

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI**



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ BUFFET SÁNG  
TẠI NHÀ HÀNG**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 315/QĐ-CDTM ngày 15  
tháng 7 năm 2022 của Trường Cao đẳng Thương mại)*

**Đà Nẵng, 2022**  
*(Lưu hành nội bộ)*

## TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

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

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

# LỜI GIỚI THIỆU

Để đáp ứng nhu cầu về tài liệu giảng dạy và học tập cho sinh viên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ Cao đẳng; đặc biệt là yêu cầu đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo; Trường Cao đẳng Thương mại chủ trương tổ chức biên soạn giáo trình, bài giảng chung các môn học đang được triển khai giảng dạy.

Thực hiện chủ trương trên, Khoa Thương mại – Du lịch đã phân công giảng viên ThS. Trần Thị Thanh Tùng biên soạn bài giảng Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng để dùng chung cho ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, giúp cho việc giảng dạy của giảng viên và việc học tập của sinh viên được thuận lợi.

Bài giảng này được biên soạn dựa theo chương trình môn học Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng năm 2021 và tham khảo các tài liệu, giáo trình của một số nguồn tài liệu của các tác giả trong nước (ngoài nước).

Nội dung của bài giảng bao gồm 3 chương. Cụ thể:

Chương 1: Tổng quan về phục vụ buffet sáng

Chương 2: Tổ chức công tác chuẩn bị trước khi khách đến

Chương 3: Tổ chức và phục vụ quá trình ăn uống của khách

Trong quá trình biên soạn, tác giả đã chú ý cập nhật khá đầy đủ các tài liệu có liên quan và đưa vào một số tình huống, ví dụ minh họa được biên soạn từ các tài liệu, báo chí và quan sát thực tiễn của tác giả.

Để bài giảng này đến tay người đọc, tác giả ghi nhận và cảm ơn sự giúp đỡ, tham gia ý kiến góp ý, biên tập, sửa chữa của các giảng viên phản biện trong Bộ môn nhà hàng, một số giảng viên khác trong khoa và các giảng viên trong Hội đồng nghiệm thu cấp Trường.

Mặc dù đã rất cố gắng, tác giả nghĩ rằng bài giảng này có thể còn những hạn chế, sai sót. Tác giả chân thành mong đợi nhận

*được sự phê bình, góp ý của người đọc để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến tham gia xin được gửi về địa chỉ email: thanhtungcdtm@gmail.com*

*Trân trọng cảm ơn!*

*Đà Nẵng, ngày 15 tháng 07 năm 2022*

*TM Nhóm Tác giả*

***ThS. Trần Thị Thanh Tùng***

## DANH MỤC HÌNH

<b>ST T</b>	<b>TÊN HÌNH</b>	<b>Trang</b>
1	Hình 1.1. Hình minh họa về buffet	14
2	Hình 1.2. Hình minh họa cho buffet sáng	15
3	Hình 1.3. Các món khai vị trong phục vụ buffet sáng	18
4	Hình 1.4. Các món ăn chính trong phục vụ buffet sáng	19
5	Hình 1.5. Các món tráng miệng trong phục vụ buffet sáng	19
6	Hình 1.6. Một số món ăn no phục vụ buffet sáng	20
7	Hình 1.7. Một số món Việt trong phục vụ buffet	21
8	Hình 1.8. Trang trí theo phong cách Việt trong phục vụ buffet sáng	22
9	Hình 1.9. Sử dụng các vật trang trí mang tính Việt trong phục vụ buffet sáng	23
10	Hình 2.1. Máy hâm cà phê và máy nướng bánh mì trong phục vụ buffet sáng	32
11	Hình 2.2. Đèn hâm thức ăn trong phục vụ buffet sáng	32
12	Hình 2.3. Dụng cụ ăn uống trong phục vụ buffet sáng	34
13	Hình 2.4. Kẹp gấp thức ăn trong phục vụ buffet sáng	35
14	Hình 2.5. Nồi hâm thức ăn trong phục vụ buffet sáng	35
15	Hình 2.6. Kệ trang trí trong phục vụ buffet sáng	36
16	Hình 2.7. Quầy buffet hình chữ I trong phục vụ buffet sáng	37
17	Hình 2.8. Quầy buffet hình chữ U trong phục vụ buffet	38
18	Hình 2.9. Quầy buffet có hình dạng đặc biệt trong phục vụ buffet	39
19	Hình 2.10. Dụng cụ đũa bài trí, sắp đặt ngay dưới quầy	53

	buffet trong phục vụ buffet sáng	
20	Hình 2.11. Dụng cụ được bài trí, sắp đặt trên quầy buffet trong phục vụ buffet sáng	54
21	Hình 2.12. Bài trí, sắp đặt quầy thức ăn nóng	56
22	Hình 2.13. Bài trí, sắp đặt quầy thức ăn nguội trong phục vụ buffet sáng	57
23	Hình 2.14. Bài trí, sắp xếp quầy tráng miệng trong phục vụ buffet sáng	58
24	Hình 2.15. Kê xếp bàn ghế trong phục vụ buffet sáng	61
25	Hình 3.1. Chào khách trong phục vụ khách ăn buffet sáng	71
26	Hình 3.2. Nhân viên kiểm tra thẻ vào cửa trong phục vụ buffet sáng	74
27	Hình 3.3. Nhân viên đang bổ sung thức ăn trong phục vụ buffet sáng	80
28	Hình 3.4. Nhân viên thu dọn dụng cụ bẩn trong phục vụ buffet sáng	81
29	Hình 3.5. Nhân viên hỗ trợ khách trong quá trình lấy thức ăn	82
30	Hình 3.6. Nhân viên phục vụ trong nhà hàng	83
31	Hình 3.7. Hình minh họa cho tình huống khách đến quá đông cùng một lúc	86
32	Hình 3.8. Hình minh họa thực hiện thanh toán trong phục vụ buffet sáng	90
33	Hình 3.9. Nhân viên vệ sinh khu vực ăn uống	91

## DANH MỤC BẢNG

<b>TT</b>	<b>TÊN BẢNG</b>	<b>Trang</b>
1	Bảng 2.1. Kế hoạch cơ sở vật chất trong phục vụ buffet sáng	40
2	Bảng 2.2. Kế hoạch nguyên liệu trong phục vụ buffet sáng	42
3	Bảng 2.3. Kế hoạch chào đón khách trong phục vụ buffet sáng	43
4	Bảng 2.4. Kế hoạch phục vụ khách trong phục vụ buffet sáng	44
5	Bảng 2.5. Kế hoạch về lao động cho bộ phận bếp	45
6	Bảng 2.6. Kế hoạch về lao động cho bộ phận bàn	46

## MỤC LỤC

<b>LỜI GIỚI THIỆU</b> .....	<i>i</i>
<b>DANH MỤC HÌNH</b> .....	<i>iii</i>
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	<i>v</i>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<i>vi</i>
<b>CHƯƠNG 1</b> .....	<b>11</b>
<b>TỔNG QUAN VỀ PHỤC VỤ BUFFET SÁNG</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1. Khái quát về buffet sáng</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1.1. Khái niệm buffet sáng</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1.2. Quy trình tổ chức phục vụ buffet</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.2.1. Đặt chỗ và chuẩn bị</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.2.2. Đón tiếp khách</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.2.3. Phục vụ khách</b> .....	<b>17</b>
<b>1.1.2.4. Thanh toán và tiễn khách</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2. Đặc điểm của phục vụ buffet sáng</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.1. Đặc điểm về thực đơn</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.2. Đặc điểm về cách thức phục vụ</b> .....	<b>23</b>
<b>1.2.3. Đặc điểm về lao động</b> .....	<b>23</b>
<b>1.3. Ý nghĩa khi tổ chức phục vụ buffet sáng</b> .....	<b>24</b>
<b>1.3.1. Đối với khách hàng</b> .....	<b>24</b>
<b>1.3.2. Đối với nhà hàng</b> .....	<b>25</b>
<b>Câu hỏi ôn tập</b> .....	<b>26</b>
<b>Bài thực hành</b> .....	<b>26</b>
<b>BÀI ĐỌC THÊM</b> .....	<b>27</b>
<b>CHƯƠNG 2</b> .....	<b>29</b>
<b>TỔ CHỨC CÔNG TÁC CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN</b> .....	<b>29</b>
<b>2.1. Lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng</b> .....	<b>31</b>
<b>2.1.1. Lập kế hoạch cơ sở vật chất</b> .....	<b>31</b>
<b>2.1.1.1. Xác định loại và số lượng cơ sở vật chất</b> .....	<b>31</b>
<b>2.1.1.2. Xác định yêu cầu tiêu chuẩn</b> .....	<b>37</b>
<b>2.1.1.3. Xác định thời gian, địa điểm và người chịu trách nhiệm</b> .....	<b>39</b>
<b>2.1.2. Lập kế hoạch về nguyên liệu thực phẩm</b> .....	<b>41</b>

2.1.2.1. Xác định danh mục món ăn, thức uống .....	41
2.1.2.2. Xác định tiêu chuẩn về chất lượng và số lượng.....	41
2.1.2.3. Xác định thời gian, địa điểm tập hợp.....	42
2.1.2.4. Xác định người chịu trách nhiệm .....	42
2.1.3. Lập kế hoạch về tổ chức phục vụ .....	43
2.1.3.1. Lập kế hoạch chào đón khách.....	43
2.1.3.2. Lập kế hoạch phục vụ khách.....	44
2.1.3.3. Lập kế hoạch tiễn khách và thu dọn .....	44
2.2. Phân công lao động.....	44
2.2.1. Phân công lao động cho bộ phận bếp .....	44
2.2.2. Phân công lao động cho bộ phận bàn.....	45
2.2.3. Phân công lao động cho bộ phận bar .....	46
2.2.4. Phân công lao động cho các bộ phận liên quan.....	46
2.3. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buffet sáng.....	46
2.4. Bàn trí, sắp đặt quầy buffet sáng .....	51
2.4.1. Xác định không gian và thời điểm phục vụ .....	51
2.4.2. Kê xếp quầy buffet.....	51
2.4.3. Bàn trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống.....	52
2.4.4. Bàn trí, sắp đặt quầy thức ăn chính .....	55
2.4.5. Bàn trí, sắp đặt quầy tráng miệng và thức uống .....	58
2.5. Đặt bàn ăn .....	58
2.5.1. Kê xếp bàn ghế.....	58
2.5.2. Đặt bàn .....	61
Câu hỏi ôn tập .....	61
Các bài thực hành .....	62
<b>BÀI ĐỌC THÊM.....</b>	<b>64</b>
Tài liệu tham khảo .....	67
<b>CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>68</b>
<b>TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ QUÁ TRÌNH ĂN UỐNG CỦA KHÁCH.....</b>	<b>68</b>
3.1.1. Chào khách.....	70
3.1.2. Kiểm tra thẻ vào cửa .....	71
3.1.3. Giới thiệu sơ lược về không gian phục vụ buffet .....	74

<b>3.1.4. Dẫn khách vào khu vực phục vụ buffet sáng .....</b>	<b>74</b>
<b>3.2. Thực hiện phục vụ khách ăn uống .....</b>	<b>75</b>
<b>3.2.1. Hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống .....</b>	<b>75</b>
<b>3.2.1.1. Hỗ trợ khách lấy thức ăn .....</b>	<b>75</b>
<b>3.2.1.2. Bổ sung dụng cụ, thức ăn, đồ uống .....</b>	<b>76</b>
<b>3.2.1.3. Thu dọn bát dụng cụ bẩn và thức ăn thừa .....</b>	<b>80</b>
<b>3.2.1.4. Hỗ trợ khác.....</b>	<b>81</b>
<b>3.2.2. Giải quyết các tình huống xảy ra .....</b>	<b>83</b>
<b>3.3. Thanh toán và tiễn khách .....</b>	<b>88</b>
<b>3.4. Vệ sinh và thu dọn sau khi phục vụ ăn uống .....</b>	<b>91</b>
<b>CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH CHƯƠNG 1.....</b>	<b>93</b>
<b>Câu hỏi ôn tập .....</b>	<b>93</b>
<b>Các bài thực hành .....</b>	<b>93</b>
<b>Tài liệu tham khảo .....</b>	<b>100</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>101</b>

# GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

**1. Tên môn học: Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng**

**2. Mã môn học: 0162275**

**3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:**

**3.1. Vị trí:** Giáo trình dành cho người học trình độ Cao đẳng tại trường Cao đẳng Thương mại.

**3.2. Tính chất:** Là môn học tự chọn, có sự tích hợp giữa lý thuyết và thực hành.

**3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học**

- Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng là môn học thuộc khối kiến thức tự chọn trong chương trình đào tạo thuộc ngành quản trị kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống. Được bố trí giảng dạy sau môn học Nghiệp vụ bàn 1, Nghiệp vụ bar và học trước môn học Thực hành chuyên ngành.

- Môn học này giúp sinh viên có được kiến thức và kỹ năng cơ bản, cần thiết để ứng dụng trong kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

**4. Mục tiêu của môn học:**

Môn học này giúp người học đạt được các mục tiêu như sau:

**4.1. Về kiến thức**

- Hiểu được tầm quan trọng của việc tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng đối với hoạt động kinh doanh của ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống;

- Hiểu được bản chất của các công việc trong tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng như: Nhận diện được công việc phục vụ buffet sáng; tổ chức công tác chuẩn bị trước khi khách đến; tổ chức và phục vụ quá trình ăn uống của khách.

**4.2. Về kỹ năng**

- Thực hiện được những nhiệm vụ cơ bản của tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng đối với hoạt động kinh doanh của ngành quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống;

- Thực hiện được những công việc cơ bản trong quá trình tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng như: Nhận biết về buffet sáng trong nhà hàng; tổ chức công tác chuẩn bị trước khi khách đến; tổ chức và phục vụ quá trình ăn uống của khách.

### **4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm**

- Có thái độ tích cực đối với ngành học, yêu nghề, ý thức và trách nhiệm của người làm công tác tổ chức và phục vụ buffet sáng;

- Có ý thức tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn trong công tác tổ chức và phục vụ buffet sáng.

## **5. Nội dung của môn học**

### **5.1. Chương trình khung**

Mã MH	Tên môn học	Thời gian học tập					Tỷ lệ LT/TH
		Tổng số		Lý thuyết	Thực hành		
		Tín chỉ	Giờ	Giờ	Giờ		
<b>3.1. Các môn học chung</b>		<b>19,5</b>	<b>435</b>	<b>150</b>	<b>285</b>	<b>34/66</b>	
0042011	Giáo dục chính trị	4	75	45	30	60/40	
0032071	Pháp luật	1,5	30	15	15	50/50	
0032031	Giáo dục thể chất	2	60	0	60	0/100	
0032021	Giáo dục QP&AN	3,5	75	30	45	40/60	

0032141	Tin học	3	75	15	60	20/80
0052261	Tiếng Anh	5,5	120	45	75	38/63
<b>3.2. Các môn học chuyên môn</b>		<b>63,5</b>	<b>1455</b>	<b>525</b>	<b>930</b>	<b>36/64</b>
<b>3.2.1. Môn học cơ sở</b>		<b>34,5</b>	<b>705</b>	<b>330</b>	<b>375</b>	<b>47/53</b>
<i>3.2.1.1. Môn thuộc lĩnh vực đào tạo</i>		<b>5</b>	<b>90</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>67/33</b>
0032042	Luật kinh tế	2,5	45	30	15	67/33
0162183	Kinh tế vi mô	2,5	45	30	15	67/33
<i>3.2.1.2 Môn thuộc nhóm ngành đào tạo</i>		<b>11,5</b>	<b>225</b>	<b>120</b>	<b>105</b>	<b>53/47</b>
0012274	Nguyên lý kế toán	2,5	45	30	15	67/33
0162555	Tâm lý khách du lịch	2,5	45	30	15	67/33
0022364	Quản trị học	2,5	45	30	15	67/33
0162120	Khởi sự kinh doanh	2	45	15	30	33/67
0162740	Thương mại điện tử	2	45	15	30	33/67
<i>3.2.1.3. Môn thuộc ngành đào tạo</i>		<b>18</b>	<b>390</b>	<b>150</b>	<b>240</b>	<b>38/62</b>
<b>a. Môn tiên quyết</b>						
0162824	Tổng quan du lịch	2,5	45	30	15	67/33
<b>b. Môn hỗ trợ</b>						
0162845	Văn hóa ẩm thực	1,5	30	15	15	50/50
0163105	Nghiệp vụ bán 1	2	45	15	30	33/67

0162875	Xây dựng thực đơn	2	45	15	30	33/67
0162305	Nghiệp vụ bếp	2	45	15	30	33/67
0163115	Nghiệp vụ bàn 2	2	45	15	30	33/67
0162295	Nghiệp vụ bar	2	45	15	30	33/67
0052455	Tiếng Anh ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 1	2	45	15	30	33/67
0052465	Tiếng Anh ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2	2	45	15	30	33/67
<b>3.2.2. Môn học chuyên môn sâu</b>		<b>23</b>	<b>615</b>	<b>150</b>	<b>465</b>	<b>24/76</b>
0162146	Kinh doanh nhà hàng	3	60	30	30	50/50
0162816	Tổ chức sự kiện và hội nghị trong nhà hàng	3	60	30	30	50/50
0162526	Quản trị tiệc	3	60	30	30	50/50
0162486	Quản trị chế biến món ăn	3	60	30	30	50/50
0162086	Điều hành bộ phận ẩm thực	3	60	30	30	50/50
0162646	Thực hành ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	3	90	0	90	0/100

0162706	Thực tập tốt nghiệp ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống	5	225	0	225	0/100
<b>3.2.3. Môn học tự chọn</b> (chọn 3 trong 6 môn)		<b>6</b>	<b>135</b>	<b>45</b>	<b>90</b>	<b>33/67</b>
0162770	Thương phẩm và an toàn thực phẩm	2	45	15	30	33/67
0163120	Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng	2	45	15	30	33/67
0162250	Nghệ thuật cắm hoa	2	45	15	30	33/67
0162190	Kỹ năng bán hàng trong kinh doanh khách sạn	2	45	15	30	33/67
0162476	Quản trị chất lượng dịch vụ	2	45	15	30	33/67
0162380	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	15	30	33/67
<b>Tổng cộng</b>		<b>83</b>	<b>1890</b>	<b>675</b>	<b>1215</b>	<b>36/64</b>

