục vụ. Đĩa lót nguội để nhân viên bê được.	Súp nguội như món súp Vichyssoise hoặc súp Gazpacho.
3. Lấy súp.	Bê bát súp lớn từ nhà bếp đến bàn phục vụ. Sau đó bê đến bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none">Tại bàn phục vụ, lấy nắp đậy bát súp lớn ra. Để bát súp lớn vào đĩa lót và chuẩn bị muối phục vụ.		
4. Phục vụ súp.	Phục vụ súp cho khách từ bên phải của khách (nếu thuận tiện cho khách).	<ul style="list-style-type: none">Bắt đầu theo thứ tự: phụ nữ, nam giới, chủ tiệc.Múc súp vào bát súp một cách nhẹ nhàng, cách xa khách. Hạ thấp muối múc xuống miệng bát, không đổ tràn bát.	Tránh để bắn toé và tràn đổ ra ngoài.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Phục vụ món ăn kèm.	Lấy món ăn kèm từ bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ các món ăn kèm theo thứ tự thích hợp, từng món ăn kèm mỗi lần. Nước sốt và gia vị có thể để trên bàn ăn. Khách có thể muốn thưởng thức bữa ăn vào lúc này. 		Làm quen với các món ăn kèm.
6. Cung cấp bánh mì.	Cung cấp thêm bánh mì từ rổ bánh mì như trước theo yêu cầu của khách, hoặc thay rổ bánh mì khác trên bàn nếu cần thiết.	Giống như khi phục vụ món bánh mì ở trên.	Có thể khách đã ăn hết bánh mì và cần thêm, đặc biệt là với món súp khai vị.	
7. Phục vụ đồ uống.	Rót thêm đồ uống nếu thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Rót thêm nước, rượu vang hoặc các đồ uống khác nếu thích hợp. Nếu các ly rượu và ly nước voi đi dưới một nửa thì phải rót đầy thêm đến $\frac{3}{4}$ hoặc đến mức quy định theo từng loại cốc. Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm. 	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội tiếp xúc với nhân viên và gọi thêm những thứ khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.3: Phục vụ các món chính theo đĩa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị đồ ăn kèm.	Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm theo yêu cầu tại bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Có sẵn các thiết bị phục vụ tại bàn phục vụ.	Để có thể phục vụ được ngay sau món khai vị.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Lấy các món chính.	Bê đĩa thức ăn từ nhà bếp thẳng đến bàn khách, trừ một số trường hợp thức ăn phải được bê trên khay đến bàn phục vụ sau đó bê đến bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none">Các món ăn bày trên đĩa phải được bê đến bàn khách mỗi lượt hai hoặc ba đĩa tùy thuộc vào khả năng của nhân viên. Không được sử dụng khay tại bàn ăn.		
3. Phục vụ món chính.	Phục vụ từ bên phải của khách (nếu thuận tiện cho khách).	<ul style="list-style-type: none">Bắt đầu theo thứ tự: phụ nữ, nam giới, chủ tiệc.Đặt đĩa nhẹ nhàng và chính giữa trước mặt khách.Các biểu tượng trên đĩa phải nằm ở vị trí 12 giờ.	Để thuận tiện cho khách.	
4. Phục vụ các món ăn kèm.	Lấy các món ăn kèm từ bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Phục vụ món ăn kèm theo thứ tự thích hợp, mỗi lần một món.Có thể để nước sốt và gia vị trên bàn.Có thể khách muốn thưởng thức bữa ăn vào lúc này.		Làm quen với các món ăn kèm.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Cung cấp bánh mì.	Cung cấp thêm bánh mì từ rổ bánh mì trước khi khách gọi thêm, hoặc bổ sung thêm rổ bánh mì trên bàn nếu cần thiết.	Như phục vụ bánh mì thông thường.	Có thể khách sẽ gọi thêm bánh mì.	
6. Phục vụ đồ uống.	Rót thêm đồ uống cho khách khi thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> • Rót thêm nước, rượu vang hoặc các đồ uống khác khi thích hợp. • Ly uống rượu vang và nước nếu vơi quá nửa thì phải rót đầy $\frac{3}{4}$ hoặc đến mức xác định cho từng loại ly. • Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm. 	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội để tiếp xúc nhiều hơn với nhân viên và gọi thêm các thứ khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.4: Phục vụ món ăn dùng thìa đĩa (hay muỗng nĩa)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị món ăn kèm.	Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm theo yêu cầu tại bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Có sẵn các thiết bị phục vụ tại bàn phục vụ.	Để có thể phục vụ được ngay sau khi phục vụ món khai vị.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đặt đĩa.	Đặt các đĩa ăn trước mặt khách.	<ul style="list-style-type: none">Các biểu tượng phải nằm theo vị trí 12 giờ.Đĩa nóng cho các món nóng, đĩa nguội cho các món nguội.Dùng khăn phục vụ để đặt đĩa nóng.	Để cho thức ăn giữ được nhiệt độ thích hợp. Phục vụ món ăn dùng thìa đĩa mất nhiều thời gian hơn và thức ăn nóng có thể nguội nhanh hơn nếu để vào đĩa nguội.	
3. Lấy thức ăn từ nhà bếp.	Mang thức ăn khay chuyên dụng.	<ul style="list-style-type: none">Nếu có nhiều đĩa thức ăn thì có thể dùng khay để mang thức ăn đến bàn phục vụ, trước khi phục vụ cho khách.	Các đĩa thức ăn có thể kènh càng và khó bê.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Phục vụ các món chính.</p>	<p>Dùng thìa và đĩa san thức ăn từ đĩa lớn sang đĩa ăn của khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Món chính (thường là thịt hoặc cá) phải được giới thiệu cho khách xem trước. Phục vụ món chính (thịt) cho phụ nữ trước, cuối cùng là chủ tiệc. Phục vụ từ bên trái khách (nếu thuận tiện cho khách), chùng người xuống và hạ thấp đĩa thức ăn xuống sát đĩa của khách, tay kia dùng thìa và đĩa san từng khẩu phần ăn sang đĩa cho khách. San mỗi khẩu phần thức ăn và nước sốt ăn kèm từ đĩa lớn theo vị trí 6 giờ trên đĩa của khách. 	<p>Để tối đa hoá yếu tố trình bày.</p>	
<p>5. Phục vụ các món rau.</p>	<p>Dùng thìa và đĩa san từ đĩa lớn sang đĩa ăn của khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Các món rau không cần phải đưa giới thiệu cho khách xem trước. Phục vụ phụ nữ trước, cuối cùng là chủ tiệc. Phục vụ từ bên trái khách (nếu thuận tiện cho khách), chùng người xuống và hạ thấp đĩa thức ăn xuống sát đĩa của khách, tay kia dùng thìa và đĩa san từng khẩu phần ăn sang đĩa cho khách. San mỗi khẩu phần lên phần trên của đĩa của khách. 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Phục vụ các món ăn kèm.	Lấy các món ăn kèm từ bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> • Phục vụ các món ăn kèm theo thứ tự thích hợp, mỗi lần một món ăn kèm. • Có thể để nước sốt và các lọ đựng gia vị trên bàn. • Có thể khách muốn thưởng thức bữa ăn vào lúc này. 		Làm quen với các món ăn kèm.
7. Cung cấp bánh mì	Cung cấp thêm bánh mì từ rổ bánh mì trước khi khách gọi thêm, hoặc bổ sung thêm rổ bánh mì trên bàn nếu cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> • Như phục vụ bánh mì thông thường. 	Có thể khách sẽ gọi thêm bánh mì.	
8. Phục vụ đồ uống.	Rót thêm đồ uống cho khách khi thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> • Rót thêm nước, rượu vang hoặc các đồ uống khác khi thích hợp. • Ly uống rượu vang và nước nếu vơi quá nửa thì phải rót đầy $\frac{3}{4}$ hoặc đến mức xác định cho từng loại ly. • Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm. 	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội để tiếp xúc nhiều hơn với nhân viên và gọi thêm các thứ khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.5: Kết hợp giữa phục vụ bằng thìa đĩa và phục vụ theo đĩa

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị món ăn kèm.	Chuẩn bị sẵn sàng các món ăn kèm theo yêu cầu tại bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Có sẵn các thiết bị phục vụ tại bàn phục vụ. 	Để có thể phục vụ được ngay sau món khai vị.	
2. Lấy thức ăn từ nhà bếp.	Mang thức ăn (rau, cơm, v.v..) trên (các) đĩa bạc	<ul style="list-style-type: none"> Nếu có nhiều đĩa thức ăn thì có thể dùng khay để mang thức ăn đến bàn phục vụ, trước khi phục vụ cho khách. 	Các đĩa thức ăn có thể kên càng và khó bê.	
3. Lấy các món chính từ nhà bếp.	Dùng khay để bê các món chính từ nhà bếp đến bàn phục vụ, sau đó bê đến bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none"> Các đĩa thức ăn phải có món chính (thường là món thịt) và được trình bày một cách khéo léo và nghệ thuật. Đĩa và thức ăn phải nóng. Đảm bảo rằng thức ăn không bị khô dưới ánh đèn nóng của nhà bếp. 	Có giá trị thẩm mỹ và hấp dẫn.	
4. Phục vụ các món chính.	Phục vụ từ bên phải của khách.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ món chính (thịt) trước, bắt đầu từ phụ nữ, kết thúc là chủ tiệc. Phục vụ từ bên phải của khách (nếu thuận tiện cho khách). Món thịt phải nằm theo vị trí 6 giờ trên đĩa của khách với các biểu tượng của đĩa nằm ở trên cùng. 	Để tối đa hoá yếu tố trình bày.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Phục vụ các món rau.	Dùng thìa và đĩa san từ đĩa lớn sang đĩa ăn của khách.	<ul style="list-style-type: none"> Các món rau không cần phải đưa cho khách xem trước. Phục vụ phụ nữ trước, cuối cùng là chủ tiệc. Phục vụ từ bên trái khách (nếu thuận tiện cho khách), chùng người xuống và hạ thấp đĩa thức ăn xuống sát đĩa của khách, tay kia dùng thìa và đĩa san từng khẩu phần ăn sang đĩa cho khách. San mỗi khẩu phần lên phần trên của đĩa của khách. 		
6. Phục vụ các món ăn kèm.	Lấy các món ăn kèm từ bàn phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ các món ăn kèm theo thứ tự thích hợp, mỗi lần một món. Có thể để nước sốt và các lọ đựng gia vị trên bàn. Có thể khách muốn thưởng thức bữa ăn vào lúc này. 		Làm quen với các món ăn kèm.
7. Cung cấp bánh mì.	Cung cấp thêm bánh mì từ rổ bánh mì trước khi khách gọi thêm, hoặc bổ sung thêm rổ bánh mì trên bàn nếu cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Như phục vụ bánh mì ban đầu. 	Có thể khách sẽ gọi thêm bánh mì.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Phục vụ đồ uống.	Rót thêm đồ uống cho khách khi thích hợp.	<ul style="list-style-type: none">• Rót thêm nước, rượu vang hoặc các đồ uống khác khi thích hợp.• Ly uống rượu vang và nước nếu vơi quá nửa thì phải rót đầy $\frac{3}{4}$ hoặc đến mức xác định cho từng loại ly.• Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm.	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội để tiếp xúc nhiều hơn với nhân viên và gọi thêm các thứ khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.6: Phục vụ khăn lau tay và bát nước rửa tay

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Phục vụ khăn lau tay.	Đặt khăn lau tay ở bên phải của khách.	<ul style="list-style-type: none">• Khăn lau trước đó phải được làm ẩm, làm nóng hoặc làm lạnh (theo chính sách của nhà hàng) và để trong khay đựng khăn nhỏ.	Làm cho khách sẵn khoái và để khách lau tay trong khi ăn.	
2. Chuẩn bị bát nước rửa tay.	Chuẩn bị bát nước cho khách rửa tay trong khu phục vụ bằng cách đổ nước ấm đầy $\frac{3}{4}$ bát.	<ul style="list-style-type: none">• Khoảng 50 độ C.• Nước sạch.• Thêm vào một vài lát chanh.• Để trên đĩa lót.• Đưa ra cho khách khi món ăn. phải dùng đến tay.	Để khách rửa tay vì nếu dùng khăn ăn khô thì không sạch.	
3. Phục vụ bát nước rửa tay.	Đặt bát nước rửa tay ở một bên của khách.	<ul style="list-style-type: none">• Để gần khách sao cho thuận lợi cho khách, gần các ly cốc.• Hãy nói “Thưa Quý ông/bà, bát nước rửa tay đây ạ”.	Để tránh nhầm lẫn với món súp hoặc các món ăn khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.7: Phục vụ kiểu gia đình

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt bếp hâm thức ăn vào giữa bàn.	Tạo khoảng trống cần thiết ở giữa bàn và đặt bếp nấu trên bàn vào giữa.	<ul style="list-style-type: none"> Bếp nấu có thể là bếp cồn, nền, bếp điện hoặc ắc quy. Đặc biệt chú ý khi đồ cồn và thắp bếp một cách an toàn cho loại bếp cồn. Bếp dùng ắc quy phải được làm nóng trước. 	Nguy hiểm về hoả hoạn.	
2. Đặt dao đĩa và bát đĩa.	Đặt các bát, đĩa và đĩa kê trước từng vị trí ngồi của khách cùng với dao đĩa, đũa.	<ul style="list-style-type: none"> Đặt đĩa ở bên trái, dao và thìa ở bên phải của khách. Đặt đũa lên trên chân đỡ đĩa ở bên phải. Bát đĩa để vào giữa vị trí ngồi của khách, các biểu tượng trên đĩa nằm ở vị trí 12 giờ. 		
3. Đặt các lọ gia vị và nước sốt.	Đặt các lọ đựng gia vị và nước sốt một cách thuận tiện lên bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Phụ thuộc vào số người, phải đặt ở vị trí trong tầm tay ở trước mặt của từng khách. 	Để dễ dàng sử dụng.	
4. Phục vụ các món ăn.	Để các món ăn lên bếp nấu và ở giữa bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Các món ăn trên đĩa lớn cùng với nước sốt phải được để lên bếp nấu trước. Các bát, đồ ăn khô và các món rau có thể để vào giữa bàn. 	Các món ăn bày ra đĩa bị nguội rất nhanh. Các món thịt cùng nước sốt bị nguội lâu hơn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Giải thích các món ăn.	Chỉ vào từng đĩa món ăn và giới thiệu cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Giải thích từng món theo các thuật ngữ ngon miệng và chúc khách một bữa ăn ngon. 	Một cách trợ giúp khách nhận biết từng món ăn.	
6. Phục vụ đồ uống.	Rót thêm đồ uống cho khách khi thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Rót thêm nước, rượu vang hoặc các đồ uống khác khi thích hợp. Ly uống rượu vang và nước nếu vơi quá nửa thì phải rót đầy $\frac{3}{4}$ hoặc đến mức xác định cho từng loại ly. Ngưng rót nếu khách từ chối rót thêm. 	Đây là phép lịch sự trong phục vụ và tạo cho khách cơ hội để tiếp xúc nhiều hơn với nhân viên và gọi thêm các thứ khác.	

CÔNG VIỆC SỐ 5: PHỤC VỤ BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 5.8: Phục vụ tại phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Mang thức ăn đến phòng khách.	Đề (các) đĩa thức ăn lên khay phục vụ hoặc xe đẩy đã được chuẩn bị sẵn.	<ul style="list-style-type: none"> Tất cả các món nóng phải càng nóng càng tốt và được đậy nắp. Các món nguội phải càng nguội càng tốt và được đậy nắp. <p>Nhân viên phải lấy yêu cầu và hoá đơn và phải chuẩn bị và kiểm tra mọi thứ đầy đủ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Các món ăn. Dao đĩa. Đồ uống. Đường/ gia vị. Khăn ăn. Các món ăn kèm. Hoa (nếu thích hợp). Hoá đơn. <p>Việc mang đến phòng khách phải nhanh chóng và trực tiếp.</p>	<p>Các món ăn dễ bị nguội đi hoặc ám lên khi di chuyển.</p> <p>Việc quên một vài thứ sẽ là dịch vụ kém và mất nhiều thời gian để sửa chữa. Ví dụ, bữa ăn của khách sẽ bị nguội đi khi nhân viên quay lại để lấy một chiếc đĩa bị quên.</p> <p>Hoá đơn cũng phải được chuẩn bị sẵn vì sẽ được thanh toán tại phòng của khách.</p>	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Vào phòng khách.	Gõ cửa và thông báo cho khách biết bạn đến. Chào khách.	<ul style="list-style-type: none"> Cuối cùng kiểm tra lại số phòng một lần nữa trên hoá đơn và nhớ lại tên khách, gõ cửa bằng khóp ngón tay 3 lần và thông báo cho khách biết: Cốc cốc cốc, “Phục vụ phòng đến”. Khi cửa mở, mỉm cười chào khách cùng với một câu tỏ rõ sự mến khách, như: “<i>Xin chào, ông XXX, Đây là các món mà ông đã gọi</i>”. 	<p>Để gọi đúng tên khách và để chắc chắn rằng bạn đã đến đúng phòng khách.</p> <p>Để cho khách biết đó là dịch vụ tại phòng khách.</p>	
3. Đưa các món ăn cho khách xem.	Bê hoặc đẩy các món ăn vào phòng và tìm khoảng trống thích hợp.	<ul style="list-style-type: none"> Đặt khay lên bàn hoặc tủ cạnh giường. Không để lên giường hoặc sàn nhà. Đẩy xe đẩy đến gần chiếc ghế thích hợp. Cho khách xem các món ăn bằng cách lấy nắp đậy ra và xác nhận từng món ăn. Nếu cần phải mở đồ uống thì mở vào lúc này. 	<p>Để khách có thể dùng bữa một cách thuận tiện.</p> <p>Để đảm bảo rằng các món ăn là đúng theo yêu cầu của khách.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Thanh toán hoá đơn.	Đưa hoá đơn cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Nếu tất cả các món ăn theo đúng yêu cầu của khách và khi đã mở đồ uống, hãy đưa hoá đơn ra cho khách ký nhận. Hoá đơn phải được kẹp trong bìa cùng với bút. Tất cả các hoá đơn phải được ký và không được nhận tiền mặt. 	Để thuận tiện cho khách. Kiểm soát tài chính cũng qui định không được nhận tiền mặt. Do việc phục vụ tại phòng là dành cho khách ở trong khách sạn, nên việc ký hoá đơn là thích hợp.	
5. Xác định thời gian dọn.	Xác định thời gian có thể dọn.	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên phải hỏi khách xem khoảng thời gian nào là thích hợp để dọn dẹp bữa ăn, bằng cách hỏi khách: “Tôi có thể dọn dẹp khay/xe đẩy trong vòng 45 phút nữa không?”. Nhân viên thực hiện theo câu trả lời của khách. 	Khay thức ăn để lại trong phòng khách hoặc trong hành lang là không đẹp mắt, không chuyên nghiệp và nguy cơ về vệ sinh.	
6. Trở lại khu phục vụ.	Khi hoá đơn đã được khách ký, nhân viên phải trở lại ngay khu phục vụ tại phòng.	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên không được lảng vảng hoặc nhắc khách cho tiền thưởng. Sau khi chúc khách ăn ngon miệng, nhân viên rời khỏi phòng khách và đóng cửa phòng. Đi thẳng về khu phục vụ tại phòng và đánh dấu thời gian trở lại dọn dẹp. 	Gợi ý về tiền thưởng là dịch vụ tồi.	

CÔNG VIỆC SỐ 6: THU DỌN BỮA ĂN

GIỚI THIỆU

Bạn phải dọn sạch bàn ăn hoặc phòng ăn cho khách tuân theo nguyên tắc phục vụ và quy ước xã giao chuẩn mực, cũng như theo đúng quy trình các bước chuẩn bị và dọn sạch bàn ăn.

Phần việc số 6.1:	Thu dọn đĩa ăn: đĩa phụ, đĩa ăn cá, đĩa ăn món chính
Phần việc số 6.2:	Thu dọn món khai vị, món tráng miệng, bát và cốc tách
Phần việc số 6.3:	Thu dọn phục vụ tại phòng
Phần việc số 6.4:	Thu dọn tiệc tự chọn
Phần việc số 6.5:	Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn
Phần việc số 6.6:	Thay gạt tàn
Phần việc số 6.7:	Xử lý việc thức ăn bị đổ trên bàn

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.1: Thu dọn đĩa ăn: đĩa phụ, đĩa ăn cá, đĩa ăn món chính

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Quan sát bàn ăn.	Quan sát một cách kín đáo tiến độ trên bàn ăn để xem khách đã ăn xong chưa.	<ul style="list-style-type: none">• Dao đĩa để nằm bên cạnh hoặc để cùng nhau trên đĩa thường là dấu hiệu của việc đã ăn xong. Nếu nghi ngờ, hãy đợi khoảng 3 phút nữa để chắc chắn là khách đã ăn xong.• Toàn bộ bữa ăn chỉ được dọn khi tất cả mọi khách đã ăn xong.• Không dọn nếu vẫn còn một khách đang nhai.	<p>Dịch vụ kịp thời đáp ứng được mong muốn, dịch vụ vội vàng lại không tốt.</p> <p>Không được để cho bất kỳ khách nào có cảm giác họ ăn rất nhanh hoặc quá chậm.</p>	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Giục món tiếp theo.	Nếu còn món tiếp theo mà khách đã yêu cầu và đang được chuẩn bị tại nhà bếp, hãy thông báo cho nhà bếp (để giục) rằng việc dọn dẹp sắp bắt đầu.	<ul style="list-style-type: none">• Đi đến nhà bếp và gọi phụ bếp hoặc đầu bếp: “Bàn X đang chờ”.• Không được làm việc này trước khi nhân viên biết rõ việc dọn dẹp có thể bắt đầu.	Giúp cho nhà bếp biết thời gian và đẩy nhanh việc phục vụ.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thu dọn các đĩa.	Thu dọn 2 hoặc 3 đĩa mỗi lần tùy thuộc vào khả năng của nhân viên.	<ul style="list-style-type: none"> • Dọn dẹp từ bên phải của khách (trừ khi không thuận tiện cho khách). Lấy đĩa bằng một tay và chuyển sang tay kia (tùy người thuận tay phải hoặc trái). Cầm đĩa vào giữa ba ngón tay đầu tiên và ngón tay cái. Giữ cho đĩa ở nguyên vị trí bằng ngón cái. Lấy dao và xếp thành góc vuông dưới vòng cong của đầu đĩa. • Lấy đĩa tiếp theo bằng tay rảnh rỗi và để lên cổ tay tạo thành hình tam giác có sự hỗ trợ của ngón cái, ngón út và cổ tay. • Lấy dao và đĩa ra khỏi đĩa và vét hết các thức ăn thừa xuống đĩa bên dưới đầu tiên, đặt đĩa trên các đĩa khác và dao cùng với các dao khác bên dưới đĩa. • Lặp lại nếu khả năng cho phép. • Sắp xếp dao đĩa và đồ bẩn cách xa khách một bước và mang đĩa đến bàn phục vụ. 	Nghệ thuật dọn dẹp hoàn hảo bằng việc xếp đĩa an toàn trên tay, đẩy nhanh quá trình dọn dẹp.	
4. Thu dọn bàn phục vụ.	Khi đã xếp hết các đĩa (trên khay nếu cần thiết), hãy bê đến khu rửa bát đĩa.	<ul style="list-style-type: none"> • Xếp các đĩa gọn gàng và càng ít gây tiếng động càng tốt. 	Để duy trì khoảng trống tại bàn phục vụ.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.2: Thu dọn món khai vị, món tráng miệng, bát và cốc tách

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỨC
1. Quan sát bàn ăn.	Quan sát một cách kín đáo tiến trình trên bàn ăn để xem khách đã ăn xong chưa.	<ul style="list-style-type: none"> Dao đĩa để nằm bên cạnh hoặc để cùng nhau trên đĩa thường là dấu hiệu của việc đã ăn xong. Nếu nghi ngờ, hãy đợi khoảng 3 phút nữa để chắc chắn là khách đã ăn xong. Toàn bộ bữa ăn chỉ được dọn khi tất cả mọi khách đã ăn xong. Không dọn nếu vẫn còn một khách đang nhai. 	<p>Dịch vụ kịp thời là đáp ứng được mong muốn, dịch vụ vội vàng lại không tốt.</p> <p>Không được để cho bất kỳ khách nào có cảm giác họ ăn rất nhanh hoặc quá chậm.</p>	Tham khảo chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Giục món tiếp theo.	Nếu còn món tiếp theo mà khách đã yêu cầu và đang được chuẩn bị tại nhà bếp, hãy thông báo cho nhà bếp (để giục) rằng việc dọn dẹp sắp bắt đầu.	<ul style="list-style-type: none"> Đi đến nhà bếp và gọi phụ bếp hoặc đầu bếp: “Bàn X đang chờ”. Không được làm việc này trước khi nhân viên biết rõ việc thu dọn có thể bắt đầu. 	Giúp cho nhà bếp biết thời gian và đẩy nhanh việc phục vụ.	
3. Thu dọn các đĩa.	Dọn dẹp 2 đĩa mỗi lần.	<ul style="list-style-type: none"> Thu dọn từ bên phải của khách (trừ khi không thuận tiện cho khách). Lấy đĩa bằng một tay và chuyển sang tay kia (tuỳ người thuận tay phải hoặc trái). Mang đĩa/bát/khay đến bàn phục vụ. 	Nghệ thuật dọn dẹp hoàn hảo bằng việc xếp đĩa an toàn trên tay, đẩy nhanh quá trình dọn dẹp.	
4. Thu dọn bàn phục vụ.	Khi đã dọn hết các đĩa và dao đĩa, hãy xếp lên khay và bê đến khu rửa bát đĩa.	<ul style="list-style-type: none"> Xếp các đĩa và dao đĩa gọn gàng và càng ít gây tiếng động càng tốt. 	Để duy trì khoảng trống tại bàn phục vụ.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.3: Thu dọn phục vụ tại phòng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Kiểm tra thời gian.	Kiểm soát thời gian đã ghi lại trên bảng tình trạng phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Phải dành riêng một tấm bảng hoặc tờ giấy cho việc này. 	Để có thể thực hiện việc dọn dẹp vì lý do vệ sinh, sự hài lòng của khách và vì mục đích sắp xếp.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đi đến phòng khách.	Đi thẳng đến phòng của khách.	<ul style="list-style-type: none"> Quyết định đến phòng của khách vào thời gian đã định trước nếu không có áp lực của công việc khác. Phải luôn chú ý tới khu vực phục vụ tại phòng. Việc phục vụ bữa ăn được ưu tiên hơn việc thu dọn bữa ăn. Nếu cần thiết, có thể kết hợp việc mang thức ăn với việc thu dọn bữa ăn. Đi thẳng đến phòng khách mà không đi lòng vòng hoặc lãng vãng chỗ khác. 	Để duy trì dịch vụ tốt và tiết kiệm sức lao động.	
3. Gõ cửa và vào phòng khách.	Gõ cửa và vào phòng khách giống như khi mang thức ăn đến cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Gõ cửa 3 lần và thông báo: <i>Cốc, cốc, cốc, "Phục vụ phòng!"</i> Khi cửa mở, mỉm cười chào khách với một câu thể hiện rõ lòng hiếu khách, như: <i>"Xin chào ông XXX, tôi có thể dọn khay/xe đẩy được không?"</i>. (Nếu khay đã được để ra ngoài, chỉ cần mang khay đi). 		

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Dọn khay/xe đẩy.	Dọn khay hoặc xe đẩy bằng cách trước hết xếp và bảo vệ các đồ vật. Mang thẳng ra từ phòng khách.	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm có đủ mọi phương tiện để vận chuyển. Nếu còn đồ ăn hoặc đồ uống của khách, hãy hỏi khách xem bạn có thể mang đi được không. Hành động một cách thích hợp nếu khách không hài lòng. 	Các chai và ly cốc sẽ dễ dàng để vận chuyển nếu chúng được xếp nằm.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.4: Thu dọn tiệc tự chọn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Quan sát bàn ăn.	Quan sát tiến trình bữa tiệc trên các bàn trong khu vực phụ trách của bạn.	<ul style="list-style-type: none"> Mỗi bàn tiệc trong khu vực bạn phụ trách phải được quan sát thường xuyên 4 - 5 phút mỗi lần để xem khách có yêu cầu gì hoặc để dọn. 	Để có thể thu dọn và làm cho khách hài lòng.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Dọn bàn.	Dọn dao đĩa và bát đĩa theo cách thích hợp mà bạn thực hiện khi bày bàn ăn gọi theo món (table d'hôte).	<ul style="list-style-type: none"> Khi khách đã ăn xong hết các món ăn của họ. Hoặc khi khách đã đứng dậy để tự lấy thức ăn trên bàn buffet. Nếu có một khách đã đứng dậy để lấy món ăn trong khi các khách khác vẫn đang ngồi ăn, bạn có thể dọn đĩa bẩn để vẫn có khoảng trống cho khách để món ăn mới. Ngay cả khi tất cả các khách đã ở bàn buffet, bạn cũng không được dùng khay phục vụ để dọn. 	Việc phục vụ tiệc buffet không có kế hoạch trước có thể trở nên rất bừa bộn và người phục vụ thường ít kiểm soát được hậu quả khác. Do vậy, nhân viên phải rất linh hoạt và thận trọng trong việc giữ gìn bàn ăn sạch sẽ và được chăm sóc đầy đủ.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.5: Dọn sơ bàn ăn và quét vụn thức ăn.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Thu dọn bàn.	Dọn các đĩa bánh mì và dao đĩa nhưng để nguyên vị trí các đồ dùng để ăn tráng miệng.	<ul style="list-style-type: none"> Dọn dao và đĩa bánh mì và bất cứ mẫu bánh mì nào còn sót trên bàn. Dọn các lọ đựng gia vị, nước sốt và các đồ vật khác như bát nước rửa tay, đĩa kê tách, nồi hâm thức ăn. Đề các ly cốc lại. 	Để chuẩn bị khoảng trống cho phần còn lại của bữa ăn.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Dọn các mẫu vụn.	Quét một cách dứt khoát các mẫu vụn thức ăn và mẫu vụn bánh mì trên bề mặt khăn bàn và dồn vào một đĩa nhỏ.	<ul style="list-style-type: none"> Có thể dùng một chiếc chổi quét mẫu vụn thức ăn nhỏ, một thanh gạt hoặc một chiếc khăn phục vụ nhỏ gấp chặt lại như một chiếc chổi. Các mẫu vụn thức ăn phải được quét (không phải phủi) một cách kín đáo ra khỏi khăn bàn vào đĩa dự phòng được để dưới mép bàn. Việc này không được làm bẩn thêm khăn trải bàn. 	Đây là một dịch vụ tạo tiện nghi hơn cho khách - không phải là một đánh giá về thói quen ăn uống.	
3. Điều chỉnh lại bộ đồ ăn tráng miệng.	Khi nhân viên đã dọn xong thức ăn thừa, phải để lại thìa đĩa xuống hai bên bên để sẵn sàng cho món tráng miệng.	<ul style="list-style-type: none"> Ở bên phải của khách, để thìa xuống bên phải theo chiều thẳng đứng với bộ đồ ăn. Để đĩa xuống bên trái khách, tương ứng như để thìa. 	Sẵn sàng cho món ăn tráng miệng.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.6: Thay gạt tàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy gạt tàn.	Đề một chiếc gạt tàn sạch lên khay.	<ul style="list-style-type: none"> Gạt tàn phải sạch và không bị sứt mẻ. Khay phải có khăn lót. Khi bạn nhìn thấy có 2 hoặc 3 mẫu thuốc trong gạt tàn trên bàn. 	Về bên ngoài. Không đẹp mắt trên bàn.	Tham khảo Chương 4, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đặt gạt tàn sạch lên trên gạt tàn bẩn.	Với qua bàn càng kín đáo càng tốt.	<ul style="list-style-type: none"> Cầm gạt tàn sạch trong lòng bàn tay, đặt úp xuống gạt tàn bẩn trên bàn. 	Không để tàn thuốc bay ra ngoài.	
3. Thay gạt tàn.	Lấy cả gạt tàn sạch và gạt tàn bẩn ra (có tác dụng như cái vung đậy).		Không để tàn thuốc bay ra ngoài.	
4. Đặt gạt tàn sạch trở lại bàn.	Đề gạt tàn bẩn lại trên khay, thay gạt tàn mới trên bàn, để ngửa lên.		Không để quá nhiều mẫu thuốc tồn lại trên bàn.	