## 5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra

1	<p><b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ PHỤC VỤ BUFFET SÁNG</b></p> <p><b>1.1. Khái quát về buffet sáng</b></p> <p><i>1.1.1. Khái niệm buffet sáng</i></p> <p><i>1.1.2. Quy trình tổ chức phục vụ buffet sáng</i></p> <p><b>1.2. Đặc điểm của phục vụ buffet sáng</b></p> <p><i>1.2.1. Đặc điểm về thực đơn</i></p> <p><i>1.2.2. Đặc điểm về cách thức phục vụ</i></p> <p><i>1.2.3. Đặc điểm về lao động</i></p> <p><b>1.3. Ý nghĩa của tổ chức phục vụ buffet sáng</b></p> <p><i>1.3.1. Đối với khách hàng</i></p> <p><i>1.3.2. Đối với nhà hàng</i></p>	05	03	02	
2	<p><b>Chương 2: TỔ CHỨC CÔNG TÁC CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN</b></p> <p><b>2.1. Lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng</b></p> <p><i>2.1.1. Lập kế hoạch cơ sở vật chất</i></p> <p><i>2.1.2. Lập kế hoạch nguyên liệu thực phẩm</i></p> <p><i>2.1.3. Lập kế hoạch tổ chức phục vụ</i></p> <p><b>2.2. Phân công lao động</b></p> <p><i>2.2.1. Phân công lao động cho bộ phận bếp</i></p> <p><i>2.2.2. Phân công lao động cho bộ phận bàn</i></p> <p><i>2.2.3. Phân công lao động cho bộ</i></p>	21	08	12	01

	<p><i>phận bar</i></p> <p><b>2.2.4. Phân công lao động cho các bộ phận liên quan khác</b></p> <p><b>2.3. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buffet sáng</b></p> <p><b>2.4. Bày trí, sắp đặt quầy buffet sáng</b></p> <p><b>2.4.1. Xác định không gian và thời điểm phục vụ</b></p> <p><b>2.4.2. Kê xếp quầy buffet</b></p> <p><b>2.4.3. Bày trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống</b></p> <p><b>2.4.4. Bày trí, sắp đặt quầy thức ăn chính</b></p> <p><b>2.4.5. Bày trí, sắp đặt quầy tráng miệng và thức uống</b></p> <p><b>2.5. Đặt bàn ăn</b></p> <p><b>2.5.1. Kê xếp bàn ghế</b></p> <p><b>2.5.2. Đặt bàn</b></p>				
3	<p><b>Chương 3: TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ QUÁ TRÌNH ĂN UỐNG CỦA KHÁCH</b></p> <p><b>3.1. Quy trình chào đón khách</b></p> <p><b>3.1.1. Chào khách</b></p> <p><b>3.1.2. Kiểm tra thẻ vào cửa</b></p> <p><b>3.1.3. Giới thiệu sơ lược về không gian phục vụ buffet sáng</b></p> <p><b>3.1.4. Dẫn khách vào khu vực phục vụ buffet sáng</b></p> <p><b>3.2. Thực hiện phục vụ khách ăn uống</b></p> <p><b>3.2.1. Hỗ trợ khách trong quá</b></p>	19	04	15	

<p><i>trình ăn uống</i></p> <p><b>3.2.2. Giải quyết các tình huống xảy ra</b></p> <p><b>3.3. Thanh toán và tiễn khách</b></p> <p><b>3.4. Vệ sinh và thu dọn sau khi phục vụ ăn uống</b></p>				
<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>01</b>

## **6. . Điều kiện thực hiện môn học**

**1. Phòng học:** Lý thuyết, thực hành

**2. Trang thiết bị :** Máy chiếu, máy tính, trang thiết bị dụng cụ phục vụ, dụng cụ chế biến món ăn trong nhà hàng, thiết bị dạy học khác.

**3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Phải có đầy đủ giáo trình, đề cương bài giảng, giáo án, tài liệu, bài tập thực hành; biểu mẫu về bản kế hoạch, giấy roki A0, bút màu, máy tính, điện thoại (có kết nối mạng).

**4. Các điều kiện khác:** Bàn ghế phải được bố trí thuận tiện cho việc học tập theo nhóm, dễ dàng di chuyển; không gian nhà hàng phải đảm bảo thuận tiện cho việc đi lại và thực hành theo nhóm của sinh viên.

## **7. Nội dung, hình thức và phương pháp đánh giá môn học**

### **1. Nội dung đánh giá**

- Kiến thức: Hiểu bản chất của phục vụ buffet sáng, đặc điểm và ý nghĩa của việc tổ chức phục vụ buffet sáng tại nhà hàng; các nội dung của kế hoạch tổ chức phục vụ, phân công lao động; vệ sinh trang thiết bị dụng cụ; bày trí, sắp đặt quầy buffet và bàn ăn; quy trình tổ chức phục vụ khách ăn buffet sáng.

- Kỹ năng: Phân biệt được phục vụ buffet sáng tại nhà hàng; lập các kế hoạch để tổ chức phục vụ buffet sáng; vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị, dụng cụ; sắp đặt, bày trí đối với quầy buffet và bàn ăn của khách; thực hiện được quy trình tổ chức chào đón, phục vụ khách ăn buffet sáng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên phải chủ động nghiên cứu, tìm tòi sáng tạo dựa trên cơ sở lý luận kết hợp với tìm hiểu thực tế hoạt động tổ chức phục vụ buffet sáng tại các nhà hàng để hỗ trợ cho quá trình học tập môn học đạt hiệu quả cao.

## **2. Hình thức và phương pháp đánh giá**

TT	Loại hình kiểm tra, thi	Hình thức, phương pháp	Số lần (cột điểm)	Thời gian (phút)
1	Kiểm tra thường xuyên	Vấn đáp	02	05
	- Bài cũ	Vấn đáp	01	03
	- Bài mới	Vấn đáp	01	02
2	Kiểm tra định kỳ	Bài tập nhóm	01	50
3	Thi kết thúc môn học	Tự luận	01	60

## **8. Hướng dẫn thực hiện môn học**

**1. Phạm vi áp dụng môn học:** Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ Cao đẳng

## ***2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học***

- Đối với, giảng viên: Sử dụng phương pháp thuyết trình, diễn giảng, quy nạp, tích hợp, bài tập nhóm và bài tập cá nhân, thực hành.

- Đối với người học: Lắng nghe, ghi chép, nghiên cứu và thảo luận, làm bài tập nhóm, thực hành.

## ***3. Những trọng tâm cần chú ý:***

- Lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet;

- Bàn trí, sắp đặt quầy buffet;

- Quy trình phục vụ buffet sáng;

## ***9. Tài liệu tham khảo***

[1] Khoa Thương mại và Du lịch, (2019), *Bài giảng Thiết kế và trang trí tiệc*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[2] Khoa Thương mại và Du lịch (2013), *Bài giảng Nghiệp vụ nhà bàn*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[3] Khoa Thương mại và Du lịch (2014), *Bài giảng Quản trị kinh doanh nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại.

# CHƯƠNG 1

## TỔNG QUAN VỀ PHỤC VỤ BUFFET SÁNG

### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương giới thiệu bức tranh tổng quan về một số nội dung cơ bản của tổ chức phục vụ buffet sáng tại nhà hàng: đặc điểm, quy trình, ý nghĩa của việc tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

### ❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

#### - **Kiến thức:**

+ *Hiểu được khái niệm, đặc điểm và ý nghĩa của việc phục vụ buffet sáng đối với lĩnh vực kinh doanh nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;*

+ *Biết cách tổ chức phục vụ buffet sáng trong nhà hàng.*

- **Kỹ năng:** *Nhận diện được công việc, đặc điểm và ý nghĩa của tổ chức và phục vụ buffet sáng.*

#### - **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ *Có thái độ tích cực, phẩm chất đạo đức, ý thức nghề nghiệp và trách nhiệm về việc tổ chức và phục vụ buffet sáng trong nhà hàng;*

+ *Có sự chủ động, độc lập, sáng tạo, ham học hỏi và tác phong chuyên nghiệp trong tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.*

### ❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, minh họa, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu*

*cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

*- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập nhóm chương 1 và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

### **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1**

*- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học hoặc phòng thực hành học có máy chiếu.*

*- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác*

*- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.*

*- Các điều kiện khác: Không có*

### **❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1**

**- Nội dung:**

*✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

*✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

*✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*

*+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

*+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

*+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng, điểm danh)

✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có

## **NỘI DUNG CHƯƠNG 1**

### **1.1. Khái quát về buffet sáng**

#### **1.1.1. Khái niệm buffet sáng**

##### **- Buffet**

“Buffet” bắt nguồn từ tiếng Pháp, là hình thức ăn uống theo kiểu tự phục vụ và khách hàng được thoải mái lựa chọn thức ăn đã được soạn sẵn theo sở thích từ quầy thức ăn về chỗ ngồi, khách thích ăn món gì, ăn bao nhiêu tùy thích hoặc có thể vừa ăn vừa đi lại trò chuyện với bạn bè, người thân. Buffet trở nên phổ biến hơn ở các nước nói tiếng Anh vào nửa thế kỉ 19. Buffet du nhập vào Việt Nam cũng từ rất lâu, nhưng chỉ phổ biến vào khoảng 2003 với nhiều tên gọi bình dân khác nhau như “ăn bao bụng”, “chợ bữa ăn”...Hiện nay, ở Việt Nam, việc phục vụ buffet trong các khách sạn, nhà hàng rất phổ biến và được khách hàng yêu thích.

Ngoài ra buffet còn được hiểu là loại hình ăn uống tự chọn hay còn gọi là tiệc đứng. Khi phục vụ buffet, các món ăn đã được chế biến sẵn sàng và trình bày theo thứ tự nhất định. Khách hàng có thể thoải mái lựa chọn những món ăn mà mình ưa thích. Đây là hình thức ăn theo suất, khách hàng sẽ trả chi phí cho gói dịch vụ theo đầu người, chứ không dựa vào giá của từng món ăn như hình thức ăn A La Carte, mỗi bữa ăn thường có vài chục cho đến cả hàng trăm món ăn khác nhau.

Như vậy, một cách khái quát có thể đưa ra khái niệm Buffet như sau: “Buffet là một hình thức phục vụ ăn uống trong nhà hàng theo kiểu tự chọn. Thức ăn sẽ được chế biến theo thực đơn đã đưa ra trước và trình bày sẵn theo từng khu vực trên quầy buffet. Thực khách sẽ tự phục vụ bản thân theo sở thích riêng của mình và có

thể tự do đi lại trong khu vực nhà hàng để giao lưu, kết bạn. Trong một khoảng thời gian có thể phục vụ nhiều lượt khách và không nhất thiết họ phải đi cùng thời gian”.



Hình 1.1. Hình minh họa về buffet

- *Buffet sáng*

Buffet sáng (breakfast buffet) được hiểu là hình thức tự chọn các món ăn cho bữa ăn sáng. Buffet sáng thường được phục vụ trong khách sạn từ 3 sao trở lên cho khách lưu trú trong khách sạn và được tính phí chung với giá phòng. Khách khi tham gia ăn buffet sáng sẽ được tự do lựa chọn những món ăn mà nhà hàng chuẩn bị sẵn. Ngoài ra buffet sáng cũng được phục vụ cho khách lẻ bên ngoài khách sạn khi có nhu cầu.



Hình 1.2. Hình minh họa cho buffet sáng

- Ưu điểm của buffet sáng

+ Thực khách có thể tự chọn những món yêu thích và trải nghiệm không gian thoải mái: Khách sẽ tự phục vụ trong quá trình ăn sáng buffet nên họ có thể tự do lựa chọn được những món ăn theo sở thích của mình.

+ Khách dễ di chuyển, gặp gỡ: Do Buffet sáng không bố trí chỗ ngồi cố định nên khách tham dự có thể đi lại giao lưu với nhau thuận tiện. Từ đó giúp thực khách có thể có những mối quan hệ mới cũng như tạo được tâm lý thoải mái nhất trong quá trình ăn uống.

+ Tiết kiệm thời gian phục vụ: Do không phải phục vụ cho từng khách theo từng món, mà khách tự chọn thức ăn nên thời gian bữa ăn được rút ngắn rất nhiều, điều này có lợi cho khách sạn, nhà hàng trong việc thu dọn và quay vòng diện tích nhà hàng nhanh hơn.

+ Tiết kiệm chi phí nhân công: Do tổ chức phục vụ buffet sáng theo hình thức tập trung với đồ ăn, thức uống, số lượng khách đã xác định trước và khách tự phục vụ nên đây là điều kiện thuận tiện để nhà hàng, khách sạn có thể giảm số lượng nhân viên phục vụ bữa tiệc. Từ đó giảm được chi phí nhân công.

+ Tạo ấn tượng tốt đẹp về hình ảnh của khách sạn, nhà hàng: Buffet sáng thường được chú trọng, nhấn mạnh đến yếu tố văn hóa, yếu tố cái đẹp nên yêu cầu về cách bố trí bữa buffet phải gọn gàng, giới thiệu được các món ăn, thức uống theo cách riêng hấp dẫn và ngoạn mục là một trong những yêu cầu tiên quyết. Bên cạnh đó, việc đầu tư trang trí quầy buffet, bài trí món ăn, đồ uống cần phải công phu, hấp dẫn. Những vấn đề nêu trên tạo sự ấn tượng đối với khách hàng khi ăn sáng buffet tại nhà hàng.

+ Phương pháp phục vụ đơn giản: Do đặc điểm của buffet sáng là khách tự phục vụ là chính nên nhiệm vụ chủ yếu của nhân viên phục vụ là rót đồ uống và thu dọn chén, ly, đĩa .v.v. Điều này giúp cho khách sạn, nhà hàng hạn chế những lời phàn nàn của khách về cung cách phục vụ của nhân viên.

+ Không bị lãng phí thời gian: Buffet sáng không nhất thiết tất cả khách mời phải ăn cùng lúc, ai đến trước ăn trước, ai đến sau ăn sau, chứ không bắt mọi người cùng đến, cùng ăn và phải phục vụ cùng một lúc.

- Nhược điểm của buffet sáng

+ Khả năng lãng phí thức ăn: Đặc điểm của buffet là số lượng thức ăn nhiều có thể từ 20, 30 món cho tới hàng trăm món. Nếu khách hàng không phải là người có “văn hóa ăn buffet” thì rất dễ dẫn tới việc khách lấy quá nhu cầu ăn uống của họ dẫn đến lãng phí đồ ăn.

+ Khả năng duy trì chất lượng một số món ăn thấp: Loại thức ăn thích hợp với buffet thường dễ hư hỏng. Phương pháp trình bày tại phòng có nhiệt độ trung bình thường sẽ làm tăng khả năng hư hỏng thức ăn (các món ăn nguội được chế biến sẵn).

+ Cần nhiều dụng cụ: Buffet sáng cần rất nhiều dụng cụ chứa đựng thức ăn và dụng cụ cá nhân, bởi có nhiều món và nhiều dụng cụ ăn uống do khách lấy thức ăn nhiều lần mà không sử dụng lại dụng cụ đã dùng món trước.

+ Gây cảm giác nhàm chán cho khách hàng: Nếu nhà hàng không chú trọng vào việc thay đổi thực đơn phục vụ thì rất dễ gây ra cảm giác nhàm chán cho khách khi sử dụng buffet nhiều lần.

## ***1.1.2. Quy trình tổ chức phục vụ buffet***

### ***1.1.2.1. Đặt chỗ và chuẩn bị***

Để đảm bảo đủ nguồn lực phục vụ buffet sáng trong một ngày thì nhà hàng cần có kế hoạch đặt chỗ, chuẩn bị chi tiết và chu đáo. Đối với khách lưu trú tại khách sạn thì việc đặt chỗ được mặc định là phiếu nhận phòng và được chuyển từ nhân viên lễ tân của khách sạn trước ngày phục vụ buffet sáng. Đối với khách vắng lai thì việc đặt chỗ được thực hiện giống như đặt chỗ với phục vụ ăn đặt trước và được nhân viên lễ tân khách sạn hoặc nhân viên đón tiếp của nhà hàng thực hiện trước đó.

Đối với công tác chuẩn bị phục vụ buffet được thực hiện trước khi khách đến ăn sáng tại nhà hàng. Bước này có thể bao gồm các công việc được thực hiện ở cuối ngày hôm trước và những công việc được thực hiện trước 5h30 sáng của ngày hôm nay. Đó là các công việc bao gồm: Vệ sinh nhà hàng và dụng cụ; Set up bàn ăn cho khách; set up quầy buffet; bài trí, sắp đặt thức ăn, đồ uống lên quầy buffet; đặt bảng tên món ăn...

### ***1.1.2.2. Đón tiếp khách***

Là các công việc chào đón khách; hướng dẫn khách sử dụng buffet và giải đáp các thắc mắc của khách trước khi khách sử dụng buffet sáng.

### ***1.1.2.3. Phục vụ khách***

Là các công việc hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống; bổ sung hoặc hỗ trợ bộ phận bếp bổ sung thức ăn kịp thời cho khách; thu dọn thức ăn thừa và dụng cụ bẩn; hỗ trợ và giải quyết những yêu cầu và tình huống trong quá trình khách ăn uống.

### ***1.1.2.4. Thanh toán và tiễn khách***

Là các công việc thanh toán đối với khách lẻ hoặc khách lưu trú sử dụng dịch vụ ngoài sau khi khách sử dụng buffet sáng và tiễn khách ra về.

## **1.2. Đặc điểm của phục vụ buffet sáng**

### ***1.2.1. Đặc điểm về thực đơn***

- Cơ cấu bữa ăn

Bữa ăn sáng buffet có cấu trúc đầy đủ các thành phần chính trong một bữa ăn bao gồm: Món khai vị, món chính, món tráng miệng... Ngoài ra số lượng món ăn phải phù hợp với số lượng khách ăn uống, tỷ lệ mặn - ngọt, tỷ lệ giữa các nhóm món ăn, cụ thể:

+ Các món khai vị lạnh như: Salad, gỏi, nộm... là rau các loại ăn kèm với sốt tự chọn. Khách có thể tự trộn salad trong các thùng trộn cùng với các loại sốt và gia vị để sẵn trên bàn hoặc các món gỏi, món nộm đã được trộn sẵn.

+ Các món khai vị nóng: Khai vị nóng trong phục vụ buffet sáng là những món súp Á hoặc Âu. Súp Âu thường có vị bơ, kem, súp Á thường có vị thanh và ít béo hơn.



Hình 1.3. Các món khai vị trong phục vụ buffet sáng

+ Các món chính nóng như: Món chiên, xào, hầm, hấp, nấu, các món bánh (bánh bèo, nậm, lọc...), các món nướng (thịt nướng, cá nướng...);

+ Các món chính nguội: Thức ăn chính là các loại thịt nguội, đồ hải sản như: nghêu, sò, tôm, cua... luộc để lạnh. Các món

này cũng có các gia vị và nước sốt ăn kèm, đặt sẵn trên bàn tiệc để khách lựa chọn.

Ngoài ra còn có các món cơm, rau củ, bánh mì và các loại đồ ăn kèm... được đặt ở một khu vực khác (thường là gần khu vực đồ ăn tráng miệng). Trong các buổi buffet sáng ở những khách sạn lớn còn có thêm các món ăn được phục vụ bởi các đầu bếp (đùi cừu quay, lợn sữa quay, gà cuộn quay, bún, phở, ốp la...).