CÔNG VIỆC SỐ 6 THU DỌN BỮA ĂN

PHẦN VIỆC SỐ 6.7: Xử lý việc thức ăn bị đổ ra bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Dựng lại ly cốc hoặc bát.	Dựng lại ly cốc hoặc bát bị đổ lên cho ngay ngắn.	<ul style="list-style-type: none"> Xin lỗi khách nếu đó là lỗi của nhân viên. Không bình luận gì nếu khách làm đổ. Nếu ly cốc hoặc bát bị bẩn ở bên ngoài, thay cái khác. Nếu còn sạch thì để lại bên cạnh vết đổ. 	Tránh bị đổ lần nữa.	
2. Dọn ngay khu vực bị đổ.	Di chuyển đồ ăn trong chỗ bị đổ đi.	<ul style="list-style-type: none"> Xếp các đồ vật ra bên ngoài để nhanh chóng và khéo léo lau đi. 	Để lau.	
3. Lau khi cần thiết.	Dùng khăn phục vụ thấm nhẹ lên chỗ đó.	<ul style="list-style-type: none"> Để cho khăn thấm được càng nhiều chất lỏng càng tốt. 	Để tránh cho chất lỏng lan rộng hơn ra khăn trải bàn.	
4. Đặt khăn giấy sạch lên chỗ đổ.	Lấy một khăn giấy sạch, khăn ăn hoặc diêm trang trí bàn phủ lên, tùy thuộc vào diện tích.		Để che đi chỗ bẩn.	
5. Chỉnh sửa lại.	Đề nghị thay mới hoặc bổ sung đồ bị đổ.	<ul style="list-style-type: none"> Nếu là lỗi của nhân viên, việc bổ sung là phải tự động và miễn phí cho khách. Phải xin lỗi khách. Nếu do lỗi của khách, hãy đề nghị được bổ sung và khách sẽ gọi lại món nếu thấy cần. 	<p>Khách không phải trả tiền do lỗi của nhân viên.</p> <p>Việc làm đổ của khách phải được giảm thiểu thấp nhất có thể.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 7: PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

GIỚI THIỆU

Bạn phải thực hiện nhiệm vụ phục vụ bàn cho khách kết hợp với phục vụ đồ ăn, đồ uống, ghi và thanh toán hoá đơn, và đặt lại bàn ăn theo cách thức lịch sự chuyên nghiệp và hiệu quả trong phạm vi trách nhiệm mà công ty trao cho bạn .

Phần việc số 7.1:	Phục vụ cà phê tại bàn
Phần việc số 7.2:	Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn
Phần việc số 7.3:	Phục vụ đồ uống tại bàn
Phần việc số 7.4:	Mở rượu vang
Phần việc số 7.5:	Phục vụ rượu vang
Phần việc số 7.6:	Mở rượu sâm banh và vang sủi bọt
Phần việc số 7.7:	Phục vụ cà phê pha rượu mùi

công việc 7. phục vụ bàn nói chung



ĐƯA CHAI RƯỢU CHO KHÁCH XEM 1



CẮT NẮP CHAI 2



CẦM DÂY XOẮN CỦA DỤNG CỤ MỞ CHAI 3



KÉO NÚT CHAI RA 4

công việc 7. phục vụ bàn nói chung



KIỂM TRA LẠI

5



RÓT MỘT LƯỢNG NHỎ RƯỢU VANG
CHO NGƯỜI CHỦ TIỆC ĐỂ THỬ

6



RÓT RƯỢU CHO CÁC VỊ KHÁCH KHÁC

7

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.1: Phục vụ cà phê tại bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sắp xếp cốc tách và đường.	Đặt thìa và tách uống cà phê cùng đĩa kê tách ở từng vị trí khách gọi cà phê.	<ul style="list-style-type: none">• Các tách cần phải ấm.• Đặt tách sao cho tay cầm quay về phía bên phải khách.• Thìa nằm theo vị trí 45 độ bên tay phải.• Đặt một bộ các loại đường trong bát có khăn lót, mỗi bát đường cho 4 khách.• Các loại đường:<ul style="list-style-type: none">• Đường trắng.• Đường nâu.• Đường ăn kiêng (Dùng cho người béo hay bị tiểu đường).• Đường kính.	<p>Tránh cho cà phê bị nguội quá nhanh</p> <p>Để khách dễ dùng</p> <p>Nhiều khách thích dùng cả bộ các loại đường.</p>	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị cà phê và sữa.	Đổ cà phê vào ấm tại khu vực chuẩn bị. Đổ sữa tươi (hoặc kem) vào bình. Đặt cả hai lên khay.	<ul style="list-style-type: none">• Cà phê phải pha mới và không được hãm lâu.• Tùy thuộc vào chính sách của nhà hàng mà có thể phục vụ sữa hoặc kem, theo tiêu chuẩn là sữa.	Tránh phục vụ loại cà phê quá đặc và quá đắng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Rót cà phê.	Tiến đến bên phải khách và rót cà phê. Hạ thấp khay xuống ngang miệng tách và rót cà phê vào đầy $\frac{3}{4}$ tách. Hỏi khách xem họ muốn thêm sữa (hay kem). Xoay khay để phục vụ sữa	<ul style="list-style-type: none"> Bê khay bằng tay trái. Hạ thấp ấm cà phê và nghiêng rót vào tách. Làm tương tự với bình sữa. 	Cách an toàn khi rót đồ uống nóng và thấm các giọt nhỏ ra.	
4. Rót thêm.	Lặp lại nếu khách yêu cầu thêm cà phê.	<ul style="list-style-type: none"> Đảm bảo rằng tách cà phê sau cũng nóng như tách đầu tiên. 		

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.2: Phục vụ trà/ trà thảo mộc tại bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị tách.	Đặt tách trước mặt từng khách gọi trà.	<ul style="list-style-type: none">Đặt tay cầm của tách quay về bên phải khách. Thìa uống trà nằm 45 độ bên tay phải khách.	Để dễ dàng sử dụng.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Chuẩn bị bộ uống trà.	Xếp bộ uống trà lên khay.	<p>Xếp bộ uống trà lên khay tại khu vực chuẩn bị. Bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">Đường trắng tinh luyện.Khay đựng các loại trà.Bình nước nóng.Ấm pha trà.Bình đựng sữa (lạnh).Đĩa nhỏ.Đĩa có 2 lát chanh. <p>Làm nóng cả ấm pha trà và bình đựng nước bằng nước sôi trước khi rót nước sôi vào.</p>	<p>Có nhiều loại trà/trà thảo mộc để lựa chọn.</p> <p>Đĩa nhỏ để đựng túi trà bỏ đi.</p> <p>Ấm phải nóng để giữ độ nóng tối đa của nước. Trà phải được pha bằng nước thật sôi.</p>	
3. Phục vụ trà.	Đặt bộ uống trà lên bàn trước mặt khách.	<ul style="list-style-type: none">Đặt ấm trà, trà, đường và đĩa một cách gọn gàng trước mặt khách, phía trên tách.	Khách sẽ tự chọn loại trà/trà thảo mộc và để cho ngấm theo cách uống của họ.	

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.3: Phục vụ đồ uống tại bàn

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy đồ uống.	Lấy đồ uống khách đã gọi từ quầy (pha chế) hoặc từ khu vực quy định.	<ul style="list-style-type: none"> Các loại rượu mạnh, rượu vang mạnh, rượu vang bồ, rượu vang theo ly, rượu mùi, rượu pha, bia tươi, nước ngọt không có ga, nước trái cây và rượu khai vị được phục vụ cho khách khi đã rót ra ly cốc. Bia chai, rượu táo, nước ngọt có ga được rót từ chai ra ly cốc tại bàn khách. Các yêu cầu về đá uống kèm phải được xác định khi khách gọi đồ uống. 	Đây là nghi thức thông thường. Tuy nhiên, có sự khác nhau rất nhiều giữa các nhà hàng và các vùng.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Phục vụ đồ uống.	Lấy đồ uống từ khay đặt xuống trước mặt khách, ở bên phải của bộ đồ ăn, có miếng lót cốc.	<ul style="list-style-type: none"> Tiến đến bên phải của khách. Đặt miếng lót cốc xuống bên phải bộ đồ ăn và đặt ly lên trên miếng lót. Nếu là chai khách đang dùng, rót đồ uống vào ly rồi lại đặt chai (nếu chai vẫn còn) lên một miếng lót khác. 	Để bảo vệ khăn bàn.	

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.4: Mở rượu vang

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	<p>Chuẩn bị một xô đựng đá (và giá đỡ nếu cần thiết) cho loại rượu vang trắng.</p> <p>Có sẵn dụng cụ mở chai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Xô đựng đá phải có một nửa là đá và nước để dễ dàng cắm chai rượu vào để làm lạnh. Được dùng cho các loại rượu vang trắng, vang hồng và sâm banh. Ở một số nước, xô đá cũng được yêu cầu cho một số loại vang đỏ nhẹ. Nên sử dụng một giá đỡ khi khoảng trống trên bàn có hạn. Các loại rượu vang lạnh cần được phục vụ sau khi đã làm lạnh sẵn. 	Nước đá lạnh làm lạnh rượu nhanh hơn khi chỉ có đá viên.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đưa chai rượu cho khách xem.	Đưa chai rượu ra trước mặt người chủ tiệc hoặc người đã gọi chai rượu đó.	<ul style="list-style-type: none"> Đưa chai rượu ra ở độ cao ngang mặt bàn với nhãn của chai quay về phía khách. Để cho khách kiểm tra nhãn chai nếu cần thiết. 	Đảm bảo rằng bạn đã lấy đúng chai rượu trước khi mở.	
3. Cắt nắp chai.	Đặt chai rượu lên bàn và cắt nắp kim loại ở cổ chai.	<ul style="list-style-type: none"> Chai rượu phải đứng vững chắc trên bàn. Dùng dao của dụng cụ mở chai, cắt nắp kim loại ở cổ chai phía gần miệng chai. Bỏ nắp kim loại vừa cắt vào túi. 	<p>Tránh cho rượu vang bị lắc và khả năng bị rơi chai rượu.</p> <p>Nắp kim loại cắt ra không có giá trị gì.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Cắm dây xoắn của dụng cụ mở chai.	Cắm dây xoắn của dụng cụ mở chai một cách cẩn thận vào nút chai.	<ul style="list-style-type: none"> Vào giữa nút chai và theo phương thẳng đứng. Chai rượu có thể hơi bị nghiêng cho việc này nhưng vẫn phải chạm mặt bàn. 	Đảm bảo cho nút chai không bị hỏng và dụng cụ xoắn được đủ vào nút chai.	
5. Kéo nút chai ra.	Dùng lực bẩy để kéo nút chai ra.	<ul style="list-style-type: none"> Dùng mở nút chai có dụng cụ đòn bẩy (một số dụng cụ mở nút chai còn có công dụng khác), dùng lực đòn bẩy để mở nút chai dễ dàng hơn kéo. Xem phần giữa của nút chai có bị vỡ không. Có thể xoắn thêm vòng nữa nếu cần lực kéo chắc hơn. Không được vặn cho mũi của dụng cụ xuống đáy của nút chai. 	Lực đòn bẩy có hiệu quả tốt hơn. Một số nút chai quá dài có nguy cơ bị vỡ nếu không vặn dụng cụ mở vào đủ sâu. Mẫu vặn của nút chai trong rượu vang nhìn không đẹp mắt.	
6. Tháo bỏ nút chai.	Khi đã rút nút chai ra khỏi chai, tháo bỏ nút chai khỏi dụng cụ mở và kín đáo đưa lên mũi người. Sau đó để xuống bàn gần chủ tiệc.	<ul style="list-style-type: none"> Đưa nút chai lên mũi và hít vào. Đây là một động tác nhanh chóng và kín đáo trước khi để xuống bàn. Có thể dùng một khay nhỏ đựng rượu vang để đựng nút chai. 	Đảm bảo rằng rượu vang vẫn tốt (“không có mùi nút chai”). Mùi vị của “rượu vang có mùi nút chai” rất khó chịu và dễ nhận biết.	

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.5: Phục vụ rượu vang

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỨC
1. Bọc chai rượu.	Lấy một chiếc khăn ăn sạch và bọc một cách chắc chắn xung quanh chai rượu.	<ul style="list-style-type: none"> Việc bọc chai rượu vang có nhiều cách khác nhau. Khăn phải sạch, chắc chắn và chặt chẽ. 	Đối với chai rượu vang lạnh, khăn sẽ làm cho bạn cầm chai chắc hơn. Đối với tất cả các chai rượu, khăn có thể thấm các giọt hoặc dòng rượu chảy ra ngoài chai.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đề nghị thử rượu.	Rót cho chủ tiệc một lượng nhỏ rượu vang.	<ul style="list-style-type: none"> Rót khoảng 10% một ly rượu vang bình thường vào ly của chủ tiệc. Khi rót gần xong, xoay chai rượu để tránh rượu nhỏ ra. Nếu khách không hài lòng, hãy cất chai đó đi và mang ra chai khác. 	Việc này để khách kiểm tra xem rượu vang có tốt không, và nhiệt độ của rượu vang là thích hợp với khách.	Rượu vang đỏ thường được uống ở nhiệt độ phòng. Rượu vang hồng, vang trắng và rượu sâm banh thì được làm lạnh.
3. Rót rượu vang.	Rót rượu cho các khách khác.	<ul style="list-style-type: none"> Rót rượu vang cho các khách khác (bắt đầu từ phụ nữ). Tùy thuộc vào kiểu dáng và kích thước của ly, thông thường khoảng 1/2 hoặc 2/3 ly đối với rượu vang trắng. Cuối cùng trở lại rót cho chủ tiệc và rót thêm vào ly. 	Một ly rượu vang rót đầy một nửa để "có hương thơm" được đánh giá cao. Rót rượu vang lạnh từng chút một tránh được việc rượu vang bị ấm lên trong nhiệt độ phòng một cách nhanh chóng.	
4. Đặt chai rượu vào chỗ cũ.	Đặt chai rượu vào chỗ cũ.	<ul style="list-style-type: none"> Rượu vang đỏ có thể để trên bàn. Rượu vang được làm lạnh phải để vào trong xô đá. 	Để giữ nhiệt.	

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.6: Mở rượu sâm banh và vang sủi bọt

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	Chuẩn bị một xô đựng đá (và giá đỡ nếu cần thiết). Có sẵn ly cốc uống sâm banh.	<ul style="list-style-type: none"> Xô đựng đá phải có một nửa là đá và nước để dễ dàng cắm chai rượu vào để làm lạnh. Các loại rượu vang sủi bọt phải được phục vụ khi rất lạnh. 	<p>Nước đá lạnh làm lạnh rượu nhanh hơn chỉ có đá viên.</p> <p>Chai sâm banh không được làm lạnh không chỉ là phục vụ sai cách mà còn tạo ra rất nhiều bọt.</p>	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đưa chai rượu cho khách xem.	Đưa chai rượu ra trước mặt chủ tiệc hoặc người đã gọi chai rượu đó.	<ul style="list-style-type: none"> Đưa chai rượu ra ở độ cao của mặt bàn, ngang với nhãn của chai quay về phía khách. Đề cho khách kiểm tra nhãn chai nếu cần thiết. 	Đảm bảo rằng bạn đã lấy đúng chai rượu trước khi mở.	
3. Bọc chai rượu.	Lấy một chiếc khăn ăn sạch và bọc xung quanh chai rượu một cách chắc chắn.	<ul style="list-style-type: none"> Việc bọc chai rượu vang có nhiều cách khác nhau. Khăn phải sạch, chắc chắn và chặt chẽ. 	Đối với chai rượu lạnh, khăn sẽ làm cho bạn cầm chai chắc hơn khi rót.	
4. Xé bỏ vỏ bọc kim loại và vòng thép.	Đặt chai rượu xuống bàn và gỡ bỏ vòng thép.	<ul style="list-style-type: none"> Chai rượu phải đứng chắc chắn trên bàn. Tháo bỏ vỏ bọc và vòng thép bảo vệ, dùng tay kiểm tra chắc chắn rằng nút chai chưa bị tụt ra. Dùng ngón tay giữ chặt nếu nút chai bị tụt. Bỏ vỏ bọc và vòng thép vào túi. Không hướng nút chai vào mặt bạn hoặc người khác. 	<p>Tránh cho rượu vang bị lắc và chai rượu bị rơi xuống bàn.</p> <p>Nút chai bị nổ sớm là không chuyên nghiệp và tạo ra nhiều bọt.</p> <p>Nút chai bay ra có thể gây chấn thương.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Mở nút chai	Cầm cổ chai rượu bằng một tay và tay kia giữ chặt nút chai. Vận nhẹ nút chai ra vài độ cho đến khi nút chai tự bật ra.	<ul style="list-style-type: none"> • Mở nút chai ra. • Một cách chuyên nghiệp, nút chai phải được tháo ra mà không có tiếng động. Tuy nhiên, có nhiều khách thích hoặc mong có tiếng nổ nhỏ. • Nhân viên hãy thận trọng làm theo nguyện vọng của khách. 	Đảm bảo cho nút chai không bị bung ra.	
6. Có sẵn ly.	Sẵn sàng để rót rượu được ngay.	<ul style="list-style-type: none"> • Đứng gần người đầu tiên cần rót rượu. Rượu sâm banh không cần chủ tiệc nếm thử trước. 	Rượu vang có thể có bọt không thể kiểm soát được.	

CÔNG VIỆC SỐ 7 PHỤC VỤ BÀN NÓI CHUNG

PHẦN VIỆC SỐ 7.7: Phục vụ cà phê pha rượu mùi

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	Kiến thức
1. Chuẩn bị.	Tập hợp tất cả thiết bị và nguyên liệu và chuẩn bị sẵn sàng tại khu phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Cốc Paris loại lớn hoặc ly uống cà phê pha rượu chuyên dụng 2 thìa uống cà phê. Đường nâu. 1 ly đong rượu mạnh (thường là loại rượu whiskey Ailen). Cà phê tươi nóng. Đĩa dự phòng có giấy/khăn lót. Bình nhỏ đựng kem béo hoặc rất béo. 	Để việc chuẩn bị nhanh hơn.	Các loại rượu được dùng phổ biến nhất hiện nay là: Whiskey Ailen. Whisky Scotlen. Rum. Brandy. Tia Maria. Cointreau. Grand Marnier. Vodka.
2. Pha cà phê.	<p>Thêm 1 thìa nhỏ đường nâu vào ly đã có một lượng rượu là một ly đong.</p> <p>Thêm cà phê nóng một cách nhẹ nhàng trước tiên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1 ly đong bằng 1/6 gill (khoảng 20 ml). Vừa khuấy đều vừa thêm cà phê vào. Rót vào ly, cách miệng ly khoảng 1,5 cm. 	Tránh nguy cơ làm vỡ ly bằng cách cho cà phê nóng vào từng ít một. Độ ngọt của cà phê làm cho kem nổi lên trên.	
3. Phủ kem.	Khi cà phê vẫn đang quay trong ly, rải nhẹ một lớp kem lên mặt sau của thìa cà phê để tráng lên bề mặt ly cà phê.	<ul style="list-style-type: none"> Thêm một lượng kem vừa đủ dày 1 cm lên trên ly cà phê Cà phê dưới đáy ly vẫn giữ nguyên màu đen và kem phải nổi ở trên. 	Cà phê đang quay trong ly sẽ giữ được lớp kem nổi trên và trải đều trên bề mặt cà phê.	
4. Phục vụ .	Đặt ly cà phê vừa pha cùng thìa cà phê sạch lên đĩa có lót khăn. Đặt ngón cái vòng qua đáy ly và phục vụ cho khách ngay từ bên phải.	<ul style="list-style-type: none"> Bỏ thìa cà phê đã dùng đi và thay bằng thìa cà phê sạch. 	Ngón cái giữ cho ly được thẳng bằng khi phục vụ.	

CÔNG VIỆC SỐ 8: XỬ LÝ THANH TOÁN

GIỚI THIỆU

Bạn phải chuẩn bị hóa đơn cho khách một cách chính xác để chuyển cho khách thanh toán. Bạn cũng phải làm quen với các hình thức thanh toán khác nhau cũng như việc giao lại hóa đơn và trả tiền thừa lại cho khách một cách chính xác.

Phần việc số 8.1: Đưa hóa đơn và nhận tiền thanh toán

Phần việc số 8.2: Các hình thức thanh toán (kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 8 XỬ LÝ THANH TOÁN

PHẦN VIỆC SỐ 8.1: Đưa hoá đơn và nhận tiền thanh toán

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy hoá đơn.	Đi đến quầy thu ngân hoặc nơi để máy tính hoặc quầy ghi chép và nhận lấy hoá đơn.	<ul style="list-style-type: none">Nhân viên thu ngân phải có đầy đủ và chi tiết về các món mà khách đã gọi và đã dùng.Thông báo cho nhân viên thu ngân biết về các món gọi sau chưa nhập vào, hoặc nhập chúng vào hệ thống máy tính.Phải kiểm tra độ chính xác của hoá đơn trước khi đưa ra cho khách.	Tất cả các khoản phải được trả tiền. Những khoản bị quên tính tiền sẽ gây thiệt hại cho nhà hàng. Hoá đơn tính thừa tiền sẽ làm khách tức giận và phản ánh không tốt về nhà hàng và nhân viên phục vụ.	Các hệ thống kiểm soát và các hệ thống máy tính.
2. Đưa hoá đơn cho khách.	Đưa hoá đơn cho chủ tiệc hoặc cho người gọi thanh toán.	<ul style="list-style-type: none">Hoá đơn phải rõ ràng, chính xác và dễ đọc. Các khoản thanh toán phải ghi rõ từng món. Các khoản thuế, phí dịch vụ và khoản tính thêm nếu có phải ghi chi tiết.Hoá đơn phải được để trong bìa gấp, hoặc gấp lại để che nội dung bên trong và để trên khay nhỏ. Phải đưa hoá đơn cho chủ tiệc một cách dứt khoát từ phía bên phải.Nhân viên phục vụ phải đứng đợi với một khoảng cách thích hợp.	Khách muốn xem chi tiết tạo nên khoản thanh toán cuối cùng. Không được để cho các khách khác nhìn thấy nội dung của hoá đơn. Để cho chủ tiệc có thể kiểm tra hoá đơn.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Nhận tiền thanh toán.	<p>Nhận lại khay, bia gấp, hoá đơn và tiền thanh toán từ trên bàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi khách trả tiền, hãy nhận tiền cùng với hoá đơn trên bàn. • Nếu khách trả tiền mặt, hãy đếm cẩn thận từng tờ đủ số tiền trong hoá đơn trước khi đi đến quầy trả tiền. 	<p>Nếu bị thiếu tiền mặt, rất khó để nói lại với khách một khi nhân viên đã đi khỏi bàn khách một lúc lâu.</p>	<p>Phải thông thạo một số phương thức thanh toán phổ biến.</p>
4. Ghi chép việc thanh toán.	<p>Nhập số tiền thanh toán vào máy thanh toán.</p> <p>Soạn hoá đơn biên nhận.</p> <p>Thực hiện thay đổi nếu có.</p> <p>Nhập thẻ tín dụng hoặc hình thức thanh toán khác nếu có.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mọi khoản thanh toán phải được nhập vào máy ngay khi khách thanh toán. • Tiền mặt phải được nộp cho quầy thu tiền. • Phải cấp một hoá đơn chính thức của nhà hàng cho việc thanh toán, trừ trường hợp khách ở lâu trong khách sạn ký nhận số phòng của họ, tuy nhiên vẫn cần phải xác định nhận dạng của khách, ghi lại tên và số phòng của họ. 	<p>Các hệ thống kiểm soát.</p>	
5. Đưa hoá đơn biên nhận.	<p>Mang hoá đơn biên nhận cho khách giống như khi đưa hoá đơn thanh toán, cùng với tiền thừa hoặc phiếu trả tiền trước.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoá đơn biên nhận phải được trả lại cho khách ngay, không quá 5 phút sau khi khách đã thanh toán. 	<p>Có thể khách muốn đi.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 8 XỬ LÝ THANH TOÁN

PHẦN VIỆC SỐ 8.2: Các hình thức thanh toán (Kiến thức)

HIỆNH THỨC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Tiền mặt.	Loại tiền tệ chính thức, dưới dạng tiền giấy và tiền xu.	<ul style="list-style-type: none"> Đơn vị tiền tệ của quốc gia và ghi trên thực đơn. 		Nhận biết các loại tiền và quen thuộc với các mệnh giá.
2. Thẻ tín dụng / thanh toán.	Thẻ cho phép khách hàng tính tiền vào một cơ quan độc lập.	<ul style="list-style-type: none"> Có thể không được chấp nhận thanh toán tại một số nhà hàng. Phổ biến nhất là thẻ Visa, Mastercard, American Express, Diners Club. 	Việc chấp nhận thanh toán thẻ không chính xác sẽ dẫn đến việc làm mất thu nhập của nhà hàng.	Có khả năng nhận biết và tiến hành thanh toán các loại thẻ này một cách chính xác.
3. Thẻ ghi nợ.	Thẻ (trông giống như thẻ tín dụng) cho phép khách thanh toán bằng cách ghi nợ vào tài khoản trực tiếp cho nhà hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Có thể không được nhà hàng chấp nhận thanh toán. Yêu cầu một thiết bị điện tử đặc biệt và khả năng khách phải nhập số nhận dạng cá nhân vào hệ thống điện tử. 		
4. Ngoại tệ.	Các ngoại tệ mạnh đôi khi được chấp nhận (tiền đô la Mỹ hoặc Euro).	<ul style="list-style-type: none"> Phải cực kỳ thận trọng vì đó không phải là loại tiền tệ lưu hành chính thức và nguy cơ tiền giả và tỷ giá quy đổi cao hơn. 		Không bắt buộc phải chấp nhận thanh toán bằng ngoại tệ.
5. Ghi tài khoản.	Khả năng khách ở lâu trong khách sạn được tính tiền vào số phòng của họ.	<ul style="list-style-type: none"> Phải kiểm tra về nhận dạng của khách và phải ghi chép chính xác tên và số phòng của khách. 	Có những khách từ bên ngoài khách sạn cũng có ý định ký với số phòng không có thật hoặc cố gắng có được bữa ăn sau khi họ đã thanh toán và làm thủ tục trả phòng tại quầy lễ tân.	Cần phải có một hệ thống mà nhân viên phục vụ có thể kiểm tra các chi tiết của khách ở lâu trong khách sạn

HÌNH THỨC	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Séc du lịch.	Được xem như tiền mặt, phiếu trả tiền trước được một ngân hàng cấp ra, giúp khách được đổi tiền mặt khi đưa ra phiếu trả tiền trước đã ký.	<ul style="list-style-type: none"> • Séc phải có chữ ký ở phần trên của séc trước khi được đưa ra. Người mang séc phải ký vào khoảng trống ở dưới trước mặt nhân viên. • Người mang séc cũng còn phải đưa hộ chiếu ra để nhận dạng. Ghi lại số hộ chiếu. • Hãy cẩn thận với các quy định của nhà hàng về việc chấp nhận thanh toán séc du lịch. • Hãy cẩn thận về tỷ giá quy đổi trước khi chấp nhận các loại ngoại tệ. 	Cảnh giác với các séc ăn cắp. Các séc này đã được ký trước và số nhận dạng không phù hợp.	
7. Phiếu thanh toán (voucher)	Do các đại lý lữ hành, các đơn vị tổ chức hội thảo hoặc chính khách sạn cấp.	<ul style="list-style-type: none"> • Hãy cẩn thận với các loại phiếu trả tiền trước. Nếu có nghi ngờ, hãy kiểm tra cùng lễ tân. 	Có những phiếu chỉ cho khách sử dụng giới hạn các dịch vụ hoặc giới hạn các nhà hàng hoặc các ngày. Các phiếu khác chỉ là để đặt chỗ mà không có giá trị thanh toán.	

CÔNG VIỆC SỐ 9: CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

GIỚI THIỆU

Bạn phải chuẩn bị khu vực quầy bar để sẵn sàng phục vụ khách, gồm dọn vệ sinh, chuẩn bị và kiểm kê dụng cụ. Bạn phải phục vụ đồ uống cho khách và nhận yêu cầu của khách một cách hiệu quả và chuyên nghiệp, đồng thời duy trì mối quan hệ giao tiếp thân thiện và lịch sự với khách tuân theo quy định của công ty về trách nhiệm phục vụ đồ uống có cồn cho khách.

Phần việc số 9.1:	Vệ sinh quầy đồ uống
Phần việc số 9.2:	Bổ sung vào quầy đồ uống
Phần việc số 9.3:	Phục vụ bia tươi, bia đen nặng và bia nhẹ
Phần việc số 9.4:	Phục vụ bia chai, bia nhẹ, bia đen nặng, rượu táo
Phần việc số 9.5:	Phục vụ bia lon, bia nhẹ
Phần việc số 9.6:	Phục vụ rượu vang theo ly
Phần việc số 9.7:	Phục vụ rượu mạnh và vang mạnh

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.1: Vệ sinh quầy đồ uống

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đóng quầy đồ uống.	Đóng các cửa chính lại.	<ul style="list-style-type: none">• Khi người khách cuối cùng đã rời đi.• Vào thời gian thích hợp theo giờ mở cửa/đóng cửa chung.• Đóng hoặc chặn các cửa chính dành cho khách.	Không được dọn dẹp khi vẫn còn khách đang uống.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Dọn hết các thứ bẩn.	Mang hết các thứ bẩn vẫn còn lại phía sau quầy đi rửa.	<ul style="list-style-type: none">• Dùng khay hoặc xe đẩy khi thích hợp, dọn và xếp đồng các vật bẩn trên bàn.	Có thể dùng xe đẩy và khay dọn dẹp ngoài giờ mở cửa và đó là cách dọn nhanh chóng và an toàn hơn.	
3. Làm thoáng khí trong phòng.	Mở các cửa sổ hoặc để cho không khí tự nhiên tràn vào phòng.	<ul style="list-style-type: none">• Nếu thời tiết và khí hậu cho phép, nên để cho khí trời vào để lưu thông trong phòng. Nếu thời tiết quá nóng hoặc quá lạnh, mở hệ thống thông gió để hút không khí trong phòng ra ngoài.• Không để quầy bar không có ai trông nom khi đã mở cửa sổ, trừ khi tất cả đồ đạc đã khoá cẩn thận.	Quầy đồ uống có thể có “mùi mốc” hoặc mùi thức ăn lâu ngày qua thời gian.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Dọn dẹp hết các chai rỗng và các thùng rác.	Thu gom hết các chai rỗng và trả lại cho phòng ban thích hợp để nhận lại hàng mới.	<ul style="list-style-type: none"> • Đổ hết các thùng hoặc sọt rác ra các khu vực thích hợp và sau đó đổ đi theo quy định của nhà hàng. 	Theo nguyên tắc đổi cũ lấy mới để có đủ số lượng đồ uống cần thiết theo yêu cầu phục vụ. Các mức độ vỏ chai sẽ cho biết số lượng hàng mới cần gọi.	
5. Chuẩn bị phòng để lau dọn.	Điều chỉnh lại ánh sáng nếu cần thiết và dịch chuyển các đồ đạc cần thiết để lau dọn.	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu cần thiết thì bật đèn lên. Tùy thuộc vào loại và chính sách của nhà hàng, có thể dịch chuyển ghế sang bên cạnh bàn cho dễ lau nhà. 	Để có thể dễ dàng nhìn thấy bụi bẩn và dễ quét sàn cũng như các khoảng sàn dưới gầm bàn.	
6. Lau bụi.	Lau sạch bụi trên các cạnh cửa, các bề mặt và ghế.	<ul style="list-style-type: none"> • Dùng khăn lau bụi sạch, lau bụi các cạnh cửa, các chao đèn hoặc các bề mặt khác tương tự. • Dùng khăn sạch (không dùng khăn giấy hoặc khăn ăn) hoặc chổi quét bụi, lau sạch bụi và mẫu vụn thức ăn trên từng ghế. 	Bụi bám rất nhanh trong các nhà hàng. Vì lý do vệ sinh, không được dùng khăn phục vụ để lau ghế ngồi.	
7. Lau dọn.	Lau dọn các bề mặt khác được ghi cụ thể trong bảng danh mục kiểm tra.	Dùng danh mục kiểm tra và các hoá chất tẩy rửa đúng để lau dọn các đồ vật như: <ul style="list-style-type: none"> • Gương, kính, cửa sổ, đồ đồng, cửa ra vào, chụp đèn, đồ gỗ, các giá đỡ. 	Các bề mặt ở quầy bar cần được lau sạch kỹ càng theo định kỳ.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Phía sau quầy.	Lau dọn các bề mặt phía sau quầy cũng như chậu rửa. Đổ hết bọt và cặn bia tươi còn lại trên khay. Dọn sạch khay bia và đổ hết đi.	<ul style="list-style-type: none"> Theo quy định của nhà hàng, bọt cặn bia có thể được ghi chép lại để tính toán cho phù hợp. 	Bia tươi có thể có quá nhiều bọt nếu áp lực ga mạnh, bia chảy ra không đều hoặc kỹ năng rót bia tươi không tốt.	*Bọt cặn - lượng bọt bia quá nhiều trên cốc và vòi rót bia. Thu hồi chúng vào khay chứa nước bia thừa.
9. Lau dọn sàn nhà.	Tuỳ thuộc vào loại sàn mà quét, lau ướt, lau ẩm hoặc hút bụi sàn.	<ul style="list-style-type: none"> Bắt đầu từ các góc phòng, lau theo thứ tự hướng đến cuối quầy, thường là hướng ra cửa. Nếu lau ướt, phải để biển báo an toàn “sàn ướt”. 	Quét theo thứ tự thì tốt hơn. Sàn gỗ hoặc gạch hoa ướt rất nguy hiểm.	
10. Xếp lại đồ đạc.	Xếp lại các đồ đạc, mang các dụng cụ dọn dẹp đi, điều chỉnh lại đèn sáng và đóng các cửa sổ.	<ul style="list-style-type: none"> Xếp gọn gàng các hoá chất và dụng cụ dọn vệ sinh. Xếp lại bàn ghế theo đúng cách bày bàn. Điều chỉnh lại đèn sáng nếu cần thiết. Đóng các cửa sổ hoặc điều chỉnh lại hệ thống điều hoà không khí. 		