Hình 1.4. Các món ăn chính trong phục vụ buffet sáng

+ Món phụ (nếu có)

+ Các loại sốt

+ Các món tráng miệng: Gồm có các loại trái cây, bánh kem, chè, cocktail, sữa chua... Ngoài ra, khách còn có các loại phomat, bơ tại khu vực các món tráng miệng. Các loại phomat có thể được ăn kèm với bánh mì, bánh quy, hoa quả tươi, hoa quả khô hay các loại hạt ( hạnh nhân, quả óc chó...).



Hình 1.5. Các món tráng miệng trong phục vụ buffet sáng

+ Đồ uống: Nước ngọt, nước trái cây, sữa tươi, trà, cà phê...

Hiện nay các khách sạn thường hay lựa chọn việc phục vụ buffet sáng là hình thức quản bá văn hóa vùng miền, văn hóa dân tộc nên các món ăn buổi sáng địa phương thường được đưa vào phục vụ như: Bún bò, mì Quảng, phở, bánh canh, hủ tiếu, các loại bánh gói, bánh cuốn, bánh bèo, nậm, lọc...



Hình 1.6. Một số món ăn no phục vụ buffet sáng

#### - Cách chế biến và nguyên liệu

Buffet sáng không chỉ cung cấp bữa ăn dinh dưỡng cho khách mà còn là nơi thể hiện được thẩm mỹ trong phục vụ ăn uống, nơi thu hút ánh nhìn của khách ăn sáng bởi sự đa dạng, phong phú về chủng loại, số lượng... của món ăn vì thế nguyên liệu cho món ăn phải đa dạng màu sắc, được bài trí bắt mắt, trình bày đẹp, sắp xếp khoa học và có chủ đích.

Vì là bữa ăn đầu tiên của ngày nên các phương pháp sử dụng ưu tiên cho những phương pháp đơn giản, nhanh gọn và đặc biệt có lợi cho sức khỏe như: Trộn, hấp, luộc, áp chảo, xào... hạn chế các phương pháp tốn nhiều thời gian như hầm, ninh hay chiên. Tuy nhiên cũng tùy từng đối tượng khách mà nhà hàng sử dụng các phương pháp chế biến phù hợp.

Đối với những nhà hàng đề cao món Việt trong phục vụ thì trước hết các món ăn chủ yếu được chế biến từ gạo; chủ yếu dùng nước mắm để nêm và chấm; món ăn ít dầu; chủ yếu là luộc, hấp, tươi sống, phần lớn xắt nhỏ, nhiều chất, nhiều vị; dùng gia vị tự

nhiên như hành, tỏi, sả, nghệ, rau thơm, có tính bài thuốc, tính lạnh; sử dụng nhiều rau, củ...Đối với các nhà hàng chủ yếu phục vụ các món ăn Âu thì sẽ tập trung vào các món ăn có thịt nguội, các món ăn cùng với bánh mì, bơ....



*Hình 1.7. Một số món Việt trong phục vụ buffet*

- Cách thức trình bày món ăn

Phục vụ buffet sáng là hình thức tự phục vụ, có thể phục vụ số lượng khách lớn với số lần bổ sung thức ăn nhiều nên việc trang trí, trình bày đối với món ăn là một trong những yếu tố thu hút khách ăn buffet. Hiện nay, để hài lòng khách cũng như thể hiện đẳng cấp của nhà hàng, khách sạn thì quầy buffet sẽ được trang trí bắt mắt, phù hợp với việc phục vụ buffet. Trong một số trường hợp, phục vụ ăn buffet cùng một lúc với số lượng khách lớn thì đầu bếp chú ý trình bày trang trí thức ăn ở lần đầu tiên còn những lần bổ sung món ăn tiếp theo thì chỉ cần trình bày gọn gàng, sạch sẽ.

Các món ăn được sắp xếp trên quầy buffet phải được tính toán kỹ càng, hợp lý. Thường thì những món ăn sẽ được setup theo từng nhóm riêng biệt, một chiều, từ món khai vị - món rau - món khô - món nướng - món nước hay từ món nguội - món nóng... và đến cuối cùng là các món tráng miệng, trái cây, nước uống.

Khoảng cách giữa các quầy thức ăn, bàn tiệc phải rộng, ít nhất chiều rộng phải từ 0.8m để thực khách dễ dàng di chuyển, không va vào nhau khi chọn món.

Đối với buffet sáng chuyên về món Việt thì cách trình bày trang trí thường đậm đà bản sắc dân tộc. Chẳng hạn:

+ Sử dụng các đồ bếp Việt, những hình ảnh nồi đất, đĩa cà, đĩa mun, muống, thìa, rổ, rá, met, chày, cối... để hỗ trợ cho việc trang trí.



Hình 1.8. Trang trí theo phong cách Việt trong phục vụ buffet sáng

+ Sử dụng các đồ dùng ăn uống của Việt Nam và được sản xuất tại Việt Nam.

+ Ẩm thực Việt lấy tự nhiên làm gốc, nên khi trang trí khu buffet cũng thể hiện tính tự nhiên, hoặc thay bằng một góc đồ bếp Việt, ít dùng đồ kim khí, chủ yếu dùng nồi đất, ấm tách, chai lọ, rổ rá hoặc dùng các đồ dùng để ăn từ nồi đất, met,... với lá chuối lót.

+ Trang trí góc bếp của Buffet sáng Việt như: Trưng bày các hương vị, gia vị tự nhiên, như củ hành, củ tỏi, củ nghệ, củ cà rốt...



Hình 1.9. Sử dụng các vật trang trí mang tính Việt trong phục vụ buffet sáng

### ***1.2.2. Đặc điểm về cách thức phục vụ***

Buffet sáng là hình thức tự phục vụ hoặc bán tự phục vụ trong kinh doanh nhà hàng. Khi ăn buffet sáng thì khách tự lấy thức ăn theo nhu cầu của bản thân dưới sự hướng dẫn của nhân viên phục vụ. Đôi khi, nhân viên sẽ hỗ trợ hoặc phục vụ cho khách nếu trong các trường hợp như: Khách quan trọng, khách đau ốm, khách nhỏ tuổi hoặc khách có yêu cầu riêng...Đối với cách thức phục vụ này thì nhà hàng sẽ cần số lượng lao động ít hơn, điều này giúp nhà hàng tiết kiệm chi phí trong kinh doanh nhà hàng.

### ***1.2.3. Đặc điểm về lao động***

Đối với nhân viên phục vụ buffet sáng thì có một số đặc điểm như sau:

- Thời gian phục vụ: Vì đa số buffet sáng sẽ phục vụ cho khách lưu trú tại khách sạn ăn sáng trong chuyến du lịch nên thời gian bắt đầu phục vụ khá sớm vì thế thời gian vào ca của nhân viên phục vụ bắt đầu từ 5h00 đến 5h30 hoặc sớm hơn nếu khách yêu cầu. Đây cũng được xem là một trong những khó khăn của nhân viên vì phải đi làm khá sớm trong ngày ảnh hưởng đến những sinh hoạt của bản thân và gia đình.

- Yêu cầu trình độ chuyên môn: Vì buffet là hình thức tự phục vụ là chính nên nhân viên chỉ cần đáp ứng trình độ cơ bản. Những

yêu cầu cơ bản về chuyên môn như: Kỹ năng bưng bê, kỹ năng thu dọn, sắp xếp chỗ ngồi, kỹ năng phục vụ đồ uống.

- Yêu cầu về giao tiếp: Nhân viên tiếp xúc ít với khách hàng nên yêu cầu về kỹ năng giao tiếp cũng cần ở mức độ cơ bản. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nhân viên cũng cần phải giới thiệu, hỗ trợ khách hàng trong quá trình ăn uống vì thế cần giao tiếp ngắn gọn, súc tích, lưu loát; không nói ngọng, nói lắp; nói với cường độ và âm độ vừa phải...

- Yêu cầu về ngoại ngữ: Cần nắm được giao tiếp cơ bản trong phục vụ buffet bằng ngoại ngữ. Tuy nhiên, một số nhà hàng chuyên phục vụ khách quốc tế thì nhân viên cần giao tiếp lưu loát bằng ngoại ngữ theo yêu cầu của nhà hàng.

- Yêu cầu về ngoại hình, thể chất: Nhân viên phục vụ ít tiếp xúc với khách hàng, tuy nhiên để có thể tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách, nhân viên phục vụ cần phải là những người trẻ trung, có ngoại hình cân đối, ưa nhìn. Bên cạnh đó, vì công việc được thực hiện liên tục, di chuyển nhiều nên yêu cầu nhân viên phục vụ phải có sức khỏe tốt, có sự dẻo dai, tác phong nhanh nhẹn, đặc biệt phải chịu được áp lực cao trong công việc.

### **1.3. Ý nghĩa khi tổ chức phục vụ buffet sáng**

#### **1.3.1. Đối với khách sạn**

- Tạo sự thuận lợi cho khách trong quá trình lưu lại khách sạn. Phục vụ buffet sáng tại khách sạn cho khách khi đến lưu trú giúp khách yên tâm, không lo lắng đến việc tìm kiếm nơi để ăn sáng từ đó có thể giúp khách hài lòng hơn với dịch vụ lưu trú của khách sạn.

- Tiết kiệm thời gian, tiền bạc khi đi du lịch vì đã bao gồm trong tiền phòng và đã được tham khảo trước, tránh được sự ép giá ở một số cơ sở ăn uống bên ngoài.

- Thỏa mãn nhu cầu vì được tự lựa chọn món ăn theo sở thích của mình. Điều này góp phần tạo nên sự hài lòng của khách đối với cơ sở lưu trú.

- Có cơ hội trải nghiệm những món ăn mới, lạ, thượng hạng trong phạm vi số tiền nhất định. Từ đó giúp khách tiếp kiệm được chi phí trong quá trình lưu trú của mình.

### **1.3.2. Đối với nhà hàng**

- Đáp ứng đa dạng nhu cầu ăn uống của khách hàng tại khách sạn.

- Số lượng khách ăn sáng tại khách sạn khá đông vì thế để đáp ứng được nhu cầu của khách thì buffet là lựa chọn tốt nhất vì đa dạng về món ăn, khách tự hiểu họ có nhu cầu gì và tự phục vụ cho chính mình.

- Tạo điều kiện để đầu bếp tự do sáng tạo các món ăn trong quá trình phục vụ khách hàng.

- Giúp khách sạn tiết kiệm được chi phí trong phục vụ ăn uống của khách vì không lãng phí nguyên liệu chế biến và hạn chế số lượng nhân sự.

- Góp phần đem lại doanh thu cho khách sạn. Vì phục vụ buffet sáng được xem là một dịch vụ bổ sung của dịch vụ lưu trú giúp khách sạn có thêm thu nhập và đặc biệt dịch vụ này mang lại lợi nhuận khá cao nếu khách sạn biết cách kinh doanh.

- Là hình thức quảng bá hình ảnh của khách sạn đối với khách hàng. Nó giúp khách sạn có thể mang được những hình ảnh bắt mắt, hấp dẫn liên quan đến các món ăn đến với khách hàng

- Nếu kinh doanh thành công thì buffet sáng cũng là một trong những thế mạnh cạnh tranh với các đối thủ. Đây cũng được xem là một trong những yếu tố để khách hàng có thể lựa chọn cơ sở lưu trú. Vì thế, hiện nay hầu hết khách sạn từ 3 sao trở lên đang chú trọng đến phục vụ buffet sáng.

## **❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- *Khái niệm, đặc điểm và ý nghĩa của việc phục vụ buffet sáng đối với lĩnh vực kinh doanh nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống*

- Quy trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

## ❖ CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH CHƯƠNG 1

### Câu hỏi ôn tập

**Câu 1:** Trình bày quá trình hình thành và phát triển của buffet trong kinh doanh nhà hàng.

**Câu 2:** Nêu khái niệm buffet sáng. Trình bày những đặc điểm của phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

**Câu 3:** Trình bày ý nghĩa của tổ chức phục vụ buffet.

**Câu 4:** Trình bày cơ cấu bữa ăn khi phục vụ buffet.

**Câu 5:** Vì sao nói “Phục vụ buffet giúp khách sạn có khả năng cạnh tranh với các khách sạn khác”.

**Câu 6:** Vì sao nói “Phục vụ buffet vừa dễ nhưng lại vừa khó”.

### Bài thực hành

**Bài 1. Nhận diện về phục vụ buffet sáng tại các nhà hàng trực thuộc khách sạn.**

- *Mục tiêu:* Nhận diện, làm quen với việc phục vụ buffet sáng trong nhà hàng

- *Nội dung:* Tìm kiếm và sưu tập hình ảnh/ video về phục vụ buffet sáng tại các nhà hàng trực thuộc các khách sạn từ 4 – 5 sao tại địa phương. Từ đó, phân tích và so sánh điểm giống nhau và khác nhau giữa lý thuyết và thực tế về các bước trong tổ chức phục vụ buffet.

- *Hướng dẫn thực hiện:* Thực hiện bài tập theo nhóm tại nhà thông qua việc tìm kiếm, thu thập của sinh viên hoặc việc đi thực tế của sinh viên tại các nhà hàng trực thuộc các khách sạn có tổ chức phục vụ buffet sáng. Sau đó, sinh viên tiến hành phân tích, so sánh điểm giống và khác nhau của quy trình phục vụ buffet sáng thực tế với lý thuyết.

## **BÀI ĐỌC THÊM**

### **NHỮNG ĐIỀU CẦN BIẾT KHI ĐI ĂN BUFFET**

- Xem thực đơn trước khi bắt đầu vào bữa tiệc

Hãy dành ra vài phút để đi dạo quanh một vòng xem thực đơn của nhà hàng bao gồm những gì. Việc này giúp bạn có thể biết được có những món nào mình thích và vị trí ở đâu. Sau đó mới đi lấy đĩa và lựa chọn lần lượt từ món khai vị, món chính đến món tráng miệng.

- Nguyên tắc chọn món ăn

Nguyên tắc chọn món ăn cho tiệc buffet là món khô ăn trước, sau đó là món nước và đến món chiên xào, món ngọt.

Các món salad thường là món khai vị nên ăn đầu tiên bởi chúng thường có vị chua nhẹ giúp kích thích vị giác, cho bạn cảm giác ăn ngon hơn. Tiếp theo là những món luộc, nướng rồi đến món chiên xào. Món súp, com, mỳ nên để ăn cuối cùng trước khi ăn món tráng miệng.

- Văn hóa xếp hàng khi ăn tiệc buffet

Văn hóa đi ăn buffet của bạn sẽ được thể hiện qua những hành động nhỏ nhất như cách lấy món ăn, xếp hàng khi đi lấy thức ăn. Với những món ngon, được nhiều người thích thì chắc chắn không tránh khỏi việc xếp hàng chờ đợi để đến lượt mình. Nhà hàng cũng sẽ bổ sung liên tục để phục vụ cho các thượng đế nên đừng chen lấn xô đẩy mà hãy bình tĩnh xếp hàng để chờ đến lượt nhé. Khi bạn bỏ ra thời gian chờ đợi để có được món mình thích thì ăn cũng sẽ ngon hơn.

- Văn hóa ăn buffet chuẩn

Để là người văn minh, lịch sự khi đi ăn buffet thì bạn cần nhớ những nguyên tắc sau đây:

+ Lấy vừa đủ lượng thức ăn, có thể lấy một ít trước, sau đó nếu muốn ăn thêm sẽ lấy tiếp.

+ Khi đi lấy thức ăn nên đi chậm rãi để tránh va đập vào người khác. Gắp thức ăn một cách nhẹ nhàng, tránh để đồ ăn rơi vương vãi ra ngoài.

+ Nếu đông người hãy bình tĩnh xếp hàng chờ đến lượt mình, có thể nhường cho người già và trẻ em lấy trước.

+ Nếu muốn ăn thử một món nào đó, hãy lấy một ít trước để kiểm tra, tránh trường hợp lấy nhiều xong ăn không hợp khẩu vị mà bỏ đi lãng phí.

### **Tài liệu tham khảo**

[1] ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Đà Nẵng;

[2] ThS. Đỗ Thiện Dụng (2017), *Bài giảng Quản trị các loại tiệc*; Trường đại học Thăng Long.

## CHƯƠNG 2

# TỔ CHỨC CÔNG TÁC CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI KHÁCH ĐẾN

### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2

Chương 2 là chương giúp người học biết được các kế hoạch và quy trình chuẩn bị để thực hiện tổ chức phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Từ đó người học có thể thực hành công tác chuẩn bị khi phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.

### ❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2

- **Kiến thức:** Hiểu được nội dung cơ bản của việc lập các kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng, phân công lao động, quy trình vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị, dụng cụ ăn uống, quy trình bài trí, sắp đặt quầy buffet và bàn ăn khách trong nhà hàng.

- **Kỹ năng:** Thực hiện được các công việc chuẩn bị trước khi khách đến: Lập kế hoạch về cơ sở vật chất, kế hoạch về nguyên liệu thực phẩm, kế hoạch về tổ chức phục vụ; phân công lao động cho việc phục vụ buffet sáng; vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ ăn uống; bài trí, sắp đặt quầy buffet; đặt bàn ăn trong phục vụ buffet sáng.

#### - Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ tích cực, nhận thức tốt tầm quan trọng của công tác chuẩn bị trước khi khách đến trong phục vụ buffet sáng;

+ Có sự chủ động, độc lập, sáng tạo trong việc lập tổ chức, phân công lao động, bài trí và sắp đặt các quầy buffet sáng tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

### ❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, minh họa, vấn đáp, thực hành); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và thực hành (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập nhóm, bài thực hành chương 2 dưới sự giám sát của người dạy.*

## **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2**

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Phòng thực hành.

- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị, dụng cụ nhà hàng.

- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.

- *Các điều kiện khác:* Không có

## **❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2**

- **Nội dung:**

✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

+ *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

+ *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*

- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- + Chủ động và tích cực trong việc tham gia thực hành.

**- Phương pháp:**

- ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng, điểm danh)
- ✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có

## **NỘI DUNG CHƯƠNG 2**

### **2.1. Lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng**

#### **2.1.1. Lập kế hoạch cơ sở vật chất**

Phục vụ buffet sáng trong nhà hàng chủ yếu khách sẽ tự phục vụ vì thế cơ sở vật chất trong nhà hàng cần sẵn sàng và đầy đủ để thuận tiện cho khách trong quá trình sử dụng món ăn. Đây cũng là một yếu tố quan trọng giúp nâng cao chất lượng phục vụ buffet sáng. Để thực hiện sự chuẩn bị chu đáo, đầy đủ, chính xác cơ sở vật chất, đúng thời gian...thì cần thực hiện lần lượt các bước về kế hoạch cơ sở vật chất, cụ thể:

##### **2.1.1.1. Xác định loại và số lượng cơ sở vật chất**

- Xác định loại cơ sở vật chất kỹ thuật

Tương ứng với số lượng khách sử dụng buffet sáng trong một ngày, nhà hàng cần có kế hoạch về cơ sở vật chất phù hợp. Danh sách cơ sở vật chất có thể chia thành các nhóm

+ Nhóm trang thiết bị

Bao gồm các quầy buffet, bàn ghế, những thiết bị điện, thiết bị tự động khác, máy nướng bánh mì, bình hâm cà phê, đèn hâm thức ăn, xe đẩy... Đối với những khách sạn có số lượng khách ổn định và có nhà hàng riêng để phục vụ buffet thì những thiết bị này được chuẩn bị ngay từ khi thiết kế nhà hàng và đã được sắp xếp sẵn trong không gian nhà hàng để được phục vụ từ ngày này sang ngày khác. Đối với những khách sạn, nhà hàng không có phòng riêng và

số lượng khách biến động thì việc làm này cần thực hiện phụ thuộc vào từng ngày.