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.2: Bổ sung vào quầy đồ uống

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Nhận hàng bổ sung.	<p>Kiểm tra từng loại đồ uống và xem xét số lượng cần thiết cho ca phục vụ tiếp theo là bao nhiêu.</p> <p>Ghi lại số lượng cần thiết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Theo nguyên tắc đổi cũ lấy mới. Tuy nhiên, số lượng thường được xem xét bằng cách kiểm tra số lượng chai xếp trong quầy. Kiểm tra xem các chai rượu mạnh, rượu vang mạnh mùi vẫn còn đầy hoặc có đủ chai dự trữ không. Kiểm tra các giá xem có đủ số lượng thích hợp bia chai không. Kiểm tra xem lượng bia tươi có còn đủ và có sẵn bình ga bia thay thế không. Làm tương tự với các loại nước ngọt trước và sau khi pha. Kiểm tra có đủ lượng nước ngọt chưa. 	Đảm bảo không bị hết bất kỳ loại đồ uống nào trong ca phục vụ tiếp theo.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
2. Yêu cầu hàng.	<p>Lập phiếu yêu cầu cho các loại hàng cần thiết.</p> <p>Mang phiếu yêu cầu đến kho.</p>	<p>Dùng mẫu theo yêu cầu của nhà hàng, liệt kê ra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các loại hàng cần có. • Số lượng. • Các yêu cầu cụ thể (chai, mới, khô, ngọt, kích thước chai, v.v.). • Ngày tháng • Tên nhà hàng nếu cần • Tên của bạn. <p>Mang phiếu yêu cầu đến kho hoặc đến người phân phối hàng.</p>	<p>Vì mục đích kiểm soát và để đảm bảo rằng bạn nhận được đầy đủ hàng.</p>	
3. Nhận hàng từ kho.	<p>Lấy hàng từ trong kho và xếp lên xe đẩy với số lượng thích hợp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra hàng nhận so với phiếu yêu cầu. • Nếu đã phù hợp, hãy ký vào phiếu và trao một bản cho thủ kho. • Xếp lên xe đẩy. Hãy dùng loại xe đẩy hàng nặng để chở hàng nặng. Dùng xe chuyên dụng để chở các két bia và thùng rượu. 	<p>Vì mục đích kiểm soát.</p> <p>An toàn và tránh làm hỏng xe đẩy hàng nhẹ.</p>	
4. Xếp vào quầy.	<p>Xếp hàng vào khu vực thích hợp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hàng trong chai và trong thùng giấy phải xếp theo thứ tự “vào trước - ra trước” và quay vòng. Có nghĩa là hàng mới phải được xếp vào phía sau cùng của giá hàng. 	<p>Tránh việc hàng cũ vẫn còn tồn phía sau, bị cũ và hỏng đi.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.3: Phục vụ bia tươi, bia đen nặng và bia nhẹ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy cốc.	Lấy số cốc cần thiết theo yêu cầu, ví dụ như: cốc bia nhỏ/to, cốc nửa panh, một panh, cốc 250 ml, 500 ml, cốc vại...	<p>Cốc phải theo tiêu chuẩn của nhà hàng và có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cốc uống bia to hoặc nhỏ • Ly bia cao. • Ly Long John. • Cốc vại uống bia. <p>Cốc phải sạch, không rạn nứt, không mẻ và được làm lạnh.</p> <p>Đảm bảo rằng từng nhãn hiệu bia được rót vào đúng cốc.</p>	<p>Các loại bia khác nhau được phục vụ bằng các cốc khác nhau.</p> <p>Thông thường các nhãn hiệu bia đã đăng ký thường ghi tên lên cốc và phải rót đúng loại bia đó vào cốc đó.</p>	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Rót bia.</p>	<p>Đề cốc/ly uống bia bên dưới vòi rót bia, hơi nghiêng cốc để bia không chảy tự do.</p> <p>Đề bia chảy thành dòng bên thành cốc trước khi xuống đáy cốc. Kéo vòi bia hết về phía trước.</p> <p>Ngay trước khi cốc bia sắp đầy, hạ thấp cốc xuống một chút và nâng lên nếu cần thiết để tạo ra một ít bọt trên cốc bia.</p> <p>Đóng vòi rót bia lại nếu cốc đã đầy hoặc đạt đến vạch số lượng (ví dụ: 250 ml).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Đầu vòi rót không được chạm vào cốc mà chỉ ở bên trên “miệng” cốc. • Phải điều chỉnh lượng ga sao cho có một cốc bia trong và không có quá nhiều bọt. • Đầu vòi rót không được chạm vào bia trong cốc. • Phải rót cho đúng số lượng đo. Nước bia phải đạt đến vạch đo số lượng khi đưa ra cho khách và có khoảng 1/2 cho tới 1 cm bọt. 	<p>Lý do vệ sinh khi rót bia vào cốc khách đang uống.</p> <p>Bia phải có một ít bọt. Nếu cho quá nhiều ga sẽ làm lãng phí nhiều bia và tốn tiền, cũng như mất nhiều thời gian để rót.</p> <p>Tại một số nước, số lượng bia phục vụ được quan sát một cách rất chặt chẽ.</p>	
<p>3. Phục vụ bia.</p>	<p>Đặt cốc bia đầy lên miếng lót trên mặt quầy cho khách ngồi uống tại quầy.</p> <p>Đặt cốc bia trên miếng lót trên khay nếu phục vụ khách không ngồi tại quầy.</p> <p>Bê khay bia đến và đặt cốc bia cho khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bia phải được làm lạnh (trừ các loại bia đắng của Anh, bia nhẹ hoặc bia trong thùng thì phục vụ tại nhiệt độ phòng). • Không được để bọt bia tràn ra ngoài cốc. • Bia phải trong (trừ loại bia Guinness hoặc bia đen, bản thân bia là màu đục). 	<p>Bia bị vẩn đục có thể là do bia bị hỏng hoặc đường ống bẩn và bảo quản kém.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.4: Phục vụ bia chai, bia nhẹ, bia đen nặng, rượu táo

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy cốc.	Lấy số cốc cần thiết theo yêu cầu, ví dụ như cốc bia nhỏ / to, cốc 250 ml, 500 ml.	<p>Cốc phải theo tiêu chuẩn của nhà hàng và có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ly bia cao. • Ly Long John. • Cốc vại uống bia. <p>Cốc/ly phải sạch, không rạn nứt, sứt mẻ và được làm lạnh.</p> <p>Đảm bảo rằng từng nhãn hiệu bia được rót vào đúng cốc.</p>	<p>Các loại bia khác nhau được phục vụ bằng các loại cốc khác nhau.</p> <p>Thông thường các nhãn hiệu bia đã đăng ký thường ghi tên lên cốc và phải rót đúng loại bia đó vào cốc đó.</p>	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Lấy chai bia.	Lấy (các) chai bia cần thiết từ giá đỡ hoặc tủ lạnh.	<ul style="list-style-type: none"> • Bia và rượu táo phải được làm lạnh và cất trên các giá làm lạnh hoặc trong tủ lạnh. (Trừ các loại bia của Anh và một số loại bia đen). 	Bia chưa được làm đủ lạnh có thể bị khách trả lại hoặc tạo ra quá nhiều bọt khi mở chai.	
3. Mở chai bia.	Mở chai bia, thường dùng dụng cụ mở chai bia cầm tay hoặc gắn vào quầy để mở nắp sắt. Bỏ nắp chai bia vào thùng rác.	<ul style="list-style-type: none"> • Đảm bảo rằng không làm vỡ hoặc sứt miệng chai. 	Những chai cũ dùng lại có thể có miệng chai dễ vỡ.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Đặt chai bia và cốc lên quầy.</p>	<p>Đề hai miếng lót cốc lên mặt quầy và đưa chai bia cùng cốc lên quầy. Đề nghị rót bia. Nếu khách không ngồi ở quầy, hãy để lên khay và bê đi phục vụ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên quầy có thể đề nghị được rót bia cho khách, nếu khách yêu cầu. Nghiêng cốc bia 45 độ để bia chảy vào thành cốc. Chỉ rót tới $\frac{3}{4}$ cốc bia và để cả chai bia và cốc bia lên bàn hoặc quầy cho khách. 	<p>Để kiểm soát và giới hạn lượng bọt. Không rót đầy cốc để khách có thể tự rót phần còn lại và tạo “mũ bọt” hay không tùy theo sở thích.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.5: Phục vụ bia lon, bia nhẹ

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy cốc.	Lấy số cốc cần thiết theo yêu cầu, ví dụ như cốc bia nhỏ / to, cốc 250 ml, 500 ml.	Cốc phải theo tiêu chuẩn của nhà hàng và có thể là: <ul style="list-style-type: none"> Cốc bia cao. Cốc John. Cốc vại uống bia. Cốc phải sạch, không rạn nứt, không sứt mẻ và được làm lạnh. Đảm bảo rằng từng nhãn hiệu bia được rót vào đúng cốc.	Các loại bia khác nhau được phục vụ bằng các cốc khác nhau. Thông thường các nhãn hiệu bia đã đăng ký thường ghi tên lên cốc và phải rót đúng loại bia đó vào cốc đó.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Lấy lon bia.	Lấy lon bia theo yêu cầu từ giá đỡ hoặc trong tủ lạnh.	<ul style="list-style-type: none"> Bia phải lạnh và được bảo quản trên giá làm lạnh bia hoặc trong tủ lạnh. 	Bia chưa được làm đủ lạnh có thể bị khách trả lại hoặc tạo ra quá nhiều bọt khi mở lon.	
3. Mở lon bia.	Mở lon bia bằng cách kéo khoen lon hoặc thiết bị tương tự.	<ul style="list-style-type: none"> Không bỏ mảnh khoen lon vào trong lon bia. 	Mất vệ sinh.	
4. Đặt lon bia và cốc lên quầy.	Đặt hai miếng lót cốc lên mặt quầy và đưa lon bia cùng cốc lên quầy. Đề nghị rót bia cho khách. Nếu khách không ngồi ở quầy, hãy để lên khay và bê đi phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> Nhân viên quầy có thể đề nghị được rót bia cho khách, nếu khách yêu cầu. Nghiêng cốc bia 45 độ để bia chảy vào thành cốc. Chỉ rót tới $\frac{3}{4}$ cốc bia và để cả lon bia và cốc bia lên bàn hoặc quầy cho khách. 	Để kiểm soát và giới hạn lượng bọt. Không rót đầy cốc để khách có thể tự rót phần còn lại và tạo "mũ bọt" hay không tùy theo sở thích.	

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.6: Phục vụ rượu vang theo ly

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy ly.	Lấy loại ly thích hợp với loại rượu vang.	Ly phải theo tiêu chuẩn của nhà hàng và có thể là: <ul style="list-style-type: none"> • Ly Paris, to hoặc nhỏ. • Ly uống rượu vang hình thon. Ly phải sạch, không rạn nứt, không mờ và được làm lạnh.	Phải lấy đúng loại ly vì việc này sẽ ảnh hưởng đến việc kiểm soát khẩu phần rượu và ước lượng.	Tham khảo Chương 5, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Lấy rượu vang.	Có những loại rượu vang chỉ dùng để phục vụ theo ly (thường là rượu vang rẻ tiền) và được để trong chai đã mở hoặc hộp rượu vang.	<ul style="list-style-type: none"> • Vang hồng và vang trắng phải được giữ lạnh, vang đỏ ở nhiệt độ phòng. 	Đảm bảo phục vụ đúng loại rượu vang vì giá trị của rượu vang khác nhau rất nhiều.	
3. Rót rượu vang.	Mở chai vang bằng dụng cụ mở chai hoặc rút nút chai ra nếu chai đã mở. Rót vào ly đến giới hạn quy định. Nút lại chai. (Rót vào ly từ vòi rót nếu dùng vang hộp).	<ul style="list-style-type: none"> • Mở chai bằng dụng cụ mở chai như trong nhà hàng; tuy nhiên, không cần phải mở chai trước mặt khách hoặc cho khách nếm thử. • Số lượng rượu vang được rót tùy theo quy định của nhà hàng, thường là $\frac{3}{4}$ ly đối với rượu vang đỏ, vang trắng và vang hồng. • Luôn phải nút lại chai. 	<p>Đây là loại rượu vang thông thường.</p> <p>Kiểm soát khẩu phần. Rượu vang bị biến chất trong không khí; đóng nút chai lại sẽ giữ được rượu vang lâu hơn (vài ngày).</p>	
4. Phục vụ rượu vang	Đặt ly rượu vang trên miếng lót cốc trên quầy hoặc trên khay nếu khách không ngồi ở quầy.	Cầm vào đế chân ly rượu.	Tránh để lại dấu vân tay.	

CÔNG VIỆC SỐ 9 CÁC CÔNG VIỆC TRONG QUẦY ĐỒ UỐNG

PHẦN VIỆC SỐ 9.7: Phục vụ rượu mạnh và vang mạnh

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy ly.	Lấy ly thích hợp cho loại đồ uống.	<p>Đảm bảo ly sạch, không rạn nứt và được làm lạnh.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rượu mạnh: Ly thấp, cốc không có tay cầm, cốc Paris. Rượu Brandy: ly tròn. Vang mạnh mùi: ly thấp hoặc cốc Paris. Rượu Paris (rượu hồi): ly Slim Jim. Rượu anh đào: ly chân nhỏ hoặc ly Elgin. Vang đỏ nặng: ly vang nặng. Rượu mạnh pha: ly Long John 	Khách muốn có kích thước và hình dáng ly cốc theo truyền thống.	
2. Lấy các đồ uống có cồn.	Xác định các chai và chuẩn bị pha chế.	<ul style="list-style-type: none"> Các đồ uống phổ biến nằm ở những chỗ dễ thấy trong quầy. Các đồ uống ít khi được gọi phải được xác định vị trí trước. Nếu nghi ngờ về nhãn hiệu, hãy hỏi xem khách thích gì. 	Có thể cung cấp một số rượu whiskey hoặc bằng một số loại rượu anh đào.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thêm đá, chanh hoặc các đồ trang trí khác.	Dùng kẹp hoặc muôi xúc để lấy đá, hoa quả hoặc trang trí cho ly rượu.	<ul style="list-style-type: none"> Hỏi xem khách có yêu cầu trang trí hoặc đá không. Thêm một hoặc hai viên đá vào ly theo sở thích của khách. Bỏ đá vào ly và để xa ly rượu khỏi máy làm đá hoặc thùng đựng đá. 	Đá và chanh rất phổ biến cho một số đồ uống. Trong trường hợp khách vẫn muốn chọn. Nếu ly bị vỡ hoặc mảnh vỡ lẫn vào đá, đó là mối nguy hiểm cho sức khỏe.	
4. Rót đồ uống có cồn.	Rót một lượng đồng vào ly. Thường là rót một ly đồng, trừ trường hợp có chỉ dẫn cụ thể khác.	Dùng các loại dụng cụ đo sẵn có tại quầy: <ul style="list-style-type: none"> Dụng cụ đồng rượu tự động. Vòi đo tự rót. Ly đồng thủ công. Chắc chắn rằng dùng bất kỳ dụng cụ đo nào, bạn cũng phải đồng đầy đủ - không đồng thừa cũng không đồng thiếu. <ul style="list-style-type: none"> Nếu dùng dụng cụ đo thủ công, bạn phải rửa dụng cụ đo sau mỗi lần dùng. 	Kiểm soát chi phí. Khách mong đợi có sự đo lường đủ và tại một số quốc gia, đó là yêu cầu của luật pháp. Tránh ô nhiễm giữa các loại đồ uống và lây lan hương vị của đồ uống này sang lần đồ uống tiếp theo.	
5. Phục vụ đồ uống.	Đặt ly đồ uống lên bàn trên một miếng lót cốc, hoặc trên khay nếu khách không ngồi tại quầy. Nếu có đồ uống pha (nước ngọt, riêng rẽ) phải thêm vào, mở ra và để lên bàn cạnh đồ uống để cho khách tự thêm vào theo yêu cầu.			