Hình 2.1. Máy hâm cà phê và máy nướng bánh mì trong phục vụ buffet sáng



Hình 2.2. Đèn hâm thức ăn trong phục vụ buffet sáng

+ Nhóm dụng cụ ăn uống: dụng cụ ăn uống trong kinh doanh nhà hàng khá đa dạng và được chia làm các nhóm sau:

\* Dụng cụ bằng sành sứ

Các loại chén ăn chính, chén ăn súp, chén đựng gia vị: Đây là những loại chén cơ bản giống trong phục vụ ăn theo kiểu chọn món, các chén có đường kính từ 5 cm đến 15 cm màu trắng trơn hoặc có hoa văn đơn giản; có in logo của nhà hàng hoặc không;

Các loại tô: Thường có 2 loại tô chính trong phục vụ buffet sáng đó là tô dùng để chứa đựng thức ăn và tô để khách sử dụng thức ăn. Đối với loại tô chứa đựng thường dùng những tô hình tròn hoặc hình oval có kích thước đường kính từ 40 cm trở lên để chứa đựng các loại nước xốt, các loại thức ăn có ít nước như salad, gỏi hoặc một số loại bánh. Đối với tô để khách sử dụng thì thường có đường kính từ 17cm đến 20 cm.

Các loại đĩa ăn chính: Là các loại đĩa nông hoặc sâu lòng có đường kính từ 23cm đến 25 cm được dùng để khách lấy thức ăn trong quá trình ăn uống. Thông thường, các nhà hàng sẽ sử dụng loại đĩa có màu trắng có hoặc không có in hình logo nhà hàng.

Các loại đĩa ăn tráng miệng: Là những loại đĩa nhỏ từ 15cm – 17cm, màu trắng hoặc có hoa văn, nông lòng.

Các loại các loại tách trà, tách cà phê bằng sứ, muông sứ để ăn súp hoặc thức ăn chính.

\* Dụng cụ bằng thủy tinh

Các loại ly đồ uống để uống nước lọc như Ly highball, ly goblet có kích thước nhỏ từ 100ml- 200ml.

Các loại ly để uống nước trái cây, nước ngọt: Thông thường nhà hàng sử dụng ly billsner hoặc một số ly cách điệu từ poco, tomcolin, ly rock...

\* Dụng cụ bằng kim loại

Dao nĩa ăn chính: Thông thường bộ dao nĩa được sử dụng là dao nĩa ăn thịt vì buổi sáng thực khách sẽ ưu tiên ăn những món từ thịt.

Dao nĩa ăn tráng miệng: Sử dụng bộ dao nĩa nhỏ để ăn bánh hoặc trái cây, một số nhà hàng có thể sử dụng bộ nĩa ăn tráng miệng bằng nhựa vì không cần phải cắt gọt nhiều.

Muỗng ăn súp: Đó là những nhà hàng có phục vụ những món súp Âu.

Muỗng ăn tráng miệng: Đó là loại muỗng kim loại nhỏ dùng để ăn các món tráng miệng như sữa chua, các loại bánh ngọt, các loại đông sương...



Hình 2.3. Dụng cụ ăn uống trong phục vụ buffet sáng

+ Nhóm dụng cụ phục vụ

Gấp thức ăn: Là những loại kẹp gấp lò xo, kẹp gấp mặt trắng, kẹp gấp bánh có kích thước từ 11cm – 20 cm, bằng inox hoặc bằng bạc...

Các loại vá, muỗng lớn để múc thức ăn có kích thước từ 15cm- 25 cm bằng inox



Hình 2.4. Kẹp gấp thức ăn trong phục vụ buffet sáng  
+ Nhóm dụng cụ chứa đựng thức ăn, đồ uống

Các loại nồi hâm thức ăn: Đó là các nồi hâm 1 ngăn, 2 ngăn, nồi hâm súp 1 ngăn và 2 ngăn.



Hình 2.5. Nồi hâm thức ăn trong phục vụ buffet sáng  
+ Dụng cụ trang trí

Bao gồm các kệ trang trí, các dụng cụ trang trí theo ý tưởng của từng nhà hàng.



Hình 2.6. Kệ trang trí trong phục vụ buffet sáng

- *Xác định số lượng*

Tương ứng với số lượng khách, nhà hàng sẽ quyết định số lượng của từng cơ sở vật chất cho phù hợp, cụ thể:

+ Đối với quầy buffet: Quầy buffet thường được xác định ban đầu khi kê xếp trong nhà hàng. Tùy thuộc vào loại quầy mà nhà hàng quyết định số lượng cho phù hợp. Nhà hàng có thể sử dụng một quầy hoặc kết hợp nhiều quầy lại với nhau để đảm bảo phù hợp với không gian, kiến trúc và đối tượng khách hàng.

+ Đối với bàn ghế: Vì buffet sáng thường kéo dài từ 6h30-10h trong ngày nên ước tính sẽ có 4 đợt khách chính ăn sáng, vì thế số lượng chỗ ngồi sẽ được tính bội số của 4. Tuy nhiên tùy tình hình thực tế của khách mà nhà hàng quyết định số lượng kê xếp bàn ghế. Nếu khách của buffet sáng là những khách đoàn du lịch thì thường thời gian ăn sáng sớm và tập trung vào cùng một khung giờ nên kê xếp nhiều bàn ghế hơn là đối tượng khách lẻ hoặc khách hội nghị hội thảo.

+ Đối với dụng cụ ăn: Thường dụng cụ ăn có thể được sắp xếp ngay từ khi chuẩn bị phục vụ hoặc bổ sung thêm trong quá trình khách ăn uống. Nếu dụng cụ được sắp xếp ngay từ đầu của buổi phục vụ thì thường số lượng dụng cụ ăn sẽ lớn hơn số lượng khách từ 10-20%. Nếu dụng cụ được bổ sung liên tục thì số lượng phải đạt

từ 60-70% so với số lượng khách. Tuy nhiên, để việc phục vụ chuyên nghiệp và chất lượng thì nên kết hợp cả 2 cách là tốt nhất.

+ Đối với dụng cụ phục vụ: Phụ thuộc vào số lượng món ăn được phục vụ trong buổi buffet, thường thì dụng cụ này sẽ do đầu bếp yêu cầu.

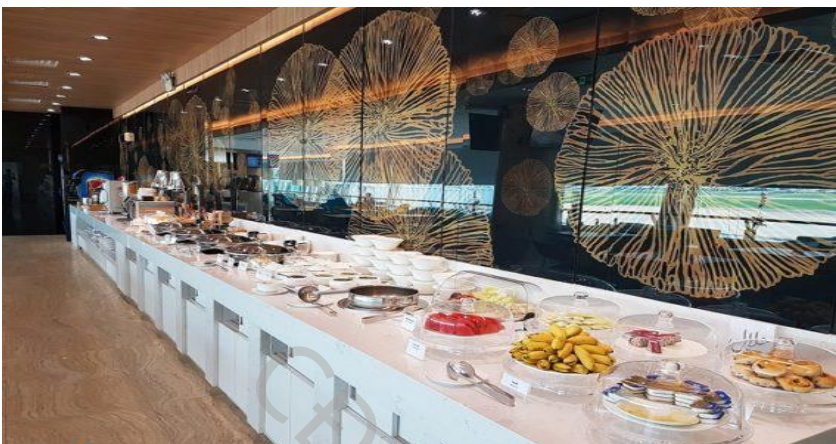
### 2.1.1.2. Xác định yêu cầu tiêu chuẩn

Yêu cầu tiêu chuẩn của các trang thiết bị phụ thuộc vào từng loại và các thông số do nhà cung cấp quy định. Tùy từng trang thiết bị mà đưa ra những tiêu chuẩn cần có, cụ thể:

- Đối với các trang thiết bị: Các yêu cầu tiêu chuẩn là các yêu cầu về kích thước, hình dáng, loại kiểu, chất liệu, các thông số kỹ thuật liên quan hiệu điện thế, công suất sử dụng ...

+ Quầy buffet trong phục vụ buffet sáng thường sử dụng các loại quầy hình chữ I, L, U, O.... Chiều cao trung bình của quầy buffet phụ thuộc vào chiều cao trung bình của khách sử dụng, từ 1m-1,2m; chiều rộng của quầy từ 0.5-0.8m. Quầy được thiết kế với nhiều chất liệu khác nhau như inox, đồng, nhựa, đá granite... Mỗi nhà hàng sử dụng các kiểu quầy buffet khác nhau tùy thuộc vào từng thiết kế không gian nhà hàng riêng, số lượng khách hàng phục vụ, cụ thể:

\* Đối với số lượng khách ít có thể sử dụng kiểu quầy chữ I đặt sát tường hoặc kiểu quầy chữ O hoặc oval đặt trung tâm phòng nhà hàng.



Hình 2.7. Quầy buffet hình chữ I trong phục vụ buffet sáng

\* Đối với số lượng khách trên 100 khách thì các nhà hàng ưu tiên sử dụng quầy buffet được kê xếp hình chữ L

\* Đối với số lượng trên 150 khách thì kiểu kê xếp quầy hình chữ U là kiểu được các khách sạn ưa chuộng hoặc phối hợp nhiều kiểu bàn I, L, O, U lại với nhau.



Hình 2.8. Quầy buffet hình chữ U trong phục vụ buffet

\* Đối với những khách sạn có không gian lớn thì ngoài các kiểu kê xếp quầy như phía trên thì có thể sử dụng nhiều kiểu sáng tạo để tạo không gian buffet thẩm mỹ như: Bố trí nhiều dãy song song với nhau hoặc dọc theo tường của nhà hàng; bố trí theo kiểu rẽ quạt; bố trí theo cấu trúc riêng của nhà hàng hoặc phối kết hợp các kiểu kê xếp.



Hình 2.9. Quầy buffet có hình dạng đặc biệt trong phục vụ buffet

+ Máy nướng bánh mì hay máy hâm cà phê thì được xác định bằng các tiêu chuẩn về số lượng bánh nướng 1 lần, lượng cà phê chứa đựng hoặc công suất của máy.

- Đối với dụng cụ ăn uống: Thường các yêu cầu tiêu chuẩn liên quan đến công dụng của dụng cụ, kiểu dáng, kích cỡ, màu sắc. Ví dụ, chén ăn được xác định đường kính miệng chén, màu sắc và công dụng của chén; ly đồ uống được xác định bởi thể tích, kiểu dáng, công dụng; dao nĩa ăn được xác định bởi công dụng, kiểu dáng và chiều dài...

- Đối với dụng cụ phục vụ: Các yêu cầu liên quan đến kích thước, hình dáng...tùy thuộc vào từng nhà hàng.

- Đối với dụng cụ chứa đựng thức ăn: Xác định tiêu chuẩn dựa trên công dụng, kích thước, chất liệu...

- Dụng cụ trang trí: Tùy từng mẫu của nhà hàng sử dụng mà dựa trên các tiêu chuẩn do nhà cung cấp đưa ra để đưa ra tiêu chuẩn cho phù hợp.

### 2.1.1.3. Xác định thời gian, địa điểm và người chịu trách nhiệm

- Xác định thời gian

Trong kế hoạch cơ sở vật chất, nội dung về thời gian giúp nhà hàng xác định được chính xác thời điểm cần tập hợp các trang thiết bị, dụng cụ tại phòng nhà hàng. Việc xác định một cách chính xác thời gian tập hợp này giúp nhà hàng chủ động hơn trong việc quản lý và sử dụng cơ sở vật chất đồng thời giúp nhà hàng có những phương án dự phòng đối với những cơ sở vật chất có số lượng ít hoặc hiếm có. Thời gian phù hợp để tập hợp cơ sở vật chất phụ thuộc vào từng loại, cụ thể: Với những cơ sở vật chất có khối lượng nặng và ít sử dụng thì thường được tập hợp trước khi diễn ra buffet sáng một buổi; những cơ sở vật chất sử dụng thường xuyên hơn thì thường tập hợp trước khi phục vụ khách từ một đến 2 tiếng.

- Xác định địa điểm

Khi lên kế hoạch cơ sở vật chất cần xác định rõ địa điểm để tập hợp. Tùy loại cơ sở vật chất mà vị trí tập hợp sẽ khác nhau. Việc xác định chính xác vị trí tập hợp giúp nhà hàng tiết kiệm công sức di chuyển, tiết kiệm thời gian trong công tác chuẩn bị và giúp các bộ phận có liên quan có sự phối hợp một cách nhịp nhàng. Thông thường, cơ sở vật chất sẽ có vị trí tập hợp tại không gian nhà hàng nhưng vẫn có ngoại lệ với một số cơ sở vật chất liên quan đến bộ phận khác.

- Xác định người chịu trách nhiệm

Nội dung này ghi rõ tên cá nhân, nhóm hoặc bộ phận chịu trách nhiệm chuẩn bị các cơ sở vật chất. Lưu ý, những cá nhân hoặc nhóm chịu trách nhiệm phải là những người hiểu rõ hoặc có quyền tập hợp những cơ sở vật chất. Khi xác định người chịu trách nhiệm cần chú ý đến khả năng của cá nhân liên quan, tránh tình trạng phân cho một cá nhân quá nhiều việc dẫn đến quá tải.

**Bảng 2.1. Kế hoạch cơ sở vật chất trong phục vụ buffet sáng**

NHÀ HÀNG							
KẾ HOẠCH CƠ SỞ VẬT CHẤT							
(Buffet sáng ngày x/xx/20xx)							
TT	TÊN TTB, VD,	SỐ LƯỢNG	YÊU CẦU TIÊU	NGƯỜI CHỊU TRÁCH	VỊ TRÍ TẬP	THỜI GIAN	GHI CHÚ

	DC, NVL		CHUẨN	NHIỆM	HỢP		

## **2.1.2. Lập kế hoạch về nguyên liệu thực phẩm**

### **2.1.2.1. Xác định danh mục món ăn, thức uống**

Căn cứ vào số lượng khách phục vụ buffet sáng, thực đơn mà nhà hàng đã quy định đối với phục vụ buffet sáng, bếp trưởng xác định danh mục món ăn, đồ uống được phục vụ trong buổi buffet. Việc lựa chọn các món ăn, đồ uống này phải đảm bảo phù hợp phục vụ buffet, phù hợp với khẩu vị đối tượng khách, có tính kinh tế và thể hiện đẳng cấp của nhà hàng. Lưu ý, khi xác định danh mục món ăn, đồ uống cần xem xét với thực đơn những ngày phục vụ trước đó để thay đổi món ăn trong thực đơn trong ngày. Điều này giúp những khách hàng ở dài ngày tại khách sạn có sự thay đổi tránh sự nhàm chán.

### **2.1.2.2. Xác định tiêu chuẩn về chất lượng và số lượng**

Chất lượng món ăn, đồ uống phụ thuộc vào nguyên liệu chế biến. Tiêu chuẩn về chất lượng đối với nguyên liệu để chế biến món ăn, đồ uống là các yêu cầu về phẩm chất, loại kiểu, kích thước, giá cả...Việc xác định rõ ràng về tiêu chuẩn chất lượng giúp cho người mua hàng hóa thuận tiện hơn trong quá trình mua, giúp nhà hàng dễ dàng kiểm soát chất lượng của sản phẩm và thể hiện được tính chuyên nghiệp, đẳng cấp cho nhà hàng, khách sạn. Lưu ý, cần xác định tiêu chuẩn chất lượng một cách cụ thể, rõ ràng, không dùng các cụm từ viết tắt hay từ địa phương để thể hiện.

Căn cứ vào số lượng khách phục vụ buffet sáng trong ngày, nhà hàng quyết định số lượng đối với từng món ăn, từng nguyên liệu. Số lượng nguyên liệu phụ thuộc vào món ăn và số lượng khách phục vụ trong ngày. Việc xác định số lượng cho từng nguyên liệu cần xem xét thêm yếu tố khách phát sinh, đối tượng khách ăn buffet và cả tình hình thời tiết, mùa vụ...Thông thường, số lượng nguyên liệu luôn được mua nhiều hơn so với nhu cầu thực để đảm bảo nhà hàng chủ động trong tình huống khách tăng đột biến. Tuy nhiên,

việc xác định mua nhiều hơn bao nhiêu còn phụ thuộc vào đặc điểm của từng khách sạn.

### *2.1.2.3. Xác định thời gian, địa điểm tập hợp*

- Xác định thời gian

Căn cứ vào thời gian phục vụ buffet, thời gian khách yêu cầu phục vụ riêng, thời gian chế biến của các món ăn được phục vụ buffet mà nhà hàng xác định thời gian tập hợp nguyên liệu chế biến, pha chế. Việc xác định thời gian cần được tính toán dự trù những tình huống xảy ra nhằm đảm bảo đủ nguyên liệu cho chế biến và pha chế. Thời gian được xác định một cách chính xác giúp cho bộ phận bếp, bar có thể chủ động trong chế biến món ăn, thức uống đồng thời giúp các nhà cung cấp có thể đáp ứng tốt nhu cầu của nhà hàng. Đối với các nguyên liệu có thời gian bảo quản lâu thì nhà hàng ưu tiên thời gian tập hợp trước còn các nguyên liệu dễ hư hỏng thì thời gian tập hợp sau.

- Xác định địa điểm tập hợp

Căn cứ vào vị trí của nhà kho, bếp cũng như không gian, kiến trúc của nhà hàng mà bếp trưởng xác định địa điểm để tập hợp các nguyên liệu chế biến, pha chế. Việc xác định chính xác vị trí tập hợp giúp nhà hàng tiết kiệm công sức di chuyển, tiết kiệm thời gian trong quá trình tìm kiếm nguyên liệu, giúp nguyên liệu không bị ảnh hưởng chất lượng và giúp các bộ phận có liên quan có sự phối hợp một cách nhịp nhàng.

### *2.1.2.4. Xác định người chịu trách nhiệm*

Nội dung này ghi rõ tên cá nhân, nhóm hoặc bộ phận chịu trách nhiệm chuẩn bị nguyên liệu chế biến, pha chế. Lưu ý, những cá nhân hoặc nhóm chịu trách nhiệm phải là những người hiểu rõ hoặc có nhiệm vụ trong việc chuẩn bị nguyên liệu. Khi xác định người chịu trách nhiệm cần chú ý đến khả năng của cá nhân liên quan, tránh tình trạng phân cho một cá nhân quá nhiều việc dẫn đến quá tải. Thông thường, người chịu trách nhiệm chuẩn bị nguyên liệu sẽ là đại diện bên mua hàng của khách sạn hoặc bếp trưởng.