CÔNG VIỆC SỐ 10: PHỤC VỤ HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

GIỚI THIỆU

Bạn phải dọn vệ sinh khu vực phục vụ và làm các công việc chuẩn bị phục vụ hội nghị và tiệc theo quy định của công ty trước khi phục vụ đồ ăn và đồ uống cho khách tham dự hội nghị. Nhiệm vụ này bao gồm sắp đặt phòng họp, các dịch vụ phục vụ hội nghị, kể cả các đợt nghỉ giải lao.

Phần việc số 10.1:	Phục vụ đồ uống và bánh canapés (đồ ăn nhẹ) cho tiệc tự chọn dùng tay
Phần việc số 10.2:	Phục vụ trà/cà phê trong giờ giải lao
Phần việc số 10.3:	Bày bàn cho hội nghị (sau khi đã sắp xếp bàn ghế)
Phần việc số 10.4:	Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao
Phần việc số 10.5:	Bày bàn ăn tiệc
Phần việc số 10.6:	Quy trình phục vụ tiệc

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.1: Phục vụ đồ uống và bánh canapés (đồ ăn nhẹ) cho tiệc tự chọn dùng tay

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Lấy khay.	Đối với bánh canapés, lấy khay từ nhà bếp, bỏ hết giấy gói và phủ. Đối với đồ uống, rót đầy các cốc để phục vụ.	<ul style="list-style-type: none">Bánh canapés phải mới.Không được xếp quá nhiều đồ uống lên khay. Trong từng trường hợp, phải dùng khăn hoặc giấy lót khay.Phải bê khay bằng lòng bàn tay ở tầm ngang ngực. Vắt một khăn phục vụ gấp lại trên cánh tay bê khay.	Bánh canapés nhỏ có thể dễ dàng bị khô hoặc ỉu. Đồ uống lạnh có thể bị ấm lên. Nhân viên có thể mất nhiều thời gian để bê khay.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đi vòng quanh phòng	Đi cẩn thận xung quanh phòng để đảm bảo rằng tất cả khách đều nhận được số bánh đều nhau.	<ul style="list-style-type: none">Khi đi vòng quanh phòng, chú ý tránh khách. Quay mặt về phía khách.	Có thể khách bất ngờ di chuyển và rất có thể sẽ làm đổ ly cốc và bánh.	
3. Mời bánh canapés, đồ uống hoặc đổi.	Mời khách với các món bê trên khay.	<ul style="list-style-type: none">Dùng giọng nói lịch sự. Ví dụ như: "<i>Quý ngài có dùng rượu vang không, thưa ngài?</i>"Để cho khách lấy các món và đổi ly cốc đã hết lên khay.Bỏ hết ly cốc đã hết ngay khi có thể.	Không nên mời khách với chiếc khay có nhiều ly cốc đã dùng hết.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Sắp xếp lại khay.	Bổ sung thêm khi cần thiết.	<ul style="list-style-type: none">• Sắp xếp bánh canapés một cách hấp dẫn.• Có thể dọn bánh Canapés từ khay này sang khay khác, nhưng không để cho khách nhìn thấy việc này .	Tính thẩm mỹ.	

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.2: Phục vụ trà/ cà phê trong giờ giải lao

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị sẵn sàng.	Phải sắp xếp một bàn tiệc với kích thước phù hợp tại khu vực quy định với đủ những thứ cần thiết.	<ul style="list-style-type: none">Sắp đặt đầy đủ trước giờ giải lao. Nếu phục vụ trong phòng họp, việc sắp xếp phải hoàn tất trước khi cuộc họp bắt đầu. Nếu ở bên ngoài, sắp xếp một cách yên lặng.Có đầy đủ tách, đĩa kê tách, thìa (que khuấy trong ly nếu có phục vụ nước hoa quả) cho số lượng khách tham dự, tăng thêm 5%.Chuẩn bị đủ các loại đường.Đĩa nhỏ và khăn giấy nếu cần thiết.Phải trải khăn bàn và có thể gấp hoặc làm viền khăn.Tách và đĩa kê tách phải được sắp xếp một cách có tổ chức theo hàng lối trên mặt bàn, tay cầm tách và thìa phải thẳng hàng. Tách và đĩa kê tách có thể được xếp tối đa 2 cái lên nhau nếu cần thiết.Phải kê bàn ở vị trí hạn chế tối đa việc làm tắc nghẽn lối đi.	<p>Để không làm phiền cuộc họp.</p> <p>Để đảm bảo rằng luôn có đủ số lượng, bao gồm cả khi bị đổ, tách chén thứ hai và cho những người khách khác.</p> <p>Nếu có phục vụ bánh ga tô nhỏ.</p> <p>Để nhìn được gọn gàng.</p> <p>Đối với các cuộc họp lớn, bàn cũng không to quá. Toàn bộ khách đi ra từ cuộc họp có thể làm kẹt cửa và tụm lại nơi góc phòng. Do đó, bàn phục vụ phải nằm ở vị trí thoáng, đủ dài và dễ tiếp cận.</p>	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>2. Chuẩn bị đồ uống.</p>	<p>Ngay trước khi giờ nghỉ giải lao sắp bắt đầu, phải pha trà và/hoặc cà phê ngay vào các ấm to.</p> <p>Mang đến bàn phục vụ bằng xe đẩy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phải tráng nóng ấm trước khi pha đồ uống (trà, nước sôi và cà phê). • Phải pha trà trước và khi các gói trà (túi trà to dùng cho tiệc) ngấm, lấy chúng ra khỏi ấm trà. • Có thể phải chuẩn bị các túi trà/trà thảo mộc riêng cho một số người uống riêng. • Nước hoa quả phải được đổ vào bình. • Phải để các ấm đựng đồ uống lên đĩa lót có lót khăn. • Sữa/kem lấy ra từ tủ lạnh và để sẵn sàng phục vụ. • Có đủ số lượng cần thiết các lát chanh trên đĩa dự phòng cùng với các que khuấy. 	<p>Để đảm bảo phục vụ đồ uống nóng nhất.</p> <p>Tránh cho trà quá ngấm và trở nên quá đặc và đắng.</p> <p>Tránh bị tràn đổ khi đi lại.</p>	
<p>3. Phục vụ.</p>	<p>Khi khách tiến đến bàn, hãy mời khách dùng đồ uống và rót đầy $\frac{3}{4}$ tách.</p> <p>Mời khách dùng thêm sữa hoặc chanh nếu họ yêu cầu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhanh chóng rót đồ uống và trao cho khách. • Không tốn quá nhiều thời gian cho một khách vì việc này cần phải làm trong thời gian ngắn nhất. 	<p>Sự ưu tiên của khách là lấy đồ uống và nói chuyện, hơn là thưởng thức các đồ ăn uống.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Thu dọn.	<p>Khi các tách đã dùng xong, hãy thu hồi từng chiếc và xếp chúng sang một bên.</p> <p>Khi cuộc họp tiếp tục, cần dọn hết các tách đĩa và các mẫu vụn thức ăn lên xe đẩy hoặc khay một cách nhanh chóng (và trật tự).</p> <p>Chuyển mọi thứ đến khu vực chuẩn bị hoặc khu rửa bát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Việc thu dọn chỉ có thể thực hiện bằng tay khi khách vẫn còn ở đó. • Chỉ có thể dùng khay hoặc xe đẩy khi không còn khách. • Nếu phục vụ trong phòng họp, việc dọn dẹp cần phải thực hiện càng nhanh, càng trật tự và càng kín đáo càng tốt. Nếu làm phiền khách hoặc khách yêu cầu, phải để lại đến (bữa ăn) giờ giải lao tiếp theo mới được dọn. 	Xe đẩy hoặc khay đẩy nhanh việc dọn dẹp.	

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.3: Bày bàn cho hội nghị (sau khi đã sắp xếp bàn ghế)

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đặt bộ đồ dùng.	Đặt mỗi bộ đồ dùng cho một vị trí ghế ngồi (nhân viên phòng tiệc kê bàn ghế).	<p>Tùy thuộc vào cuộc họp và nhà hàng, một bộ đồ dùng có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 tập giấy ghi hội nghị. • kẹp hồ sơ (bằng bìa hoặc nhựa). • 1 bút bi hoặc bút chì. • 1 lót cốc. • 1 chiếc cốc (uống rượu vang hoặc cốc tròn không có tay cầm). • 1 bảng ghi tên khách <p>Các đồ trên phải được sắp xếp một cách đối xứng nhau, ly cốc ở trên cùng bên phải, bút chì đặt chéo trên giấy viết, thẻ ghi tên đặt nằm ngang trên cùng.</p>	Tạo sự lịch sự cho khách và nhìn ngăn nắp và có tổ chức.	Tham khảo Chương 6, Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng.
2. Đặt gạt tàn và kẹp.	Nếu là phòng họp có hút thuốc, hãy đặt gạt tàn như bình thường.	<ul style="list-style-type: none"> • Mỗi gạt tàn cho 3 người. Như thường lệ, nếu là phòng họp không hút thuốc thì không được đặt gạt tàn. • Nếu có kẹp hoặc các đồ ăn nhẹ khác, hãy đặt chúng ở khoảng trống thông thường trên bàn. 	Vi sự tiện nghi của khách.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Đặt nước uống.	Đặt nước lạnh hoặc nước đóng chai cho từng khách.	<ul style="list-style-type: none"> • Bình nước phải có đá và được đặt trên đĩa lót có khăn lót. Thông thường hơn, nước đóng chai phải được làm lạnh và để trong các xô lạnh trên bàn, mỗi chai cho 2 khách. • Việc này phải hoàn tất ngay trước khi cuộc họp bắt đầu (15 - 30 phút). 	Đảm bảo có nước mát.	
4. Điều chỉnh lại điều hoà không khí và ánh sáng.	Khi đã đặt xong hết các đồ trên, kiểm tra và bật điều hoà không khí (nếu thích hợp) và ánh sáng được điều chỉnh vừa phải.	<ul style="list-style-type: none"> • Điều hoà không khí chỉ để ở tình trạng hoạt động khi trong phòng có khách, thời gian ngắn trước và sau cuộc họp. Điều chỉnh nhiệt độ thích hợp (18 đến 24 độ C) tùy thuộc vào thời tiết. • Điều chỉnh ánh sáng tương đương với ánh sáng cần thiết xung quanh. • Một gian phòng nhỏ có nhiều khách sẽ bị nóng lên rất nhanh khi khách đến. 	Để khách tới phòng họp cảm thấy thoải mái dễ chịu.	

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.4: Phục vụ hội nghị trong giờ giải lao

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Chuẩn bị.	<p>Chuẩn bị đồ giải khát để thay thế lên xe đẩy hoặc khay.</p> <p>Ngay trước giờ nghỉ giải lao đã đặt lịch trước, mang đồ giải khát tới chờ ở bên ngoài hoặc gần phòng họp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tùy thuộc vào cách sắp xếp cũ đã có trong phòng, để đủ số nước, nước hoa quả, gạt tàn sạch và kéo lên khay hoặc xe đẩy. 	Để việc thay thế trong phòng họp được nhanh chóng.	
2. Vào phòng.	Khi các đại biểu đã ra ngoài nghỉ giải lao, hãy mang các thứ cần thiết vào phòng.	<ul style="list-style-type: none"> Hãy để cho khách rời khỏi phòng hết rồi mới vào. 	Thuận tiện cho khách.	
3. Thu dọn.	Dọn hết các chai/bình nước rỗng, vỏ kẹo, gạt tàn bản trên bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Không sắp xếp lại các giấy tờ làm việc và các đồ đạc cá nhân của khách. Cần chú ý đến bàn trên cùng và chỗ kê bục diễn thuyết. 		
4. Sắp xếp lại.	Thay thế các chai/bình nước và các thứ khác khi cần thiết. Kiểm tra nhanh căn phòng bằng mắt để thấy rằng mọi thứ đều đúng thứ tự.	<ul style="list-style-type: none"> Nước phải được làm lạnh và các chai nước chưa mở. Sắp xếp lại ghế ngồi nếu cần thiết. 	Để cho căn phòng được ngăn nắp khi các đại biểu quay lại.	

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.5: Bày bàn ăn tiệc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIỆN THỨC
1. Chuẩn bị.	Chuẩn bị mọi thứ cần thiết cho việc bày bàn trong phòng tiệc hoặc cho nơi phục vụ. Lấy đủ đồ vải.	<ul style="list-style-type: none">Chuẩn bị và đánh bóng dao đĩa, bát đĩa theo yêu cầu cho việc bày bàn trong phòng tiệc và tuân theo bảng ghi chi tiết về bữa tiệc. Việc này đòi hỏi cả việc bày biện các bộ đồ ăn cho mọi món cùng một lúc.Đồ vải phải sạch, không rách hỏng và có kích thước phù hợp.Gấp và xếp sẵn khăn ăn.	Không có việc trang trí lại bàn mà chỉ dọn sơ bàn sau món ăn chính, do đó phải có sẵn tất cả dao đĩa.	
2. Sắp xếp bàn ghế.	Đặt ghế đúng vị trí.	<ul style="list-style-type: none">Cùng với người giám sát bộ phận tiệc hoặc theo các chi tiết trong bảng ghi chi tiết về bữa tiệc, sắp xếp bàn ghế cho khách ngồi theo cách đã định trước.Đảm bảo tất cả các ghế đều sạch và phòng ăn trước đó đã được lau dọn.	Mỗi bữa tiệc có thể cần có cách bày biện khác nhau và bạn sẽ gặp khó khăn và mất thời gian để thay đổi cách bày biện sau khi bàn ghế đã được kê xong.	
3. Trải khăn bàn.	Trải khăn bàn lên bàn ăn.	<ul style="list-style-type: none">Khăn phải sạch và không bị rách hỏng. Nếu sử dụng bàn dài, đường viền khăn phải đủ rủ xuống. Bàn tròn phải có các góc khăn thẳng hàng với chân bàn. Không để khăn trải bàn quét trên sàn.	Vi sự gọn gàng, vẻ bề ngoài và vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Bày các bộ đồ ăn.	Bày biện các bộ đồ ăn từng thứ một cho đến khi hết. Bát đĩa, dao đĩa, ly cốc.	<ul style="list-style-type: none"> Mang các thiết bị đồ đạc vào phòng bằng xe đẩy, bắt đầu bằng đĩa lót lớn hoặc khăn ăn (theo sơ đồ bày bàn) và đặt cho từng bộ đồ ăn, đều đặn và đối xứng nhau. Tiếp tục như thế cho từng loại dụng cụ một, ví dụ như bày tất cả khăn ăn, sau đó là tất cả dao và sau đó là tất cả đĩa, và tiếp tục như thế. 	<p>Đồ đầu tiên (khăn ăn hoặc đĩa lót lớn) tạo thành sơ đồ và khoảng trống.</p> <p>Bày từng thứ một cho tất cả các bàn sẽ tiết kiệm thời gian và dễ dàng xác định.</p> <p>Khi không có khách trong phòng.</p>	
5. Bày các đồ đạc ở giữa bàn.	Bày gạt tàn, đồ gia vị, hoa theo yêu cầu.	<ul style="list-style-type: none"> Đặt gạt tàn (nếu được dùng) và số bàn (nếu được dùng) và thực đơn nếu có sẵn. Nước và các bình hoa tươi chỉ nên đặt trước khi bữa tiệc diễn ra và được để ở nơi lạnh. Hoa lựu có thể được bày ngay. 	Hoa phải còn tươi.	
6. Điều chỉnh.	Kiểm tra để thấy rằng các bộ đồ ăn đều được bày biện đối xứng nhau theo hàng dọc và hàng ngang.	<ul style="list-style-type: none"> Thấy rằng tất cả các bộ đồ ăn đều được bày biện hoàn hảo, không thiếu thứ gì ở bất kỳ chỗ ngồi nào. 	Xem xét toàn bộ và đảm bảo rằng sẽ không có khách nào yêu cầu các đồ vật bị thiếu, làm ngắt quãng việc phục vụ tiệc đang trôi chảy.	

CÔNG VIỆC SỐ 10 HỘI NGHỊ VÀ TIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 10.6: Quy trình phục vụ tiệc

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Phục vụ món khai vị.	Lấy món khai vị nguội từ phòng lạnh hoặc tủ thức ăn và đặt vào từng vị trí khách ngồi ăn, để khăn ăn sang một bên nếu cần thiết.	<ul style="list-style-type: none"> Các món khai vị trong bữa tiệc thường là món lạnh, do vậy bạn có thể đặt lên bàn ăn trước khi khách ngồi vào bàn. Việc này cần được làm càng nhanh càng tốt ngay trước khi bắt đầu. Nếu món khai vị là món nóng hoặc súp, hãy phục vụ như món chính được mô tả dưới đây. 	Đầy nhanh quá trình phục vụ và để khách có thể bắt đầu bữa ăn được ngay.	
2. Phục vụ nước uống /rượu vang.	Khi khách đã ngồi vào bàn, rót nước uống cho từng khách. Nếu rượu vang (hoặc loại đồ uống khác) đã được yêu cầu trước đó, hãy mang đến cho từng khách.	<ul style="list-style-type: none"> Bắt đầu từ phụ nữ và lần lượt cho các khách còn lại. Nếu rượu vang được yêu cầu trước, rượu có thể được mở trước khi phục vụ và chỉ cần rót rượu. Vang trắng và vang hồng phải để trong xô đá, vang đỏ phục vụ tại nhiệt độ phòng. Không cần cho khách nếm thử rượu vang. Phục vụ giống như phục vụ rượu vang tại bàn. 	Không phải là mỗi bàn có một người chủ tiệc, và giả định rằng khách hài lòng với rượu vang.	
3. Thu dọn món khai vị.	Mỗi lần thu dọn món khai vị cho từ 2 đến 3 người.	<ul style="list-style-type: none"> Thu dọn từ bên phải khách, lấy đi càng nhiều đĩa càng tốt theo khả năng của nhân viên, nhưng không được để rơi. 	Tốc độ dọn dẹp phải cân bằng với sự an toàn.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
4. Bày đĩa.	Lấy đủ số đĩa theo yêu cầu từ lò sấy đĩa và đặt đĩa trước mặt mỗi người khách.	<ul style="list-style-type: none"> • Đĩa phải càng nóng càng tốt (trừ khi đĩa đó dùng cho món ăn nguội), dùng khăn phục vụ sạch để mang đĩa và bày đĩa. • Có thể phải thông báo cho khách là đĩa nóng để tránh khách bị bỏng. • Các biểu tượng trên đĩa nằm ở vị trí 12 giờ. 	Vì quy trình phục vụ tiệc bị kéo dài trong suốt bữa tiệc, thức ăn phải được giữ nóng.	
5. Lấy thức ăn.	Lấy các món ăn chính từ khu vực nhà bếp.	<ul style="list-style-type: none"> • Khi có tín hiệu từ người giám sát tiệc, tất cả các nhân viên phải phục vụ đồng thời tại khu vực được phân công - thông thường là 10 đến 12 khách. • Chắc chắn rằng nhân viên đã có khăn phục vụ sạch và đồ dùng (đĩa và thìa) sạch. 	Các bữa tiệc được phục vụ theo cách có tổ chức. Nhân viên sẽ được phân công một khu vực thường bao gồm 10-12 khách để chăm sóc trong suốt bữa ăn.	
6. Phục vụ món chính.	Phục vụ từng khách từ bên trái (hoặc theo sự thuận tiện cho khách), và trở lại nhà bếp khi đã xong món.	<ul style="list-style-type: none"> • Đưa món ăn cho khách xem nếu cần thiết. • Bắt đầu từ phụ nữ nếu có thể nhưng phải phục vụ khách theo thứ tự. • Phục vụ món chính dùng thìa đĩa (trừ khi đó là phục vụ theo suất ăn hoặc đĩa ăn riêng) từ bên trái. • Đặt món chính lên đĩa theo vị trí 6 giờ. 	Để khách nhìn thấy món ăn và cách bày biện. Có thể đây không phải là yêu cầu nếu khu vực phục vụ của nhân viên đó chỉ bao gồm một hàng khách ngồi ở một phía bàn. Khách được phục vụ lần lượt theo vị trí hơn là giới tính.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
7. Phục vụ các món ăn tiếp theo (món rau).	Lấy và phục vụ các món ăn tiếp theo bao gồm các món rau hoặc các món ăn kèm khác, ví dụ như cơm.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ các món ăn phụ khác từ bên trái một cách lần lượt cho đến khi tất cả các khách đều được phục vụ. Bày các món ăn này trên đĩa theo vị trí 10 và 2 giờ. 		
8. Phục vụ các món ăn kèm.	Trở lại nhà bếp và lấy các món ăn kèm hoặc nước sốt và đưa cho những khách cùng bàn.	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ các món ăn kèm, nước sốt từ phía nào của khách cũng được nhưng phải thống nhất cho tất cả các khách. 	Để khách biết bạn sẽ đặt món ăn từ phía nào.	
9. Chú ý đến đồ uống	Rót thêm vào các cốc uống nước và các cốc uống rượu vang khi cần.	<ul style="list-style-type: none"> Nhẹ nhàng đi quanh các bàn để rót thêm vào các ly cốc khi cần thiết. 	Để cho khách khỏi phải tự rót.	
10. Dọn dẹp món ăn chính	Khi có tín hiệu của người giám sát, hãy dọn các đĩa ăn.	<ul style="list-style-type: none"> Xếp chồng các đĩa lên nhau tùy theo khả năng của nhân viên theo cách phục vụ trong nhà hàng phục vụ theo món. 	Đẩy nhanh công việc dọn dẹp.	
11. Chỉnh trang lại bàn	Chỉnh trang lại bàn cho món ăn tráng miệng giống như phục vụ trong nhà hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Chỉnh trang lại bàn cho khách trong khu vực phục vụ của nhân viên, quét mẩu vụn thức ăn và đặt dao đĩa ăn tráng miệng bên cạnh bộ đồ ăn. 	Dọn thức ăn thừa trên bàn và chuẩn bị cho món ăn tráng miệng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
12. Phục vụ món tráng miệng	Lấy món tráng miệng và phục vụ cho khách.	<ul style="list-style-type: none"> Tùy thuộc vào món tráng miệng có được bày trên đĩa (theo cách phổ biến) hay không, đặt đĩa trước mặt từng khách. Nếu không được bày trên đĩa, hãy phục vụ theo kiểu dùng thìa và đĩa như trên. 		
13. Thu dọn món tráng miệng	Thu dọn các đĩa/bát ăn tráng miệng như trên.	<ul style="list-style-type: none"> Khi có tín hiệu của người giám sát, hãy thu dọn các đĩa theo quy trình trên. 		
14. Phục vụ trà/cà phê	<p>Đặt tách trên đĩa cùng với thìa cà phê trước mặt khách.</p> <p>Đặt các loại đường thích hợp lên bàn.</p> <p>Lấy cà phê/trà mới pha trong khu chuẩn bị, cùng với sữa/kem và phục vụ khách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tách phải nóng nhưng tay cầm phải đủ nguội để khách lấy tách. Các bát đường phải có đủ đường nâu uống cà phê, đường trắng và đường cho người ăn kiêng. Cũng có thể có cả đường kính. Phục vụ khách từ bên phải, hạ thấp khay có trà/cà phê. Phục vụ thêm sữa/kem (theo quy định của nhà hàng). 	Để giữ cho cà phê và trà được nóng.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>15. Thu dọn sau cùng</p>	<p>Thu dọn các đồ đạc bẩn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi có tín hiệu và hướng dẫn của người giám sát, dọn những thứ bẩn trong khu vực phục vụ - tách, đĩa, các dao đĩa và bát đĩa còn lại. <p>Tùy thuộc vào loại bữa tiệc, người giám sát sẽ chỉ đạo quy trình thu dọn, có thể là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đợi cho khách đi khỏi. • Dọn dẹp đặc biệt. • Phục vụ cả phê và rượu mùi. • Luôn phục vụ đồ uống ở quầy bar. • Thu dọn một phần và rời khỏi phòng (để diễn thuyết). 	<p>Tiệc có thể có nhiều loại phụ thuộc vào tính chất, đó là:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bữa tiệc thương gia. • Đám cưới. • Chúc mừng. • Ăn tối và khiêu vũ. • Bữa ăn tối sang trọng. 	

CÔNG VIỆC SỐ 11: AN TOÀN VÀ AN NINH

GIỚI THIỆU

An toàn và ninh an tại nơi làm việc là những yếu tố cực kỳ quan trọng mà nhân viên phải biết để có các biện pháp phòng ngừa hiệu quả, hoặc trong trường hợp xảy ra tai nạn, nhân viên phải có hành động phản xạ đúng, ví dụ như xảy ra hỏa hoạn, trượt chân, bị ngã, đứt chân tay hoặc bị trầy xước, bong gân, say rượu và những tình huống nguy hiểm khác.

Phần việc số 11.1:	An toàn về hỏa hoạn trong nhà hàng (kiến thức)
Phần việc số 11.2:	Trách nhiệm về phục vụ đồ uống có cồn (kiến thức)
Phần việc số 11.3:	Quy trình về làm việc an toàn (kiến thức)

CÔNG VIỆC SỐ 11: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 11.1: An toàn về hỏa hoạn trong nhà hàng (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Các bình cứu hỏa.	<ul style="list-style-type: none"> Bình nước. Vòi nước. Bột khô. Khí CO₂. Khí nén (Halon). Bọt. Chăn cứu hỏa. 	<ul style="list-style-type: none"> Đám cháy thường Đám cháy thường Tắt cả các đám cháy Tắt cả các đám cháy Tắt cả các đám cháy Đám cháy xăng/dầu Tắt cả các đám cháy 	Điều quan trọng là phải biết được dùng bình cứu hỏa nào cho loại đám cháy nào. Không được dùng nước để dập các đám cháy liên quan đến dầu, mỡ hoặc điện.	Làm quen với các loại bình cứu hỏa trong nhà hàng hoặc nhà bếp và biết cách sử dụng chúng.
2. Các nguy cơ trong phục vụ thức ăn.	<ul style="list-style-type: none"> Nén. Nồi nấu tại bàn. Các thiết bị điện. Đèn đốt. Bếp cồn tại bàn. Thuốc lá. 	<ul style="list-style-type: none"> Nén, thuốc lá và bếp cồn phải được tắt hoàn toàn trước khi dọn dẹp hoặc mang đi. Các thiết bị điện phải được bảo dưỡng và không được dùng quá tải. Đèn đốt chỉ được dùng cho nhân viên được đào tạo. 	Có rất nhiều khả năng để hỏa hoạn xảy ra trong khu vực thực phẩm.	
3. Nghe chuông báo động.	Thực hành theo chính sách của nhà hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Theo hướng dẫn của người giám sát Không hốt hoảng hoặc phản ứng vội vàng. Nếu được yêu cầu sơ tán, dập tắt hết các ngọn lửa thoáng và giúp khách sơ tán đến điểm tập trung. 	Trừ khi có dấu hiệu ngọn lửa kín, có thể sơ tán khỏi nhà hàng một cách bình tĩnh. Rất may là có nhiều tiếng chuông báo động nhầm, do đó hãy làm theo sự chỉ dẫn của người giám sát hoặc người quản lý trước khi đưa khách ra ngoài.	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>4. Khi phát hiện hỏa hoạn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rung chuông báo. • Liên hệ với nhân viên tổng đài và thông báo về vị trí và tình trạng lửa cháy. • Cố dập lửa nếu an toàn và khả thi. • Tắt hết các thiết bị điện, tắt cầu dao điện, đóng cửa sổ, rời khỏi cửa chính và đóng cửa chính. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luôn rung chuông báo, bằng cách đập vỡ tấm kính chắn hộp hỏa hoạn. • Chỉ rõ vị trí và tính nghiêm trọng của đám cháy. • Không chặn ngọn lửa một mình. • Không chặn ngọn lửa nếu việc đó có nguy cơ nguy hiểm đến cá nhân. • Nếu đám cháy ngoài khả năng kiểm soát hoặc có đe dọa nổ, hãy hỗ trợ các khách khác và rời khỏi. 	<p>Ngay cả đám cháy nhỏ cũng có thể nhanh chóng lan rộng.</p> <p>Ngăn chặn đám cháy một mình sẽ rất nguy hiểm, không có ai hỗ trợ nếu bạn gặp nguy hiểm.</p> <p>Không ai mong muốn việc một nhân viên bị thương hoặc chết khi dập lửa.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 11: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 11.2: Trách nhiệm về phục vụ đồ uống có cồn (kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Sự tác động của đồ uống có cồn.	Cồn là chất làm giảm căng cơ và suy giảm thần kinh ảnh hưởng đến mỗi người một cách khác nhau khi dùng quá mức và phải được nhận biết.	Các triệu chứng của việc uống quá nhiều đồ uống có cồn bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Vui vẻ bất thường. • Thích gây gổ. • Thích tranh luận. • Kích động/ hò hét. • Khóc lóc. • Quá nhạy cảm. • Đi loạng choạng. • Mất ý thức. 	Đồ uống có cồn ảnh hưởng đến người tùy vào loại và ý thức của khách.	Tuân theo quy quy định và quy trình của khách sạn.
2. Đối tượng phục vụ đồ uống có cồn.	Nhân viên phục vụ quầy đồ uống không được phục vụ đồ uống có cồn cho những khách đang trong tình trạng say. Không phục vụ cho người vị thành niên.	<ul style="list-style-type: none"> • Những khách có các biểu hiện trên không được khuyến khích dùng thêm đồ uống. 	Khi những người trở nên say nhiều hơn, họ thường thêm đồ uống có cồn nhiều hơn.	
3. Giải quyết các phiền phức.	Nếu khách gây phiền phức, cần phải hành động ngay.	<ul style="list-style-type: none"> • Không quát mắng hoặc cho thấy sự gây chiến. Cần phải ôn hoà và lịch sự. Tuy nhiên, hãy tìm kiếm sự trợ giúp từ đồng nghiệp hoặc người giám sát. 	Những khách say thường không thể lường trước được. Nhiều người tham gia có thể dễ dàng giải quyết vấn đề.	

CÔNG VIỆC SỐ 11: AN TOÀN VÀ AN NINH

PHẦN VIỆC SỐ 11.3: Quy định về làm việc an toàn (Kiến thức)

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>1. Nhấc và bê vật nặng.</p>	<p>Nhấc vật nặng. Bê vật nặng. Đặt vật nặng xuống.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Không bê quá sức mình để an toàn. • Đứng thẳng lưng và khuyu chân xuống để nhấc vật nặng. • Bê vật nặng sát với cơ thể. • Đặt vật nặng xuống theo cùng cách với nhấc (đứng thẳng lưng). • Sử dụng dụng cụ hỗ trợ (xe đẩy hoặc gậy) hoặc gọi sự trợ giúp. 	<p>Nhấc không đúng kỹ thuật hoặc không tốt sẽ ảnh hưởng đến lưng, có thể làm vỡ các đồ vật được bê.</p>	
<p>2. Bê khay.</p>	<p>Bê khay bằng hai tay.</p> <p>Bê khay bằng một tay.</p> <p>Bê khay bằng vai.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Đối với khay nặng, có thể bê khay bằng hai tay. Bê về một bên. Giữ khay gần sát cơ thể. • Phương pháp bê khay tiêu chuẩn là để khay trên lòng bàn tay, giữ và để thẳng bằng ở chiều cao ngang ngực. Các đồ vật nặng ở gần cơ thể nhưng phải cân bằng. • Bê khay bằng vai với khay ở bên cạnh đầu là không được khuyến khích. Tránh dùng phương pháp này. 	<p>Khối lượng nặng có thể được bê trong khoảng cách ngắn, nhưng không phải là phương pháp thường xuyên vì nó làm giảm chút ít tính linh hoạt hoặc tính ổn định.</p> <p>Phương pháp tiêu chuẩn để có khả năng phục vụ, tránh, mở cửa bằng tay kia.</p> <p>Bê khay bằng vai không được chắc chắn và mất vệ sinh khi các món ăn và đĩa ở gần tóc và miệng của nhân viên.</p>	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>3. Dùng thang.</p>	<p>Đặt thang một cách an toàn ở góc thích hợp.</p> <p>Không để thang làm cản trở lối đi.</p> <p>Sử dụng đúng cách.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Đặt thang đứng chắc chắn và trên nền nhà không trơn trượt. • Thang không quá đứng hoặc quá ngang. • Cẩn thận khi đặt thang quanh các góc, các điểm khuất hoặc sau cửa. • Không vói quá xa, hãy dịch chuyển thang. • Không dùng quá sức chịu của thang. 	<p>Thang quá đứng có thể bị “ngã ra phía sau”. Thang quá ngang có thể làm cho thang trượt đi. Người khác có thể không nhìn thấy thang.</p> <p>Vói quá tầm sẽ gây ra tai nạn.</p>	
<p>4. Đổ thùng rác.</p>	<p>Đổ các thùng rác bằng cách đổ sang các thùng lớn hoặc các túi rác phù hợp. Hoặc lấy túi nhựa lót thùng rác ra và buộc chặt miệng túi trước khi bỏ đi một cách thích hợp.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Không đưa tay vào trong thùng rác để lấy rác. • Sử dụng đúng loại túi nhựa lót thùng rác. 	<p>Thuỷ tinh hoặc các vật sắc khác có thể làm đứt tay.</p> <p>Vệ sinh.</p>	
<p>5. Các vật sắc.</p>	<p>Bỏ các vật sắc (ly cốc vỡ, bát đĩa vỡ, các lưỡi dao) một cách an toàn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ly cốc, bát đĩa vỡ hoặc các vật kim loại vỡ (sắc) phải được bỏ vào trong các thùng chứa chuyên dụng và đặc biệt. • Không bỏ vào trong các thùng rác thường. • Nếu có đồ vật quý bị vỡ, không được tìm cách giấu đi. 	<p>An toàn và tránh bị thương.</p> <p>Một số nhà hàng có yêu cầu là tất cả các đồ đạc của nhà hàng bị vỡ phải được trả lại (trong thùng chuyên dụng) cho người quản lý để tái cấp các đồ bị vỡ.</p>	