Bảng 2.2. Kế hoạch nguyên liệu trong phục vụ buffet sáng

NHÀ HÀNG...								
<b>KẾ HOẠCH NGUYÊN LIỆU</b>								
(Buffet sáng ngày x/xx/20xx)								
STT	TÊN MÓN ĂN	TÊN NGUYÊN LIỆU	SỐ LƯỢNG	YÊU CẦU TIÊU CHUẨN	NGƯỜI CHỊU TRÁCH NHIỆM	VỊ TRÍ TẬP HỢP	THỜI GIAN	GHI CHÚ

### **2.1.3. Lập kế hoạch về tổ chức phục vụ**

#### **2.1.3.1. Lập kế hoạch chào đón khách**

Căn cứ vào tình hình khách được phục vụ buffet sáng mà quản lý nhà hàng đưa ra kế hoạch về chào đón khách. Việc đưa ra kế hoạch này phải đảm bảo tính phù hợp với điều kiện của nhà hàng, trình độ của nhân viên và quy định của nhà hàng. Kế hoạch chào đón khách phải chi tiết, rõ ràng và được thực hiện trước ít nhất một buổi trước khi buffet sáng diễn ra. Kế hoạch chào đón thể hiện rõ được các công việc cần thực hiện, thời gian thực hiện, cá nhân tham gia trực tiếp vào quy trình chào đón khách và người chịu trách nhiệm.

Bảng 2.3. Kế hoạch chào đón khách trong phục vụ buffet sáng

NHÀ HÀNG...						
<b>KẾ HOẠCH CHÀO ĐÓN KHÁCH</b>						
(Buffet sáng ngày x/xx/20xx)						
TT	CÔNG VIỆC	NỘI DUNG	THỜI GIAN	ĐỊA ĐIỂM	CHỊU TRÁCH NHIỆM	GHI CHÚ

### 2.1.3.2. Lập kế hoạch phục vụ khách

Kế hoạch phục vụ khách là bản mô tả các công việc cần thực hiện trong khoảng thời gian, địa điểm, người chịu trách nhiệm nhất định trong phục vụ buffet sáng. Nó giúp nhân viên phục vụ biết được công việc mình cần thực hiện, nắm được các bộ phận cần phối hợp. Ngoài ra, kế hoạch đón tiếp còn giúp bộ phận quản trị nắm được trách nhiệm của các nhân viên để thuận tiện trong quá trình điều phối trong quá trình phục vụ khách.

Bảng 2.4. Kế hoạch phục vụ khách trong phục vụ buffet sáng

NHÀ HÀNG...						
KẾ HOẠCH PHỤC VỤ KHÁCH						
(Buffet sáng ngày x/xx/20xx)						
TTT	CÔNG VIỆC	NỘI DUNG	THỜI GIAN	THÀNH PHẦN	ĐỊA ĐIỂM	GHI CHÚ

### 2.1.3.3. Lập kế hoạch tiễn khách và thu dọn

Đây là kế hoạch thể hiện rõ thời điểm chức năng, nhiệm vụ và vị trí của từng cá nhân, bộ phận tham gia vào quá trình tiễn khách. Tương tự như kế hoạch đón tiếp khách, kế hoạch tiễn khách thể hiện rõ đối tượng chịu trách nhiệm gắn với từng công việc cụ thể. Tuy nhiên, đối với phục vụ buffet sáng thì tiễn khách không có nhiều sự khác biệt giữa các đối tượng khách nên nhà hàng sẽ có một kế hoạch chung được thực hiện xuyên suốt.

## 2.2. Phân công lao động

### 2.2.1. Phân công lao động cho bộ phận bếp

Phân công lao động bếp là việc xác định các công việc do bộ phận bếp đảm nhận trong phục vụ buffet sáng, phân chia các công việc đó cho các cá nhân trong bộ phận, nội dung thực hiện công việc của các cá nhân, thời gian hoàn thành, vị trí thực hiện. Khi lập kế hoạch lao động cho bộ phận bếp cần thực hiện một cách chính

xác, cụ thể cho từng cá nhân, từng công việc; thể hiện rõ sự phối hợp với các bộ phận khác và đảm bảo tính công bằng giữa các nhân viên trong bộ phận bếp. Đối với bộ phận bếp, các công việc có thể kể đến là: Cung cấp nguyên liệu cho chế biến, chỉ đạo chế biến, thực hiện sơ chế, thực hiện chế biến, thực hiện trang trí, hỗ trợ thêm thức ăn khi thức ăn hết, hỗ trợ khách đối với món ăn nóng, dọn dẹp, vệ sinh khu vực bếp...

**Bảng 2.5. Mẫu kế hoạch về lao động cho bộ phận bếp**

NHÀ HÀNG								
KẾ HOẠCH LAO ĐỘNG BỘ PHẬN BẾP								
(Buffet sáng x/xx/xxx)								
STT	TÊN CÔNG VIỆC	SỐ LƯỢNG	TÊN NHÂN VIÊN	NỘI DUNG THỰC HIỆN	VẬT DỤNG, TTB, DỤNG CỤ...	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	VỊ TRÍ THỰC HIỆN	GHI CHÚ

### **2.2.2. Phân công lao động cho bộ phận bàn**

Căn cứ vào các công việc của bộ phận bàn thực hiện khi phục vụ khách, nhà hàng đưa ra kế hoạch lao động. Kế hoạch lao động cho bộ phận bàn cần chi tiết, cụ thể và đầy đủ các công việc. Kế hoạch này có thể được thực hiện một lần đối với nhân viên bộ phận bàn và áp dụng cho các buổi buffet sáng của nhà hàng. Các công việc của bộ phận bàn bao gồm:

- Vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh;
- Vệ sinh dụng cụ;
- Kê xếp quày buffet;
- Bài trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống;
- Bài trí, sắp đặt quày thức ăn chính;
- Bài trí, sắp đặt quày tráng miệng, thức uống;
- Đặt bàn ăn;
- Chào đón khách;

- Phục vụ khách ăn uống;
- Thực hiện thanh toán;
- Thực hiện vệ sinh.

Bảng 2.6. Mẫu kế hoạch về lao động cho bộ phận bàn

NHÀ HÀNG								
KẾ HOẠCH LAO ĐỘNG BỘ PHẬN BÀN								
(Buffet sáng x/xx/xxx)								
STT	TÊN CÔNG VIỆC	SỐ LƯỢNG	TÊN NHÂN VIÊN	NỘI DUNG THỰC HIỆN	VẬT DỤNG, TTB, DỤNG CỤ...	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	VỊ TRÍ THỰC HIỆN	GHI CHÚ

### 2.2.3. Phân công lao động cho bộ phận bar

Bộ phận bar có nhiệm vụ pha chế đồ uống trong phục vụ buffet sáng. Tương tự như phân công lao động của bộ phận bếp thì trường bộ phận bar thực hiện kế hoạch phân công cho bộ phận bar để đảm bảo có thể phục vụ khách tốt nhất.

### 2.2.4. Phân công lao động cho các bộ phận liên quan

Trong phục vụ buffet sáng, ngoài nhà hàng thì còn có các bộ phận khác trong khách sạn phối hợp cùng thực hiện như: Bộ phận kinh doanh, bộ phận lễ tân. Để việc phục vụ khách ăn buffet sáng thuận lợi, khách hàng hài lòng cũng như thể hiện được chất lượng của khách sạn thì những bộ phận có liên quan cũng đưa ra kế hoạch về lao động. Dựa vào kế hoạch này giúp khách sạn xác định được các nhân, nhóm liên quan đến buffet sáng để thuận tiện trong quá trình liên lạc, trao đổi công việc.

## 2.3. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buffet sáng

- Vệ sinh trang thiết bị
  - + Đối với bàn ghế, quầy buffet

Bàn ghế, quầy buffet trong nhà hàng thường làm bằng gỗ hoặc inox nên việc vệ sinh tập trung vào việc lau chùi bụi bẩn và làm khô ráo, cụ thể:

### \* Chuẩn bị vệ sinh

Trước khi thực hiện vệ sinh cần chuẩn bị dụng cụ để vệ sinh, chuẩn bị hóa chất vệ sinh và xác định các bàn ghế, quầy buffet cần vệ sinh. Các dụng cụ vệ sinh như khăn lau, chổi, ky xúc rác, xô đựng nước... được chuẩn bị dựa vào số lượng bàn ghế và diện tích quầy buffet. Hóa chất dùng để vệ sinh là những hóa chất ít độc hại và được sử dụng trong cơ sở phục vụ ăn uống theo quy định của Bộ y tế. Bàn ghế, quầy buffet cần được vệ sinh là những bàn ghế, quầy buffet phục vụ khách trong nhà hàng hoặc bàn ghế trong nhà hàng mà lâu ngày không phục vụ...

### \* Tiến hành thực hiện

Bước 1: Xác định số lượng bàn ghế, diện tích quầy buffet cần vệ sinh

Bước 2: Vào kho lấy dụng cụ để vệ sinh và hóa chất

Bước 3: Thực hiện lau chùi, làm bóng bàn ghế, quầy buffet. Lưu ý, khi lau chùi phải được thực hiện chùi ướt trước sau đó chùi khô lại; chùi theo nguyên tắc trong trước – ngoài sau; chùi tất cả vị trí trên bàn, quầy; những nơi có vết bẩn khó ra thì sử dụng các hóa chất.

Bước 4: Kiểm tra, đánh giá lại bàn ghế, quầy buffet sau khi lau chùi. Dùng mắt thường hoặc bằng tay để kiểm tra về độ sạch, bóng của bàn ghế, quầy buffet.

+ Đối với các thiết bị dùng để phục vụ thức ăn

Thiết bị dùng để phục vụ thức ăn buffet sáng bao gồm các nồi hâm thức ăn, bình đựng nước hoa quả, máy hâm cà phê, máy làm nóng bánh mì... Các thiết bị chủ yếu được làm bằng inox hoặc thép không gỉ nên việc vệ sinh được thực hiện chủ yếu là rửa, lau chùi và làm khô.

\* Chuẩn bị: Giống như vệ sinh bàn ghế, quầy buffet thì trước khi thực hiện vệ sinh các thiết bị trong phục vụ buffet cần chuẩn bị các dụng cụ để vệ sinh, hóa chất... Tùy theo nhà hàng mà xác định các dụng cụ, hóa chất cần chuẩn bị. Đối với một số nhà hàng thì nhân viên bộ phận bàn chỉ thực hiện vệ sinh thiết bị hoặc

chân thiết bị không bị dính bẩn nhiều bởi thức ăn, dầu mỡ...thì công việc chỉ cần lau chùi nên cần chuẩn bị như đối với vệ sinh bàn ghế, quầy buffet. Đối với nhà hàng mà bộ phận bàn đảm nhiệm vệ sinh hết tất cả các thiết bị thì công việc vệ sinh bao gồm các việc rửa, làm khô nên cần chuẩn bị cả dụng cụ để rửa, hóa chất rửa và dụng cụ để làm khô.

\* Tiến hành thực hiện

Bước 1: Tập hợp các thiết bị cần vệ sinh vào khu vực thực hiện vệ sinh theo quy định của nhà hàng

Bước 2: Vào kho lấy dụng cụ thực hiện vệ sinh, hóa chất có liên quan

Bước 3: Thực hiện việc rửa, lau chùi, làm khô. Đối với rửa thì lưu ý sử dụng các loại nước rửa chuyên dụng; lau khô thì sử dụng khăn sạch, ít lông, ít bám bụi; làm khô có thể sử dụng cách thức làm khô tự nhiên hoặc sấy khô

Bước 4: Sắp xếp các thiết bị đã vệ sinh vào khu vực được nhà hàng quy định

Bước 5: Dùng mắt thường hoặc tay để kiểm tra các thiết bị về độ vệ sinh. Lưu ý, cần bật đèn đủ sáng để kiểm tra độ bóng của những thiết bị này.

- Vệ sinh dụng cụ ăn uống

+ Chuẩn bị

\* Chuẩn bị trang thiết bị, không gian

Khu vực vệ sinh phải đảm bảo ở phía sau khu vực chuẩn bị hoặc ở 1 khu riêng biệt của nhà hàng. Tương ứng với trang thiết bị, dụng cụ chuẩn bị được vệ sinh mà chuẩn bị trang thiết bị, không gian cho phù hợp.

Đối với nhóm dụng cụ bằng sành sứ: chuẩn bị bàn đứng hoặc ngòỉ thoải mái, xô, thau có kích cỡ phù hợp với số lượng dụng cụ sẽ vệ sinh, khăn lau sạch.

Đối với nhóm dụng cụ bằng thủy tinh, kim loại: chuẩn bị xô, ấm đun nước sôi, thau chứa và khăn lau sạch, khay đựng có trải khăn sạch.

\* Chuẩn bị hóa chất

Tương ứng với các nhóm dụng cụ trên có thể sử dụng một số hóa chất tẩy rửa cho phép sử dụng trong chế biến món ăn: nước rửa chén bát, giấm...

\* Phân công nhân viên

Tiến hành phân công lao động thực hiện, số lượng lao động phù thuộc vào số lượng dụng cụ được vệ sinh và trình độ của nhân viên

\* Phân loại dụng cụ

Sử dụng giá đỡ và xe đẩy để vận chuyển dụng cụ từ kho hoặc khu vực bảo quản về khu vực vệ sinh, phân loại dụng cụ theo:

Phân loại theo chất liệu

Theo chất liệu thì dụng cụ có thể chia thành 3 loại chính:

Dụng cụ bằng sành sứ: bao gồm các loại chén, tô, đĩa, muống...

Dụng cụ bằng thủy tinh: các loại ly và bình hoa trong nhà hàng

Dụng cụ bằng kim loại: muống súp, dao ăn cá, nĩa ăn cá, dao ăn món chính, nĩa ăn món chính, muống và nĩa ăn tráng miệng, dao và nĩa ăn hoa quả, dao ăn bơ, muống trà và cà phê, muống kem, muống và nĩa phục vụ, dao cắt bánh ngọt...

Dụng cụ bằng vải: Khăn ăn, khăn trải bàn, khăn phục vụ, khăn vệ sinh...

Phân loại theo kích cỡ

Theo kích cỡ có thể chia dụng cụ thành 3 nhóm chính:

Cỡ lớn: Là các xô, tô, đĩa...loại lớn

Cỡ trung bình: Các loại chén, các lọ gia vị, bình hoa...

Cỡ nhỏ: Dao + nĩa ăn Âu – Mỹ , muống các loại, các bộ đĩa, bộ muống...

+ Tiến hành vệ sinh

\* Dụng cụ thủy tinh

Bước 1: Chuẩn bị khu vực và dụng cụ lau

Đề dụng cụ chưa lau tập trung về 1 bên, xô đựng nước sôi (có khăn lót giữ ấm) ở trước mặt nhân viên, khu vực trống trên bàn để dụng cụ sau khi lau bóng.

#### Bước 2: Tiến hành lau

Tay trái cầm dụng cụ, tay phải cầm khăn lau giữa ngón tay cái và ngón tay trỏ sao cho không để tay chạm vào ly, lau bóng bên trong bên ngoài bằng cách xoay nhẹ cổ tay của 2 tay ngược chiều nhau. Úp ngược miệng ly để hơi trên hơi nước sôi và lau lại một vài lần cho đến khi đưa ly lên ánh sáng nhìn thấy sạch, bóng thì dừng lại.

#### \* Dụng cụ kim loại

##### Bước 1: Chuẩn bị khu vực lau

Khu vực cần chuẩn bị vị trí đứng hoặc ngồi thoải mái cho nhân viên, xô đựng nước sôi (có khăn giữ ấm), khay hoặc xe đẩy có trải khăn sạch để dụng cụ sau khi lau.

##### Bước 2: Tiến hành lau

Lấy 1 lần từ 2-4 dao hoặc nĩa cùng loại bằng tay trái, cây phải cầm khăn lau bóng sao cho tay không chạm vào dao nĩa. Nhúng lưỡi dao, nĩa vào trong nước sôi và thực hiện lau lại một vài lần cho đến khi nhìn trên ánh sáng thấy sạch bóng thì dừng lại và đặt vào trong khay.

#### \* Dụng cụ sành sứ

##### Bước 1: Chuẩn bị khu vực lau

Khu vực cần chuẩn bị vị trí đứng hoặc ngồi thoải mái cho nhân viên, tô hoặc thau đựng giấm ăn, xe đẩy hoặc khu vực bàn để dụng cụ sau khi lau.

##### Bước 2: Tiến hành lau

Lấy một vài cái tô, đĩa, dùng khăn phủ kín tay và lau bát đĩa bằng cách xoay 2 tay ngược chiều nhau một vài vòng. Quan sát tô, đĩa đã sạch thì dừng lại, nếu vẫn chưa bóng có thể sử dụng khăn nhúng một ít giấm và lau lại 1 lần, nếu vẫn còn nhiều vết bẩn thì trả về bộ phận rửa.

#### + Kiểm tra, đánh giá

Kiểm tra lại một lần tất cả dụng cụ đã vệ sinh xong, nếu tất cả đều đạt yêu cầu thì yêu cầu chuyển sang phục vụ, nếu dụng cụ nào chưa đạt yêu cầu thì chuyển ngược lại bộ phận rửa.

## **2.4. Bàn trí, sắp đặt quầy buffet sáng**

### **2.4.1. Xác định không gian và thời điểm phục vụ**

Khi xác định không gian và thời điểm tổ chức đối với buffet sáng cần căn cứ vào phiếu tiếp nhận yêu cầu khách, ý tưởng thiết kế và trang trí để biết chính xác các thông tin.

Thông thường, buffet sáng có thể được tổ chức cả bên trong nhà hàng hoặc bên ngoài. Tuy nhiên, buffet sáng ở các khách sạn thì thường tổ chức ở trong nhà hàng trực thuộc khách sạn để đảm bảo thuận lợi cho khách lưu trú.

Thời gian tổ chức buffet sáng diễn ra vào buổi sáng, từ 6h đến 10h. Một số trường hợp, buffet sáng có thể được phục vụ sớm hơn hoặc trễ hơn tùy thuộc vào khách sạn và yêu cầu của khách.

### **2.4.2. Kế xếp quầy buffet**

- Căn cứ để xác định kiểu kê xếp
  - + Tùy theo cấu trúc của phòng ăn mà có thể lựa chọn các loại bàn phù hợp cho quầy buffet như bàn dài hoặc kết hợp bàn dài và bàn tròn;
  - + Tùy theo số lượng khách mà xác định loại bàn và kiểu kê xếp quầy buffet;
  - + Tùy theo ý tưởng phục vụ cho buffet sáng của nhà hàng mà tiến hành kê xếp quầy buffet;
  - + Tùy thuộc vào thực đơn phục vụ buffet và số lượng món ăn, đồ uống có trong bữa ăn mà kê xếp quầy buffet.
- Khi kê xếp quầy buffet phải đảm bảo các yêu cầu:
  - + Quầy Buffet phải được bố trí tại một vị trí nổi bật trong phòng. Không bố trí quầy Buffet ở nơi có nhiệt độ cao hay trực tiếp dưới ánh sáng mặt trời;
  - + Quầy buffet có thể sử dụng loại quầy có nhiều tầng để thuận tiện trong quá trình khách sử dụng thức ăn;

+ Quầy buffet nên được làm bằng các chất liệu sang trọng và dễ vệ sinh như inox, đồng, nhựa chống nước hoặc đá...;

+ Quầy buffet phải được thiết kế theo nguyên tắc lưu thông một chiều, thuận tiện trong quá trình lấy đồ ăn và thức uống;

+ Quầy buffet nên được thiết kế riêng biệt cho từng nhóm món ăn (các món khai vị nguội, khai vị nóng, súp, các món chính và các món tráng miệng cũng như thức uống đi kèm);

+ Phải bố trí quầy thu gom dụng cụ đã sử dụng riêng, cách ly khỏi các quầy buffet, đồ ăn thức uống;

+ Quầy buffet có chiều cao phù hợp với hầu hết khách hàng để thuận tiện cho khách trong quá trình lấy thức ăn;

+ Chiều rộng của quầy buffet phải rộng rãi, phù hợp với thức ăn được bài trí trên quầy để giúp khách hàng thuận tiện khi lấy đồ ăn.

- Tiến hành kê xếp

Việc thực hiện kê xếp quầy buffet sáng đối với các nhà hàng trực thuộc khách sạn không được làm thường xuyên mà được làm theo từng giai đoạn phát triển của khách sạn. Theo đó, kê xếp quầy buffet được làm một lần và sử dụng để phục vụ khách trong một khoảng thời gian nhất định trước khi có sự thay đổi. Tuy nhiên, trong một số tình huống nhất định thì nhà hàng phải thực hiện công việc này để đảm bảo phục vụ khách được tốt nhất.

Các bước tiến hành:

+ Bước 1: Xác định quầy dùng cho buffet và vị trí đặt chúng;

+ Bước 2: Di chuyển quầy vào vị trí và cố định quầy;

+ Bước 3: Vệ sinh mặt quầy và các tầng của quầy;

+ Bước 4: Trải khăn bàn lên quầy buffet, boxing bàn (nếu cần) hoặc gắn chân vác của bàn buffet;

+ Bước 5: Kiểm tra lại quầy buffet đã kê.

### ***2.4.3. Bài trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống***

Tùy thuộc vào kiểu quầy buffet sáng sử dụng mà nhà hàng sẽ bài trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống trong phục vụ khách khác nhau. Nếu nhà hàng sử dụng quầy buffet nhiều tầng thì thường dụng cụ ăn sẽ được bài trí sắp đặt tầng ngay dưới các món ăn được bài trí trên quầy. Việc sắp đặt này vô cùng thuận tiện cho khách hàng khi tự phục vụ bản thân nhưng gây khó khăn cho khách khi phải cúi người để lấy dụng cụ. Nếu nhà hàng sử dụng quầy một tầng thì dụng cụ ăn uống sẽ được bài trí sắp đặt ngay trên mặt quầy buffet và sẽ có một khu vực riêng để thực hiện việc này. Ngoài ra, một số nhà hàng sử dụng nhiều bàn nhỏ để bài trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống nhằm tạo thuận lợi cho khách trong quá trình lấy dụng cụ. Việc sắp đặt dụng cụ ăn uống trên mặt quầy buffet vừa giúp nhà hàng trang trí cho quầy buffet vừa tạo thuận tiện cho khách khi lấy thức ăn. Tuy nhiên, nếu sắp đặt trên quầy buffet thì sẽ tốn diện tích quầy và đôi lúc gây ùn tắc khi nhiều người cùng lấy dụng cụ cùng một lúc.



Hình 2.10. Dụng cụ được bài trí, sắp đặt ngay dưới quầy buffet trong phục vụ buffet sáng



Hình 2.11. Dụng cụ được bài trí, sắp đặt trên quầy buffet trong phục vụ buffet sáng

Bài trí, sắp đặt dụng cụ ăn uống trong phục vụ buffet sáng phải đảm bảo các yêu cầu:

- Các dụng cụ ăn phải được sắp xếp gọn gàng và hợp lí trên các bàn buffet;

- Khu vực thức ăn nóng thì đặt các dụng cụ tô, đĩa. Khu vực thức uống thì bài trí ly, tách, muỗng uống cà phê. Khu vực thức ăn khai vị, thức ăn chính thì bài trí chén, đĩa, chén gia vị, muỗng, nĩa, đũa;

- Các dụng cụ cùng chủng loại được xếp chồng lên nhau nhưng không quá 10 cái (bài trí trên mặt quầy) hoặc không cao bằng chiều cao của tầng chứa dụng cụ (quầy nhiều tầng);

- Bài trí, sắp đặt các dụng cụ theo nguyên tắc cao ở trong, thấp ngoài, nặng trong, nhẹ ngoài;

- Các chồng dụng cụ không được chên, kê lẫn nhau mà phải có khoảng cách từ 3-5 cm;

- Số lượng dụng cụ phải đảm bảo đầy đủ về chuẩn loại tương ứng với các loại thức ăn, nước uống có trong phục vụ buffet sáng;

- Việc bài trí, sắp đặt phải có tính thẩm mỹ.

Cách tiến hành như sau:

- Bước 1: Xác định loại dụng cụ ăn uống với số lượng tương ứng cần sử dụng;
- Bước 2: Tập hợp các dụng cụ ăn uống vào khu vực nhà hàng;
- Bước 3: Xác định vị trí của các dụng cụ ăn uống;
- Bước 4: Thực hiện sắp xếp vào vị trí;
- Bước 5: Kiểm tra, đánh giá.

#### **2.4.4. Bàn trí, sắp đặt quầy thức ăn chính**

- Quầy nóng

Thức ăn nóng là gồm nhiều món chính và được khách hàng quan tâm nhiều nhất. Tại đây cần lưu ý những điểm sau:

+ Nếu các món ăn được chuẩn bị trong các lồng hấp (Chafing dish) để đặt lên bàn thì không có người phục vụ bếp trợ giúp chia cắt món ăn. Các lồng hấp được đặt lên bàn ở các vị trí cố định, có bảng tên và phải bố trí dụng cụ lấy thức ăn phù hợp cho từng món. Các lồng hấp không được đặt quá gần nhau gây khó khăn trong quá trình lấy thức ăn của khách;

+ Nếu các món ăn được hâm nóng bằng các đèn hâm thì chú ý vị trí đặt của các đèn vừa thuận tiện vừa thẩm mỹ;

+ Nếu nhà hàng tổ chức có đầu bếp trợ giúp chia sẻ món ăn như heo quay, xúc xích, hoặc các món nguyên khối nguyên con, các món ăn nóng ... thì bàn thức ăn nóng này cần phải được chuẩn bị các dụng cụ dao, nĩa cắt thái, thớt, khăn lau, khăn phục vụ, đĩa nóng, dụng cụ giữ nóng đĩa thức ăn ... và được bố trí ngăn nắp, đẹp mắt, thuận lợi cho cả đầu bếp và khách hàng;

+ Các món ăn nóng nên được lựa chọn vị trí ở giữa quầy để tất cả khách có thể tiếp cận;

+ Thường xuyên kiểm tra để đảm bảo nhiệt độ của các nồi hâm đảm bảo độ nóng cho món ăn;

+ Đối với các món nóng được chế biến trực tiếp từ đầu bếp (phở, bún, bánh mì ốp la...) cần được bố trí khu vực riêng để đảm bảo thuận tiện cho đầu bếp và dễ dàng di chuyển cho khách hàng.

Các bước tiến hành bài trí, sắp đặt quầy món ăn nóng:

Bước 1: Xác định số lượng món ăn nóng có trong thực đơn buffet sáng;

Bước 2: Xác định vị trí trên quầy và diện tích để bài trí, sắp đặt các món ăn nóng;

Bước 3: Cố định các nồi hâm hoặc các đèn hâm;

Bước 4: Đặt bản tên món ăn và các kẹp gấp thức ăn phù hợp với từng món ăn, phụ kiện trang trí phù hợp;

Bước 5: Thực hiện thử các nắp đóng mở, điện, nhiệt độ...;

Bước 6: Kiểm tra tổng thể về độ an toàn, vệ sinh, thẩm mỹ cho quầy đồ nóng.



Hình 2.12. Bài trí, sắp đặt quầy thức ăn nóng

- Bài trí, sắp đặt quầy nguội

Quầy nguội trong phục vụ buffet sáng sẽ bao gồm các món như salad, rau, gỏi, nộm, xúc xích, thịt nguội, nem, chả, các loại bánh truyền thống Việt Nam... thông thường phục vụ ở nhiệt độ lạnh. Tùy từng đối tượng khách phục vụ của khách sạn mà số lượng các món nguội được đưa ra. Nếu đa số khách là khách quốc tế thì ưu tiên các món salad với nhiều nước sốt khác nhau. Nếu khách chủ yếu là khách nội địa thì các món gỏi, bánh truyền thống sẽ được ưu tiên. Đối với quầy thức ăn nguội, khi thực hiện bài trí, sắp đặt cần đảm bảo các yêu cầu:

+ Thường ở vị trí dễ tiếp cận với khách khi vào nhà hàng. Những món ăn này đa phần là các món ăn khai vị nên cần có một vị trí thuận lợi để khách dễ dàng tìm thấy;

+ Các món ăn được sắp xếp trên quầy phải mang tính khoa học, logic, thẩm mỹ;

+ Có bảng tên từng món ăn, từng xốt để khách không bị nhầm lẫn;

+ Sắp xếp gọn gàng trên quầy, thuận tiện cho khách khi lấy thức ăn.

Các bước tiến hành:

Bước 1: Xác định số lượng món ăn nguội có trong thực đơn buffet sáng;

Bước 2: Xác định vị trí trên quầy và diện tích để bài trí, sắp đặt các món ăn nguội. Thông thường, các món nguội đặt đầu tiên trong quầy và có các kệ để hỗ trợ bài trí;

Bước 3: Mang các món ăn từ bếp và tiến hành sắp xếp trên quầy;

Bước 4: Đặt bảng tên món ăn và các kẹp gấp thức ăn phù hợp với từng món ăn, phụ kiện trang trí phù hợp;

Bước 5: Trang trí cho quầy buffet theo ý tưởng;

Bước 6: Kiểm tra tổng thể về độ an toàn, vệ sinh, thẩm mỹ cho quầy đồ nguội.



Hình 2.13. Bài trí, sắp đặt quầy thức ăn nguội trong phục vụ buffet sáng

### **2.4.5. *Bày trí, sắp đặt quầy tráng miệng và thức uống***

Trương tự với quầy salad hoặc quầy thức ăn nguội thì quầy đặt các món ăn mặn, ngọt, trái cây cũng được sắp xếp, bố trí sao cho thuận lợi cho khách trong quá trình sử dụng thức ăn. Phần trang trí này chủ yếu phụ thuộc vào việc trang trí món ăn của đầu bếp. Thông thường, tại các quầy này, nhà hàng sẽ sử dụng chính các nguyên liệu đã chế biến để tạo hình khối, hình dạng để trang trí.

Căn cứ vào số lượng nhiều hay ít và yêu cầu của nhà hàng để sắp đặt bàn thức uống cho phù hợp và tiện lợi. Các loại đồ uống nên sắp xếp theo chủng loại kèm theo các loại ly chuyên dụng. Các loại nước trái cây được đặt trong bình chuyên dụng và giữ lạnh. Các loại trà hoặc cà phê cần được đặt trên nồi hâm. Cần đảm bảo luôn có đủ ly cho khách sử dụng. Chú ý đảm bảo tiêu chuẩn nhiệt độ phục vụ của các loại đồ uống.



Hình 2.14. Bày trí, sắp xếp quầy tráng miệng trong phục vụ buffet sáng

## **2.5. Đặt bàn ăn**

Phục vụ buffet sáng khách tự phục vụ nên việc bày bàn ăn trong nhà hàng được thực hiện cơ bản và nhanh chóng. Tuy nhiên, tùy tình hình khách mà nhà hàng có kế hoạch kê xếp và đặt bàn phù hợp để có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu thực khách.

### **2.5.1. *Kê xếp bàn ghế***

Trong không gian nhà hàng phục vụ buffet sáng của khách sạn thường sử dụng đa dạng loại bàn ghế như: Bàn 2 khách, bàn 4 khách, bàn 6 khách, bàn 8 khách... để đáp ứng tốt nhất nhu cầu về chỗ ngồi cho khách. Thông thường, bàn ghế đã được sắp xếp khoa học theo thiết kế ngay từ đầu của nhà hàng để có thể phục vụ được tối đa khách. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nhà hàng cần phải có sự kê xếp bàn ghế trước khi phục vụ khách, đó là:

- Theo sự yêu cầu trước đó của khách do bộ phận lễ tân chuyên qua về số lượng khách/ bàn, vị trí bàn, loại bàn...;

- Theo sự sắp xếp của nhà hàng để phù hợp với khách trong buổi phục vụ đó;

- Theo sự phân loại khách hàng: Khách quan trọng và khách bình thường;

Một số kiểu kê xếp bàn ghế được thực hiện như sau:

- Thực hiện kê xếp đều nhau giữa các loại bàn với nhau để tạo sự đồng đều giống nhau giữa các khu vực trong nhà hàng. Điều này tạo thuận lợi cho khách có thể dễ dàng tìm được những bàn ăn phù hợp với mình;

- Thực hiện kê xếp theo đối tượng khách hàng. Với cách sắp xếp này nhà hàng cần xác định được những đối tượng khách của nhà hàng cũng như những yêu cầu của các đối tượng này, cụ thể:

- + Nếu khách sạn có khách hàng mục tiêu đi theo đoàn thì thường lựa chọn những kiểu bàn có số lượng khách lớn hoặc kê xếp gộp các bàn lại với nhau tại 1 khu vực riêng theo từng đoàn. Việc sắp xếp này giúp các thành viên trong đoàn được tham gia cùng nhau, tạo tính đoàn kết trong chuyến đi của họ;

- + Nếu đối tượng khách là những khách lẻ cần sự riêng tư thì ưu tiên dùng những loại bàn nhỏ, kê xếp tách biệt nhau để tránh làm phiền lẫn nhau;

- + Nếu đối tượng khách vừa là khách đoàn vừa khách lẻ thì thường bố trí khách đoàn ở trung tâm và những khách lẻ ở các khu vực xa, yên tĩnh hơn. Tại khu vực trung tâm bố trí lượng bàn nhiều

hơn, dày hơn còn ở khu vực xa thì bố trí lượng bàn ít và khoảng cách xa nhau hơn.

- Thực hiện kê xếp bàn ghế đối xứng nhau: Trường hợp này được áp dụng đối với nhà hàng có quầy buffet tại trung tâm, bàn ghế được kê xếp đối xứng nhau qua quầy buffet. Việc sắp xếp này tạo tính cân bằng, hài hòa trong không gian nhà hàng.

Các bước thực hiện kê xếp bàn ghế:

- Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu phục vụ buffet sáng cho ngày hôm sau từ lễ tân của khách sạn. Lưu ý, cần ghi rõ những yêu cầu của khách về vấn đề chỗ ngồi trong khi phục vụ buffet sáng;

- Bước 2: Lên ý tưởng kê xếp bàn ghế: Dựa vào nhu cầu của khách ăn buffet cũng như những yêu cầu đặc biệt của khách thì nhân viên tiến hành lên ý tưởng kê xếp bàn ghế. Khi thực hiện lên ý tưởng cần chú ý để có thể tận dụng được không gian nhà hàng và khoảng cách giữa các bàn, các dãy bàn phải hợp lý để cho khách và nhân viên di chuyển. Vẽ sơ đồ theo ý tưởng đã phác họa;

- Bước 3: Triển khai thực hiện kê xếp: Theo sơ đồ đã thông nhất, nhân viên tiến hành kê xếp bàn ghế;

- Bước 4: Kiểm tra, đánh giá: Sau khi đã kê xếp, cần kiểm tra, đánh giá lại toàn bộ việc kê xếp của khách sạn. Đánh giá theo các tiêu chí:

- + Phù hợp với đối tượng khách phục vụ;
- + Tiết kiệm không gian nhà hàng;
- + Tiết kiệm công sức của nhân viên;
- + Tiết kiệm chi phí cho nhà hàng;
- + Tạo thuận tiện cho nhân viên trong quá trình phục vụ buffet sáng;
- + Tạo thuận lợi cho khách hàng trong quá trình ăn uống.



Hình 2.15. Kê xếp bàn ghế trong phục vụ buffet sáng

### **2.5.2. Đặt bàn**

Đặt bàn trong phục vụ buffet sáng được thực hiện đơn giản nhằm định hình vị trí ngồi cho khách tại bàn ăn và trang trí cho nhà hàng thêm chuyên nghiệp, thẩm mỹ. Khi đặt bàn cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- Đúng vị trí các dụng cụ ăn uống trên bàn, đúng loại dụng cụ;
- Đầy đủ cho các vị trí trên bàn;
- Khoảng cách của các dụng cụ chính xác, các dụng cụ đặt đối xứng, thẩm mỹ.

### **❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- *Các kế hoạch thực hiện trước khi tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.*
- *Quy trình thực hiện các công việc ở giai đoạn chuẩn bị phục vụ buffet sáng tại nhà hàng.*

## **CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH CHƯƠNG 2**

### **Câu hỏi ôn tập**

**Câu 1:** Trình bày cách xác định số lượng cơ sở vật chất trong phục vụ buffet.

**Câu 2:** Trình bày các xác định tiêu chuẩn đối với các cơ sở vật chất trong phục vụ buffet.

**Câu 3:** Trình bày mục đích của việc xác định thời gian và địa điểm tập hợp đối với nguyên liệu trong phục vụ buffet.

**Câu 4:** Trình bày mục đích của các kế hoạch tổ chức phục vụ trong phục vụ buffet.

**Câu 5:** Nêu các căn cứ để kê xếp quầy buffet trong phục vụ buffet.

**Câu 6:** Trình bày các tiến hành kê xếp quầy buffet trong phục vụ buffet

**Câu 7:** Trình bày cách bài trí sắp đặt dụng cụ ăn trong phục vụ buffet

**Câu 8:** Trình bày cách bài trí, sắp đặt quầy món ăn nóng trong phục vụ buffet.

**Câu 9:** Trình bày cách bài trí, sắp đặt quầy nguội trong phục vụ buffet.

**Câu 10:** Trình bày cách bài trí, sắp đặt quầy tráng miệng và thức uống trong phục vụ buffet

**Câu 11:** Trình bày các bước kê xếp bàn ghế trong phục vụ buffet sáng.

**Câu 12:** Trình bày các bước đặt bàn ghế trong phục vụ buffet sáng.

## **Các bài thực hành**

### **Bài 1. Lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng**

- *Mục tiêu:* Rèn luyện kỹ năng lập kế hoạch tổ chức phục vụ buffet sáng.