NỘI DUNG	MÔ TẢ	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. Các vết đổ.	Lau ngay các vết đổ.	<ul style="list-style-type: none"> • Các dấu hiệu đồ thức ăn hoặc chất lỏng phải được đánh dấu ngay bằng biển báo “Sàn ướt” hoặc nếu không có sẵn ngay, hãy để một chiếc ghế hoặc cách đánh dấu khác lên trên chỗ đó. • Không che khăn vải của nhà hàng lên chỗ đổ. 	<p>Tránh cho người khách bị trượt. Đánh dấu chỗ nguy hiểm cho đến khi đã làm xong việc lau.</p> <p>Tránh làm hỏng đồ vải đắt tiền.</p>	
7. Các cửa phục vụ.	Đi qua các cửa phục vụ và các cửa khác một cách cẩn thận.	<ul style="list-style-type: none"> • Trong các khu vực có nhiều người đi lại, hãy thật cẩn thận khi bê khay hoặc đĩa thức ăn qua các cửa này. • Mở cửa bằng tay rảnh rỗi hoặc quay lưng lại về cánh cửa để mở cửa nếu cánh cửa mở vào phía trong. • Không đứng ngay bên trong hoặc ngay bên ngoài cánh cửa. • Không đâm sầm vào cửa hoặc mở cửa quá mạnh. • Tuân thủ theo hệ thống một chiều khi phục vụ. 	<p>Mở cửa quá mạnh có thể gây ra hỏng cửa, tiếng ồn, bị thương và làm đổ cửa.</p> <p>Có thể đang có một người khác hướng về phía bạn mà không nhìn thấy bạn ở phía bên kia cánh cửa.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 12: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

GIỚI THIỆU

Bạn phải hoàn thành các công việc của mình trước khi kết thúc ca làm việc và đảm bảo khách hàng hài lòng với dịch vụ bạn cung cấp, đồng thời công việc chuẩn bị cho ca làm việc tới cũng đã được hoàn thành.

Phần việc số 12.1: Kết thúc ca làm việc ở nhà hàng

Phần việc số 12.2: Kết thúc ca làm việc ở quầy phục vụ đồ uống

CÔNG VIỆC SỐ 12: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 12.1: Kết thúc ca làm việc ở nhà hàng

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đảm bảo hài lòng khách hàng.	Kiểm tra tất cả các khách ở trong khu vực bạn phụ trách hay ở trong nhà hàng.	<ul style="list-style-type: none">Không một khách nào rời nhà hàng mà không được phục vụ. Nếu ca làm việc bạn kết thúc và bạn rời nhà hàng theo yêu cầu, phải đảm bảo là nhân viên phục vụ khác chú ý phục vụ khách của bạn.Khách sẽ không được thông báo về giờ tan ca của bạn hoặc không chào tạm biệt khách.Tuân theo quy định của công ty và theo hướng dẫn trực tiếp của nhân viên giám sát.	<p>Việc phục vụ khách phải luôn được tiến hành.</p> <p>Trong thời gian làm việc không quan tâm đến khách hàng và tạm biệt khách lúc tan ca là ngụ ý khách ở quá lâu trong nhà hàng.</p> <p>Một vài công ty đòi hỏi công việc phải được tiếp tục cho đến khi người khách cuối cùng rời nhà hàng.</p>	
2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ.	Tất cả các bàn phải được chuẩn bị cho ca tiếp theo, hoặc trải khăn bàn theo hướng dẫn của giám sát.	<ul style="list-style-type: none">Bàn phải được trải mới đầy đủ hoàn toàn hoặc chỉ trải khăn bàn theo quy định.Việc trải bàn phải được thực hiện một cách kín đáo lịch sự khi còn khách đang ở trong nhà hàng.Bàn không bao giờ để trống không hoàn toàn.	<p>Tuỳ thuộc vào loại hình phục vụ, thời gian hoạt động, chính sách của nhà hàng, bàn và khăn bàn được trải và đặt lúc khách đang ăn. Hay tốt hơn được trải trong thời gian nghỉ giữa hai bữa ăn.</p> <p>Việc để bàn không có thể dẫn đến quên sau đó.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thu dọn.	Thu dọn tất cả đồ bẩn từ phòng ăn.	<p>Trừ khi công việc phục vụ vẫn tiếp tục hay ca sau nối tiếp ca trước, thu dọn tất cả thực phẩm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thu dọn thức ăn thừa trên bàn. • Các loại gia vị ở bàn và quầy phục vụ (lọ muối tiêu có thể giữ lại). • Các dụng cụ ở quầy tự chọn. • Xe đẩy và xe trưng bày đồ ăn. 	<p>Để nhà bếp và nhân viên rửa dọn xử lý chúng theo quy định.</p> <p>Tránh những vấn đề về vệ sinh thực phẩm và nhiễm khuẩn.</p>	
4. Thu dọn đồ vải và rác thải.	Mang đồ vải và rác thải ra khỏi khu phục vụ.	<ul style="list-style-type: none"> • Kín đáo đưa đồ vải ra khỏi tầm nhìn của khách và xếp gọn theo quy định của nhà hàng rồi đưa đến bộ phận giặt là (đổi đồ vải sạch nếu có thể) • Xử lý rác thải đúng cách (chai thủy tinh, giấy, thức ăn thừa). • Nếu khách vẫn còn trong nhà hàng điều này phải được làm kín đáo và im lặng. 	Để đồ vải được giặt nhanh và đồ vải mới đã sẵn sàng cho ca sau.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
5. Khu phục vụ.	Chuẩn bị khu phục vụ cho ca sau.	<p>Thu dọn tất cả rác thải ở khu phục vụ, chuẩn bị cho ca tiếp theo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vệ sinh đồ kim loại trong ngăn kéo. • Chuẩn bị đồ vải sạch. • Sắp xếp phiếu tiếp nhận yêu cầu và thực đơn. <p>Quầy phục vụ được chuẩn bị như phần việc 2.14.</p>	<p>Để ca sau sẵn sàng làm việc nhanh hơn và đảm bảo nhà hàng luôn sạch sẽ và vệ sinh.</p>	
6. An ninh.	Đảm bảo tất cả các dụng cụ được an toàn.	<p>Kiểm tra tất cả các dụng cụ theo yêu cầu an toàn phải được đếm và khoá cẩn thận, gồm các loại:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đồ uống có cồn. • Dụng cụ phục vụ bằng bạc. • Máy giao nhận điện tử. • Tiền mặt. 	<p>Giảm thiểu sự mất mát các vật dụng có giá trị vì nhà hàng thường không chú ý giữa lúc giao ca.</p> <p>Nhân viên phục vụ phải chịu trách nhiệm về các dụng cụ trong ca của mình.</p>	
7. Thanh toán.	Đảm bảo tất cả hoá đơn phải được thanh toán.	<p>Trước khi ra về, kiểm tra tất cả hoá đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu và chứng từ thanh toán được giao cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các loại chứng từ thanh toán được giao cho thu ngân. • Hoá đơn đã thanh toán. • Phiếu tiếp nhận yêu cầu được giao cho nhà bếp. 	<p>Một hoá đơn không thanh toán không những làm mất tiền của nhà hàng mà còn tạo ra những vấn đề khó khăn về mặt kiểm toán. Nhân viên phục vụ sẽ bị thẩm tra về hoá đơn bị mất.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
8. Trước khi ra về.	Kiểm tra với đồng nghiệp và giám sát.	<ul style="list-style-type: none"> • Trước khi rời nhà hàng lần cuối, kiểm tra xem đồng nghiệp có cần sự trợ giúp nào không. Báo với giám sát về việc kết thúc ca của bạn và làm theo hướng dẫn trực tiếp của giám sát. • Kiểm tra công việc ca sau của bạn. • Ký vào bảng bàn giao ca nếu có. 	<p>Các khu vực phục vụ khách đang bận rộn nên cần sự trợ giúp của bạn để nâng cao tinh thần đồng đội và công việc có hiệu quả. Giám sát cần biết thời gian bạn rời nhà hàng và có thể yêu cầu bạn làm tăng ca lúc đó.</p> <p>Công việc ca sau của bạn có thể thay đổi.</p>	
9. Rời khỏi nhà hàng.	Rời khỏi nhà hàng bằng cửa sau.	<p>Rời khỏi nhà hàng ngay lập tức (không quanh quẩn) và theo các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thay thường phục. • Vệ sinh cá nhân. • Đưa đồng phục bẩn đến bộ phận giặt là nếu có. • Đi thẳng đến cửa dành cho nhân viên và ghi thời gian ra về. 	<p>Nhân viên chỉ được ở trong nhà hàng khi đang làm việc.</p> <p>Đồng phục không được mang ra ngoài (vệ sinh và an ninh).</p> <p>Áo quần bẩn cần nhanh chóng được giặt.</p> <p>Ghi thời gian ra về thường liên quan trực tiếp đến việc trả tiền công.</p>	

CÔNG VIỆC SỐ 12: KẾT THÚC CA LÀM VIỆC

PHẦN VIỆC SỐ 12.2: Kết thúc ca làm việc ở quầy phục vụ đồ uống

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
1. Đảm bảo hài lòng khách hàng.	Kiểm tra tất cả các khách ở trong khu vực bạn phụ trách hay ở trong nhà hàng.	<ul style="list-style-type: none">Không một khách hàng nào rời nhà hàng mà không được phục vụ. Nếu ca làm việc bạn kết thúc và bạn rời nhà hàng theo yêu cầu, đảm bảo là nhân viên phục vụ khác chú ý phục vụ khách của bạn.Khách sẽ không được thông báo về giờ tan ca của bạn hoặc không chào tạm biệt khách.Tuân theo chính sách của nhà hàng và theo hướng dẫn trực tiếp của nhân viên giám sát.	<p>Việc phục vụ khách phải luôn được tiến hành.</p> <p>Trong thời gian làm việc không quan tâm đến khách và tạm biệt khách lúc tan ca là ngụ ý khách ở quá lâu trong nhà hàng.</p> <p>Một vài nhà hàng đòi hỏi công việc phải được tiếp tục cho đến khi người khách cuối cùng rời nhà hàng.</p>	
2. Đóng cửa quầy phục vụ đồ uống.	Vào thời gian thích hợp thông báo với khách quầy pha chế phải đóng cửa và đề nghị thêm đồ uống cuối cùng.	<ul style="list-style-type: none">Nếu quầy phải đóng cửa theo quy định hoặc những lý do khác của nhà hàng, lịch sự thông báo với khách theo tính chất cá nhân việc phục vụ hiện tại sắp kết thúc. Tiếp nhận những yêu cầu cuối cùng nếu có.	Quầy phục vụ đồ uống phải đóng cửa trong khi khách vẫn còn ngồi. Đòi hỏi phải kết thúc một cách lịch sự và chuyên nghiệp.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
3. Thu dọn.	Thu dọn tất cả các chai, ly, gạt tàn và các vật dụng khác theo quy định.	<p>Trừ khi công việc phục vụ vẫn tiếp tục hay ca sau nối tiếp ca trước, thu dọn tất cả :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thu dọn ly đã sử dụng. • Gạt tàn. • Vỏ chai. <p>Rửa và xử lý đúng cách - tất cả các loại ly phải được rửa, lau khô và cho lên giá; chai phải cho vào thùng rác riêng hay thùng chuyên dụng.</p>	Để sẵn sàng phục vụ tối đa cho ca tiếp theo.	
4. Dọn dẹp rác thải.	Loại bỏ tất cả rác thải.	<ul style="list-style-type: none"> • Xử lý rác thải đúng cách (chai thủy tinh, giấy, thức ăn thừa). • Nếu khách vẫn còn trong nhà hàng, điều này phải được làm kín đáo và im lặng. 	Để ca tiếp theo sẵn sàng phục vụ.	
5. Quầy pha chế.	Chuẩn bị quầy pha chế cho ca tiếp theo.	<p>Thu dọn tất cả rác thải khỏi quầy pha chế, chuẩn bị cho ca tiếp theo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vệ sinh máy rửa ly và bồn rửa. • Thu dọn hoặc xếp gọn các gói hạt, đồ nhắm, chanh, đồ trang trí. • Rửa tất cả các dụng cụ pha chế và đồ dùng phục vụ. • Vệ sinh vòi bơm bia tươi và khay. 	Để ca sau sẵn sàng làm việc nhanh hơn và đảm bảo quầy phục vụ đồ uống luôn sạch sẽ và vệ sinh.	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
6. An ninh.	Bảo đảm tất cả các dụng cụ phải an toàn.	<p>Kiểm tra tất cả các dụng cụ theo yêu cầu an toàn phải được đếm và khoá cẩn thận, gồm các loại:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đồ uống có cồn. • Dụng cụ phục vụ bằng bạc. • Máy giao nhận điện tử. • Tiền mặt. 	<p>Giảm thiểu tối đa sự mất mát các vật dụng có giá trị vì nhà hàng thường không chú ý giữa lúc giao ca.</p> <p>Nhân viên phục vụ phải chịu trách nhiệm về các dụng cụ trong ca của mình.</p>	
7. Thanh toán.	Đảm bảo tất cả hoá đơn phải được thanh toán.	<p>Trước khi ra về, kiểm tra tất cả hoá đơn, phiếu tiếp nhận yêu cầu và chứng từ thanh toán được giao cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các hoá đơn phải nhập vào máy tính tiền. • Tất cả hoá đơn phải được thanh toán. 	<p>Một hoá đơn không thanh toán không những làm mất tiền của nhà hàng mà còn tạo ra những vấn đề khó khăn về mặt kiểm toán. Nhân viên phục vụ sẽ bị thẩm tra về hoá đơn bị mất.</p>	
8. Trước khi ra về.	Kiểm tra với đồng nghiệp và giám sát.	<ul style="list-style-type: none"> • Trước khi rời quầy phục vụ đồ uống lần cuối, kiểm tra xem đồng nghiệp có cần sự trợ giúp nào không. Báo với giám sát về việc kết thúc ca của bạn và làm theo hướng dẫn trực tiếp của giám sát. • Kiểm tra công việc ca sau của bạn. • Ký vào bảng bàn giao ca nếu có. 	<p>Các khu vực phục vụ khách đang bận rộn nên cần sự trợ giúp của bạn để nâng cao tinh thần đồng đội và công việc có hiệu quả. Giám sát cần biết thời gian bạn rời nhà hàng và có thể yêu cầu bạn làm tăng ca lúc đó. Công việc ca sau của bạn có thể thay đổi.</p>	

BƯỚC	CÁCH LÀM	TIÊU CHUẨN	LÝ DO	KIẾN THỨC
<p>9. Rời khỏi nhà hàng.</p>	<p>Rời khỏi nhà hàng bằng cửa sau.</p>	<p>Rời khỏi nhà hàng ngay lập tức (không quanh quẩn) và theo các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thay thường phục. • Vệ sinh cá nhân. • Đưa đồng phục bẩn đến bộ phận giặt là nếu có. • Đi thẳng đến cửa dành cho nhân viên và ghi thời gian ra về. 	<p>Nhân viên chỉ được ở trong nhà hàng khi đang làm việc. Đồng phục không được mang ra ngoài (vệ sinh và an ninh) Áo quần bẩn cần nhanh chóng được giặt sạch.</p> <p>Ghi thời gian ra về thường liên quan trực tiếp đến việc trả tiền công.</p>	