- *Nội dung:* Khách sạn Thanh Thanh là khách sạn đạt tiêu chuẩn 5 sao quốc tế với 200 phòng lưu trú, 3 nhà hàng và một số dịch vụ bổ sung khác như spa, chăm sóc sức khỏe, trông giữ trẻ....Khách sạn Thanh Thanh có vị trí địa lý thuận lợi cho du khách khi đến du lịch tại thành phố biển Đà Nẵng nên được rất nhiều công ty lữ hành cũng như khách lẻ lựa chọn. Công suất

phòng trung bình tầm 80% nên khách sạn luôn có một lượng khách ổn định đến lưu trú. Nhà hàng Thiên Thanh của khách sạn Thanh Thanh được thiết kế để chuyên phục vụ buffet sáng cho khách lưu trú, với sức chứa gần 500 khách mang phong cách hiện đại và sống động.. Ngày x/xx/20xx khách sạn phục vụ 400 khách lưu trú ăn sáng. Tuy nhiên, trong những số khách ăn sáng trong khách sạn thì có hơn 50% là những đoàn khách quan trọng. Đóng vai trò là nhà hàng Thiên Thanh của khách sạn, hãy lập kế hoạch cơ sở vật chất để phục vụ buffet sáng trên.

- Yêu cầu:

1. Lập kế hoạch về cơ sở vật chất phục vụ buffet sáng.
2. Lập kế hoạch về nguyên liệu chế biến thức ăn trong phục vụ buffet sáng.
3. Lập kế hoạch chào đón khách trong phục vụ buffet sáng.
4. Lập kế hoạch phục vụ khách trong phục vụ buffet sáng.
5. Lập kế hoạch thanh toán – tiền khách trong phục vụ buffet sáng.
6. Phân công lao động bộ phận bếp, bộ phận bàn trong phục vụ buffet sáng.

- *Hướng dẫn thực hiện:* Thực hiện bài tập theo nhóm tại lớp bằng file điện tử hoặc giấy viết. Thực hiện báo cáo trước lớp. Giáo viên nhận xét và chỉnh sửa.

## **Bài 2. Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buffet sáng**

- *Mục tiêu:* Rèn luyện kỹ năng vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ buffet sáng.

- *Nội dung:* Với nội dung của bài tập 1, đóng vai trò là nhà hàng Thiên Thanh. Anh/ Chị hãy:

1. Tổ chức nhân viên thực hiện vệ sinh nhà hàng trong phục vụ buffet sáng.
2. Tổ chức nhân viên thực hiện vệ sinh khu vực xung quanh trong phục vụ buffet sáng.
3. Tổ chức nhân viên thực hiện vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ ăn uống trong phục vụ buffet sáng.

- *Hướng dẫn thực hiện*: Thực hiện bài tập theo nhóm tại lớp dưới sự hướng dẫn, giám sát và đánh giá của giáo viên.

### **Bài 3. Bài trí, sắp đặt quầy buffet sáng.**

- *Mục tiêu*: Rèn luyện kỹ năng bày trí, sắp đặt quầy buffet sáng.

- *Nội dung*: Với nội dung của bài tập 1, đóng vai trò là nhà hàng Thiên Thanh. Anh/Chị hãy:

1. Tổ chức nhân viên thực hiện kê xếp quầy buffet trong phục vụ buffet sáng.

2. Tổ chức nhân viên thực hiện bài trí, sắp đặt quầy nóng, nguội, tráng miệng và nước trái cây trong phục vụ buffet sáng.

- *Hướng dẫn thực hiện*: Thực hiện bài tập theo nhóm tại lớp dưới sự hướng dẫn, giám sát và đánh giá của giáo viên.

### **Bài 4. Đặt bàn ăn**

- *Mục tiêu*: Rèn luyện kỹ năng đặt bàn ăn trong phục vụ buffet.

- *Nội dung*: Với nội dung của bài tập 1, đóng vai trò là nhà hàng Thiên Thanh. Anh/Chị hãy tổ chức nhân viên thực đặt bàn ăn trong phục vụ buffet sáng.

- *Hướng dẫn thực hiện*: Thực hiện bài tập theo nhóm tại lớp dưới sự hướng dẫn, giám sát và đánh giá của giáo viên.

## **BÀI ĐỌC THÊM**

### **MỘT SỐ KIỂU BÀN VÀ KIỂU KÊ XẾP BÀN CÓ THỂ SỬ DỤNG TRONG PHỤC VỤ BUFFET SÁNG**

#### **1. Một số kiểu bàn**

- Bàn chữ I:

Bàn chữ I hay còn gọi là bàn hình chữ nhật. Là loại bàn dài được ghép từ những bàn chữ nhật, bàn vuông, được xếp dài để khách ngồi hai bên. Các bàn chữ nhật dài tạo cho khách tham dự có cảm giác thân mật, gần gũi. Đôi khi dạng bàn này tạo sự va chạm có phần bất tiện cho các vị khách, tuy nhiên, có thể khắc

phục nhược điểm này bằng cách tạo khoảng cách rộng hơn giữa các ghế ngồi.

Loại bàn này không nên xếp quá dài, đặc biệt đối với những bữa tiệc phải xếp nhiều bàn dài thì bàn của chủ tiệc không nên xếp quá 6 người mỗi bên. Nếu quá dài sẽ khó cho khách trong bàn chú tâm vào những chủ đề nói chuyện mà chủ tiệc quan tâm

- Bàn vuông:

Bàn vuông thể hiện một phong cách hiện đại, thường có 1 hoặc 2 vị khách cho mỗi bên bàn tùy theo kích thước bàn 1,2 hay 1,4 mét mỗi cạnh. Ngoài ưu điểm tạo nhiều không gian hơn giữa các vị khách, kiểu bàn này còn thể hiện cái nhìn thanh lịch và trang trọng nhờ sự cân bằng số khách ở các bên. Việc trang trí cho bàn vuông cũng khá dễ dàng.

Bàn vuông thích hợp nhất là bàn có kích thước 1,2m x 1,2 m được xếp từng bàn độc lập cho bốn hoặc tám khách. Dạng bàn này chỉ sử dụng cho những bữa tiệc nhỏ.

- Bàn tròn:

Bàn tròn thường sử dụng trong tiệc ngồi Việt Nam có nhiều khách như tiệc cưới, tiệc hội nghị khách hàng. Bàn tròn thường bố trí chỗ ngồi cho 8 - 10 khách. Nên sử dụng loại bàn lớn có đường kính 1,2 m để đảm bảo diện tích để thức ăn, trang trí và dễ phục vụ. Trong khoảng không gian hạn chế, bàn tròn luôn tận dụng được ưu điểm tiết kiệm diện tích. Trong các bữa tiệc, kiểu bàn tròn thường rất được yêu thích vì nó tạo không khí quây quần thân mật.

Cũng có thể đặt các bàn vuông và bàn tròn xen kẽ nhau tạo cảm giác đặc biệt ấn tượng cho buổi tiệc. Nếu bàn vuông tạo không khí thoải mái cho những vị khách đã quen biết nhau thì bàn tròn lại giúp cuộc trò chuyện giữa các vị khách không biết nhau nhanh chóng trở nên gần gũi. Như vậy, bữa tiệc sẽ trở nên thân mật hơn.

- Bàn bầu dục:

Bàn hình bầu dục không phổ biến, chỉ sử dụng cho những bữa tiệc nhỏ dưới 30 khách. Những bữa tiệc lớn phải sử dụng nhiều bàn bầu dục sẽ khó sắp xếp trong phòng tiệc.



Hình minh họa cho bàn sử dụng trong tiệc

## 2. Một số kiểu kê xếp bàn

- Kê xếp bàn theo chữ T

Là một trong những kiểu kê xếp bàn không phổ biến, vì nó chỉ thích hợp đối với những bữa tiệc có số lượng khách ít.

- Kê xếp bàn theo chữ U

Kê xếp bàn theo chữ U thích hợp với những bữa tiệc có ít khách, sang trọng và có những món ăn phục vụ bằng xe đẩy

- Kê xếp bàn theo kiểu vòng tròn không khép kín

Kê xếp bàn theo kiểu vòng tròn không khép kín thường được áp dụng khi tổ chức tiệc ngoài trời. Với kiểu kê xếp này tạo thuận lợi cho khách hàng di chuyển và giao lưu, tạo không khí ấm áp, thân mật cho bữa tiệc.

- Kê xếp bàn theo chữ L

Kê xếp bàn theo chữ L là cách kê xếp các bàn chữ I lại thành Hình chữ L. Kiểu kê xếp này đảm bảo tiết kiệm diện tích và dễ dàng giao lưu, tạo không khí ấm áp.

- Kiểu kê xếp theo ngôi sao

Là dạng kiểu kê xếp kết hợp bàn dài và bàn tròn tạo thành sự khác biệt đối với khách dự tiệc. Khách VIP được bố trí chỗ ngồi ở bàn tròn. Kiểu kê xếp này chiếm nhiều diện tích do khoảng trống giữa các bàn không sử dụng hết. Những bàn dài xếp quanh bàn tròn không nên có nhiều chỗ ngồi. Vì vậy, nó không thích hợp đối với những bữa tiệc lớn.

- Kê xếp bàn theo hình rẽ quạt:

Là kiểu kê xếp sử dụng bàn dài xếp so le theo hình quạt. Loại kê xếp này cũng không được sử dụng phổ biến. Tuy nhiên trong những trường hợp thiết kế không gian của phòng tiệc cho phép có thể xếp bàn theo hình này tạo cảm giác mới mẻ và long trọng. Bàn trên cùng là bàn danh dự dành cho những vị khách quan trọng, dạng bàn này cần nhiều diện tích nhưng lãng phí không gian, không nên xếp quá nhiều dãy bàn.

### **Tài liệu tham khảo**

[1] Khoa Thương mại và Du lịch, (2019), *Bài giảng Thiết kế và trang trí tiệc*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[2] Khoa Thương mại và Du lịch (2013), *Bài giảng Nghiệp vụ bàn*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[3] Khoa Thương mại và Du lịch (2014), *Bài giảng Quản trị kinh doanh nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[4] ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Đà Nẵng;

[5] ThS. Đỗ Thiện Dụng (2017), *Bài giảng Quản trị các loại tiệc*; Trường đại học Thăng Long.

# CHƯƠNG 3

## TỔ CHỨC VÀ PHỤC VỤ QUÁ TRÌNH ĂN UỐNG CỦA KHÁCH

### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 3

Chương 3 là chương trình bày quy trình đón khách, phục vụ khách ăn uống, thanh toán, tiễn khách và vệ sinh trong quá trình phục vụ buffet sáng tại nhà hàng. Từ đó người học có thể nắm rõ được cách tổ chức phục vụ khách ăn buffet sáng tại nhà hàng từ khi khách tới nhà hàng.

### ❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 3

- **Kiến thức:** Hiểu được quy trình tổ chức chào đón, phục vụ khách ăn uống, thanh toán, tiễn khách và vệ sinh trong quá trình phục vụ buffet sáng.

- **Kỹ năng:** Thực hiện được các công việc cơ bản về tổ chức và phục vụ quá trình ăn uống của khách: Quy trình tổ chức chào đón; phục vụ khách ăn uống; thanh toán tiễn khách và vệ sinh trong quá trình phục vụ buffet sáng.

#### - **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Có thái độ tích cực, nhận thức được vai trò của tổ chức và phục vụ quá trình ăn uống buffet sáng của khách của ngành ngành đào tạo Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống;

+ Có sự chủ động, sáng tạo, nghiêm túc trong quá trình thực hiện các công việc trong khi thực hiện tổ chức và phục vụ khách ăn uống buffet sáng trong kinh doanh nhà hàng.

### ❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, minh họa, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu

*cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

*- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập nhóm chương 1 và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

### **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3**

*- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng thực hành.*

*- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và trang thiết bị, dụng cụ thực hành*

*- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, tài liệu liên quan, nguyên liệu giả định..*

*- **Các điều kiện khác:** Không có*

### **❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3**

*- **Nội dung:***

*✓ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*

*✓ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*

*✓ **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:*

*+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*

- + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- + Chủ động, tích cực thực hành.

- **Phương pháp:**

- ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng, kiểm tra thực hành)
- ✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có

## **NỘI DUNG CHƯƠNG 3**

### **3.1. Quy trình chào đón khách**

#### **3.1.1. Chào khách**

Việc chào đón và mời khách ngồi đúng nguyên tắc, quy trình sẽ tạo cho khách cảm giác là mình được tôn trọng, họ cảm thấy vui vẻ, thoải mái khi đặt chân vào nhà hàng. Đặc biệt đối với phục vụ buffet sáng thì việc chào đón như một tín hiệu may mắn, vui vẻ mà nhà hàng mang lại cho khách hàng đầu một ngày mới. Vì thế việc chào đón sẽ tạo được ấn tượng tích cực, niềm tin cho khách hàng về hình ảnh và chất lượng dịch vụ của nhà hàng, khách sạn. Niềm tin này sẽ được khách hàng mục tiêu quảng bá một cách tự nguyện và tích cực đến khách hàng tiềm năng khác.

Công việc chào khách trong phục vụ buffet sáng do nhân viên đón tiếp (hostess) thực hiện và tuân thủ theo những nguyên tắc như: Thái độ ân cần, chu đáo và niềm nở; nhanh chóng xác định đúng đối tượng khách hàng; trao đổi lịch sự, ngắn gọn và tuân theo các quy định của nhà hàng trong quá trình chỉ dẫn; gợi ý giúp đỡ khi khách cần.

Khi khách đến nhà hàng thì nhân viên đón tiếp chủ động tiến về phía khách và chào khách hàng, tất cả khách hàng đều phải được chào hỏi ngay khi vừa đến nhà hàng. Có thể chào khách hàng bằng cử chỉ phù hợp: Đứng thẳng người, cúi đầu chào và sau đó

ngẩng đầu lên nhìn khách và mỉm cười nhẹ nhàng. Dùng những câu chào thích hợp như: “Xin chào Ông/Bà hoặc Anh/Chị hoặc Quý khách”. Sử dụng ngôn ngữ hợp lý và gọi tên khách nếu biết, nội dung câu chào phải theo quy định của nhà hàng. Đối với một số khách sạn có đối tượng khách riêng biệt thì sẽ có những câu chào riêng tương ứng với khách đó. Ví dụ, đối với khách Thái thì ngoài việc sử dụng câu chào bằng tiếng Thái thì nhân viên đón tiếp cần phải chấp tay trước ngực hay đối với người Nhật thì nhân viên đón tiếp cần cúi người sâu tạo thành góc vuông...



Hình 3.1. Chào khách trong phục vụ khách ăn buffet sáng

### ***3.1.2. Kiểm tra thẻ vào cửa***

Phục vụ buffet sáng là hình thức phục vụ tự chọn và khách có thể tự do di chuyển trong không gian nhà hàng nên việc kiểm soát khách cần được thực hiện ngay từ đầu khi khách tới nhà hàng. Việc kiểm soát này được thực hiện tùy theo đối tượng khách của buffet sáng.

- Đối với khách lưu trú

Với những khách hàng lưu trú tại khách sạn từ ba sao trở lên thì buffet được xem là bắt buộc đã bao gồm trong phí lưu trú nên khách chỉ cần chứng minh mình đang lưu trú tại đây thì có thể sử dụng buffet miễn phí, cụ thể:

Một số khách sạn khi khách thực hiện check in vào ở thì nhân viên lễ tân đã trao cho khách thẻ ăn sáng đi kèm. Thẻ ăn sáng có thể là một phiếu ăn bằng giấy, một ký hiệu của khách sạn, chữ ký của quản lý nhà hàng hay chính là chìa khóa phòng ở của khách...Ngoài ra, một số khách sạn lớn khi khách thực hiện check in thì nhân viên lễ tân đã thực hiện việc nhận dạng khuôn mặt, dấu vân tay...nên khi khách đến nhà hàng chỉ cần đi qua hệ thống máy quét nhận dạng chứ không cần bất kỳ một thẻ nào.

Sau khi chào khách thì nhân viên xin phép khách để kiểm tra thẻ vào cửa. Dùng các câu nói thích hợp “Xin phép Ông/ Bà hoặc Anh/ Chị hoặc Quý khách cho em kiểm tra phiếu ăn sáng được không ạ” hay “Xin phép Ông/ Bà hoặc Anh/ Chị hoặc Quý khách cho em xin số phòng của mình ạ”. Lưu ý khi hỏi phải thể hiện sự ân cần, từ tốn bằng ánh mắt, nụ cười và điệu bộ.

Khi khách đã đưa thẻ vào cửa thì nhân viên kiểm tra, xác nhận một cách nhanh chóng, chính xác và khéo léo. Đối với thẻ vào cửa cần xác định chính xác đúng với kiểu thẻ mà nhà hàng quy định, ngày mà khách sử dụng buffet, số lượng khách đối với thẻ và một số lưu ý khác trên thẻ. Một số trường hợp, khi kiểm tra thẻ vào cửa có vấn đề phát sinh như: Khách quên, mất hoặc báo không có thẻ; khách đi quá số lượng khách theo hồ sơ đưa xuống từ lễ tân khách sạn...thì cần nhanh chóng liên hệ với các bộ phận liên quan để xác minh và giải quyết trong phạm vi thẩm quyền.

Nếu thẻ vào cửa của khách đúng quy định thì nhanh chóng mời khách vào bên trong khu vực phục vụ buffet và thông báo với các nhân viên, bộ phận có liên quan biết để thực hiện việc phục vụ.

- Đối với khách vắng lai

Khách vắng lai là những khách hàng không lưu trú tại khách sạn và họ phải trả phí riêng đối với dịch vụ ăn sáng buffet. Khách vắng lai có thể là khách lẻ hoặc khách đoàn. Đối với khách lẻ, khách đoàn chưa báo trước thì nhà hàng chỉ phục vụ với một số lượng nhất định nếu vượt qua số lượng này thì sẽ bị từ chối bởi lẽ việc phục vụ buffet sáng đã được tính toán và chuẩn bị theo một giới hạn nhất định trong ngày. Đối với khách lẻ, khách đoàn đã báo

trước thì sẽ được phục vụ cùng với khách lưu trú theo các bước như sau:

- Đối với khách lẻ

Sau khi xác nhận là khách lẻ trong nhà hàng thì nhân viên nhanh chóng hướng dẫn khách thực hiện mua thẻ vào cửa ở lễ tân khách sạn. Dùng các câu nói phù hợp “ Anh/ Chị hoặc Ông/ Bà hoặc Quý khách vui lòng mua thẻ vào cửa ăn buffet tại lễ tân khách sạn ở tầng 1 ạ!” hoặc “Thẻ vào cửa ăn buffet sáng được bán tại lễ tân khách sạn tại tầng 1, Anh/ Chị/ Ông/ Bà/ Quý khách vui lòng mua trước khi ăn để giúp nhà hàng dễ dàng trong quá trình phục vụ ạ”. Lưu ý khi hướng dẫn phải nói nhẹ nhàng kết hợp với ánh mắt triêu mến và sẵn sàng hướng dẫn, hỗ trợ hoặc nhờ người hỗ trợ trong quá trình khách di chuyển để mua thẻ vào cửa. Sau khi khách đã mua được thẻ vào cửa thì kiểm tra giống với khách lưu trú tại khách sạn.

Hiện nay, một số nhà hàng không bắt buộc khách phải mua thẻ vào cửa trước khi vào ăn buffet thì nhân viên đón tiếp sẽ thông báo với khách về chi phí cho buffet sáng và các yêu cầu khác trong phục vụ buffet. Nếu khách đồng ý thì nhanh chóng hướng dẫn khách vào bên trong khu vực phục vụ buffet. Sau đó báo với quản lý, nhân viên phục vụ biết những khách chưa thanh toán để phối hợp thực hiện thanh toán sau khi khách ăn buffet xong.

- Đối với khách đoàn

Thông thường, phục vụ buffet sáng cho khách vắng lai theo đoàn đa phần đã có liên hệ trước và được làm việc với quản lý nhà hàng. Khi khách đến nhà hàng, nhân viên đón tiếp cần làm việc với trưởng đoàn lại một lần nữa để thống nhất về số lượng khách sử dụng buffet và chi phí. Sau khi thống nhất được thì nhân viên lễ tân thực hiện kiểm tra số lượng khách thực có và thực hiện ghi chép lại trong sổ sách và báo với trưởng đoàn. Nếu đúng với yêu cầu đặt ăn trước đó thì mời khách vào bên trong phục vụ buffet. Nếu có vấn đề phát sinh liên quan đến số lượng khách hay vấn đề nào khác thì báo lại với trưởng đoàn và quản lý để đưa ra hướng giải quyết thỏa đáng.



Hình 3.2. Nhân viên kiểm tra thẻ vào cửa trong phục vụ buffet sáng

### ***3.1.3. Giới thiệu sơ lược về không gian phục vụ buffet***

Nhân viên đón tiếp thực hiện giới thiệu sơ lược về không gian phục vụ buffet sáng cho khách nhằm giúp khách thuận lợi hơn trong quá trình ăn uống. Nội dung giới thiệu bao gồm: Không gian phục vụ buffet; vị trí các nhóm món ăn được bài trí trong nhà hàng; những món ăn, thức uống có tính phí; vị trí của dụng cụ ăn uống khách tự phục vụ; cách sử dụng một số trang thiết bị dụng cụ có trong phục vụ buffet sáng và những quy định của nhà hàng về việc sử dụng món ăn, thức uống... Khi thực hiện giới thiệu nhân viên phải sử dụng những từ ngữ ngắn gọn, trình bày xúc tích, rành mạch, dễ hiểu, giọng điệu vừa phải. Vì thời gian thực hiện công việc này không nhiều trong phục vụ buffet sáng nên nhân viên cần phải linh hoạt với từng đối tượng khách trong quá trình giới thiệu tránh làm phiền khách. Nếu số lượng khách đông và tập trung cùng một lúc thì nhân viên đón tiếp cần yêu cầu hỗ trợ từ nhân viên phục vụ buffet trong khi thực hiện công việc này.

### ***3.1.4. Dẫn khách vào khu vực phục vụ buffet sáng***

Nhân viên đón tiếp thực hiện dẫn khách vào bên trong khu vực phục vụ buffet đến khu vực bàn ăn. Nếu khách muốn tự lựa chọn vị trí ngồi của mình thì nhân viên đón tiếp sẽ thực hiện việc gợi ý cho khách và hỗ trợ sắp xếp (nếu cần). Nếu khách không muốn tự lựa chọn vị trí ngồi thì dựa vào số lượng khách đi cùng nhau mà nhân viên đón tiếp thực hiện sắp xếp chỗ ngồi cho khách một cách hợp lý. Tại một số khách sạn, việc bố trí chỗ ngồi đã được thực hiện theo sơ đồ phân phòng của nhân viên lễ tân khách

sạn nhằm tạo thuận lợi trong quá trình phục vụ cũng như tạo thuận tiện cho khách lưu trú, tránh ảnh hưởng đến nhau. Tuy nhiên, tùy từng đối tượng khách của khách sạn mà nhà hàng có cách bố trí khách ăn buffet một cách phù hợp nhất.

### **3.2. Thực hiện phục vụ khách ăn uống**

Khi ăn buffet sáng tại khách sạn, khách sẽ tự do di chuyển trong không gian phòng buffet và lựa chọn món ăn theo nhu cầu của bản thân. Sau khi đã lựa chọn xong khách quay lại vị trí bàn ngồi của mình và thưởng thức món ăn, thức uống. Trong một buổi ăn thì khách có thể đi lấy thức ăn, nước uống với số lượng lần không giới hạn. Tuy nhiên trong một số trường hợp cần có sự trợ giúp của nhân viên trong việc lấy thức ăn, hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống và giải quyết các tình huống xảy ra.

#### **3.2.1. Hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống**

##### **3.2.1.1. Hỗ trợ khách lấy thức ăn**

Nhân viên phục vụ quan sát và thực hiện hỗ trợ khách lấy thức ăn, đồ uống trong các trường hợp sau:

- Đối với khách quan trọng: Đây là khách có tính chất quan trọng với khách sạn, nhà hàng. Việc hỗ trợ lấy thức ăn, đồ uống cho khách thể hiện sự tôn trọng, tận tình trong phục vụ giúp khách thể hiện được đẳng cấp của bản thân và thỏa mãn nhu cầu. Lưu ý khi thực hiện việc hỗ trợ lấy thức ăn, đồ uống đối với đối tượng khách này thì nhân viên cần nắm được nhu cầu, sở thích, khẩu vị ăn uống của họ. Những thông tin này đã được nhà hàng thu thập và phổ biến cho nhân viên trước khi phục vụ. Nhân viên thực hiện công việc này phải cẩn thận, gọn gàng, vệ sinh và thẩm mỹ trong việc trình bày các món ăn trên đĩa để phục vụ khách. Trong một số trường hợp, nhân viên cần tham khảo ý kiến của khách hàng trước khi thực hiện để tránh tình trạng không đúng nhu cầu của khách hoặc lãng phí thức ăn, đồ uống.

- Đối với khách có vấn đề về sức khỏe: Đây là khách không có khả năng tự lấy thức ăn cho họ do bị ốm đau, bệnh tật. Nhân viên thực hiện công việc hỗ trợ lấy thức ăn, đồ uống cho đối tượng khách này cần nắm được tình hình sức khỏe của họ để tư vấn

những món ăn phù hợp với khách. Cần hỗ trợ một cách kịp thời, chính xác, tận tình với thái độ thân thiện và vui vẻ nhằm động viên khách hàng để vượt qua bệnh tật.

- Đối với khách có vấn đề về thể chất, độ tuổi: Đối tượng khách này là những người tàn tật hoặc trẻ em chưa tự lấy thức ăn cho họ. Nhân viên có thể hỗ trợ toàn bộ hoặc hỗ trợ một phần trong quá trình lấy thức ăn của họ. Khi thực hiện công việc này, nhân viên cần thực hiện một cách nhẹ nhàng, giao tiếp thân thiện, hướng dẫn chi tiết, ngắn gọn và trọng tâm. Để đáp ứng chính xác nhu cầu của khách thì trong quá trình hỗ trợ, nhân viên có thể hỏi ý kiến của khách.

- Đối với những món ăn, đồ uống cần hỗ trợ: Trong buffet sáng có những món ăn cần có sự trợ giúp của nhân viên để khách có thể dễ dàng trong quá trình lấy và sử dụng như: Các món ăn được chế biến trực tiếp; những món ăn, thức uống khó múc, gắp khi khách lấy thức ăn; những món ăn có yêu cầu đặc biệt...Đối với những món ăn này, nhân viên cần hỗ trợ khách đồng thời hướng dẫn khách cách sử dụng. Lưu ý, khi hỗ trợ khách cần sử dụng những từ ngữ dễ hiểu, ngắn gọn, đầy đủ với thái độ vui vẻ, nhiệt tình tránh tình trạng tạo hiểu lầm và xấu hổ cho khách.

### *3.2.1.2. Bổ sung dụng cụ, thức ăn, đồ uống*

Trong phục vụ buffet sáng, nhân viên ngoài nhiệm vụ hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống thì việc bổ sung các dụng cụ, thức ăn được xem là nhiệm vụ khá quan trọng.

- Bổ sung dụng cụ

Dụng cụ trong phục vụ buffet sáng khá đa dạng và có số lượng nhiều nên hầu như các nhà hàng khi phục vụ buffet sáng phải thường xuyên bổ sung dụng cụ đáp ứng kịp thời việc phục vụ khách hàng. Khi thực hiện bổ sung dụng cụ nhân viên cần tuân thủ các yêu cầu sau:

+ Bổ sung kịp thời tránh tình trạng hết dụng cụ khiến cho khách hàng không đủ dụng cụ để sử dụng trong quá trình tự phục vụ của họ;

+ Bổ sung dụng cụ vừa phải và thường xuyên: Vì ăn buffet sáng là khách tự phục vụ và không tập trung vào một thời gian nhất định nào nên việc bổ sung dụng cụ với một số lượng vừa phải và thường xuyên là cần thiết để đảm bảo đủ dụng cụ cho khách sử dụng, không lãng phí dụng cụ và các dụng cụ không bị khách làm bẩn, mất mát, thất thoát...;

+ Bổ sung dụng cụ vệ sinh và đảm bảo các yêu cầu: Khi thực hiện bổ sung dụng cụ thì nhân viên cần kiểm tra dụng cụ được vệ sinh, đảm bảo các yêu cầu về an toàn, thẩm mỹ trước khi mang ra. Một số dụng cụ được nhà hàng làm sạch ngay sau khi khách vào trước ăn xong nên cần đảm bảo kiểm tra kỹ trước khi mang ra bổ sung;

+ Bổ sung dụng cụ một cách kín đáo, nhẹ nhàng, tránh tạo tiếng ồn: Đa số dụng cụ trong phục vụ buffet được làm từ chất liệu kim loại, sành sứ hoặc thủy tinh nên rất dễ tạo tiếng ồn vì thế nhân viên cần hết sức cẩn thận, nhẹ nhàng để tránh tạo ra tiếng ồn ảnh hưởng đến khách cũng như chất lượng phục vụ của nhà hàng. Ngoài ra việc bổ sung dụng cụ cần được thực hiện một cách nhanh chóng và kín đáo tránh việc phô diễn tất cả trước mắt khách hàng;

+ Sử dụng dụng cụ chuyên dụng để mang dụng cụ bổ sung khi phục vụ buffet. Khi thực hiện bổ sung dụng cụ trong không gian phục vụ buffet vì thế khách hàng có thể thấy tất cả các hành động của nhân viên vì thế cần sử dụng các dụng cụ chuyên dụng như khay, khăn phục vụ ...để thực hiện. Lưu ý nhân viên cần tuân thủ đúng yêu cầu về vệ sinh cũng như sử dụng đối với các dụng cụ;

+ Bổ sung đúng vị trí các dụng cụ đã được bài trí trước đó: Để đảm bảo đồng nhất và thuận tiện cho khách hàng khi thực hiện tự phục vụ thì khi bổ sung dụng cụ nhân viên cần bổ sung đúng vị trí các dụng cụ theo sự bài trí ban đầu. Điều này thể hiện được sự chuyên nghiệp của nhà hàng cũng như nhân viên phục vụ.

Khi thực hiện bổ sung dụng cụ, nhân viên cần thực hiện theo các bước sau:

+ Bước 1: Thường xuyên quan sát các khu vực dụng cụ ăn uống của khách cũng như dụng cụ để gấp thức ăn trên quầy buffet

để phát hiện dụng cụ được sử dụng gần hết (còn từ 5-10%) hoặc bản thì quyết định bổ sung dụng cụ;

+ Bước 2: Thông báo cho tổ trưởng hoặc quản lý nhà hàng về tình trạng dụng cụ, thông báo cho nhân viên trong khu vực của mình để hỗ trợ phục vụ khi mình rời khỏi khu vực;

+ Bước 3: Di chuyển vào kho và mang những dụng cụ cần bổ sung nhanh chóng mang đến sắp xếp vào đúng vị trí đã bài trí trước đó. Lưu ý, nhân viên nên trang trí dụng cụ ngăn nắp thẩm mỹ như việc bài trí ban đầu;

+ Bước 4: Mang dụng cụ chứa đựng đến các khu vực tủ chờ để cất và sau đó quay trở lại vị trí phục vụ của mình.

- Bổ sung thức ăn, đồ uống

Trong quá trình phục vụ buffet sáng thì việc bổ sung thức ăn, đồ uống do bộ phận bàn và bộ phận bếp phối hợp thực hiện. Việc bổ sung thức ăn, đồ uống phải đảm bảo các yêu cầu:

+ Bổ sung kịp thời: Để thuận tiện cho khách trong quá trình tự lựa chọn món ăn, đồ uống theo sở thích của họ thì việc bổ sung thức ăn, đồ uống kịp thời là một trong những điều kiện cần trong phục vụ buffet. Ngoài ra, bổ sung thức ăn, đồ uống kịp thời giúp khách hàng yên tâm và hài lòng hơn về sự đa dạng món ăn cũng như bữa ăn của họ;

+ Bổ sung với số lượng vừa phải và thường xuyên: Tùy từng món ăn, thức uống mà bộ phận bếp sẽ quy định số lượng được bổ sung trong một lần. Nếu bổ sung quá nhiều một lần sẽ khiến thức ăn có thể giảm chất lượng khi sử dụng trong thời gian dài. Nếu bổ sung quá ít thì sẽ tốn công sức và thời gian để bổ sung nhiều lần trong một buổi phục vụ buffet;

+ Bổ sung thức ăn cùng chất lượng trong suốt quá trình phục vụ: Để đảm bảo ổn định về mặt chất lượng và công bằng đối với khách trong phục vụ buffet thì bộ phận bếp, bàn, bar cần chế biến món ăn, đồ uống bổ sung ở các lần khác nhau có chất lượng như nhau;

+ Bổ sung thức ăn, đồ uống vệ sinh: Đối với thức ăn, đồ uống thì yếu tố vệ sinh được xem là những yêu cầu bắt buộc trong phục vụ vì thế khi thực hiện bổ sung cần chú ý đến điều này. Khách hàng sẽ cảm thấy yên tâm, hài lòng khi nhìn thấy thức ăn của họ đảm bảo yếu tố vệ sinh;

+ Bổ sung thức ăn, đồ uống một cách nhẹ nhàng, gọn gàng, tránh rơi vãi: Khách sử dụng buffet sáng có thể nhìn thấy nhân viên bổ sung thức ăn, đồ uống vì thế cần thực hiện một cách nhẹ nhàng, gọn gàng, sạch sẽ tránh rơi vãi để thể hiện tính chuyên nghiệp và hình ảnh đẹp trong mắt khách hàng. Thông thường, thức ăn sẽ được nhân viên bộ phận bếp đảm nhiệm việc bổ sung còn thức uống sẽ do bộ phận bar. Tuy nhiên, trong một số trường hợp thì nhân viên phục vụ sẽ hỗ trợ thực hiện công việc này...;

+ Bổ sung đúng vị trí các món ăn, đồ uống đúng trước đó: Để khách dễ dàng và quen thuộc với việc bài trí các món ăn có trên quầy buffet thì khi bổ sung thức ăn, đồ uống nhân viên cần bổ sung đúng vị trí các dụng cụ chứa đựng của từng loại thức ăn, đồ uống;

Khi thực hiện bổ sung thức ăn, đồ uống, cần thực hiện theo các bước sau:

+ Bước 1: Thường xuyên quan sát các món ăn có trên quầy buffet để phát hiện những món ăn, đồ uống sắp hết;

+ Bước 2: Thông báo cho nhân viên bộ phận bếp, bar để thực hiện bổ sung thức ăn, đồ uống;

+ Bước 3: Hỗ trợ tạo điều kiện để nhân viên bếp, bar dễ dàng thực hiện bổ sung, cụ thể: Làm gọn những thức ăn, đồ uống còn trong dụng cụ chứa đựng, kiểm tra còn, kiểm tra nắp đậy, kẹp gấp...;

+ Bước 4: Khi nhân viên các bộ phận bếp, bar thực hiện bổ sung thức ăn, đồ uống thì quan sát và hỗ trợ (nếu cần thiết);

+ Bước 5: Kiểm tra sau khi thức ăn, đồ uống đã được bổ sung nếu có vấn đề gì thì báo ngay cho quản lý và bộ phận bếp.



Hình 3.3. Nhân viên đang bổ sung thức ăn trong phục vụ buffet sáng

#### 3.2.1.3. Thu dọn bát dụng cụ bẩn và thức ăn thừa

Nhân viên khi thực hiện phục vụ buffet sáng thì cần chú ý quan sát để kịp thời thu dọn các dụng cụ bẩn cũng như vệ sinh khu vực ăn uống của khách để tạo không gian sạch sẽ, thoáng đãng và sẵn sàng phục vụ cho các lượt khách tiếp theo.

Khách sẽ tự phục vụ trong quá trình ăn buffet sáng nên nhà hàng cần hỗ trợ, tạo điều kiện tốt nhất để họ thực hiện. Nhân viên cần thu dọn các dụng cụ bẩn trong quá trình khách đang ăn và sau khi khách sử dụng xong nhằm mục đích:

- Giúp khách thoải mái lựa chọn các món ăn, thức uống mà không cảm thấy ngại ngùng;
- Giúp bàn ăn tại vị trí khách ngồi luôn trong tình trạng sạch sẽ, làm hài lòng khách hàng;
- Giúp khu vực bàn ăn vệ sinh sạch sẽ;
- Giúp nhà hàng có thể nhanh chóng phục vụ các lượt khách tiếp theo mà không phải chờ đợi.

Khi thực hiện thu dọn dụng cụ bẩn và vệ sinh khu vực ăn uống cần đảm bảo các yêu cầu:

- Thực hiện kịp thời, nhanh chóng, ngay sau khi khách dùng hết thức ăn, đồ uống hoặc không dùng nữa;

- Thực hiện với kỹ năng nghiệp vụ chuyên nghiệp, gọn gàng, dứt khoát, khéo léo và nhẹ nhàng;

- Thực hiện một cách vệ sinh, hợp lý, tránh rơi vãi thức ăn hoặc gây mất vệ sinh khu vực bàn ăn hay ảnh hưởng đến khách;

- Thực hiện với thái độ vui vẻ, niềm nở, nhiệt tình.

Các bước tiến hành thực hiện như sau:

- Bước 1: Quan sát khu vực bàn ăn, nơi khách đang sử dụng món ăn để nắm được những dụng cụ ăn bần cần phải vệ sinh;

- Bước 2: Tiếp cận từ phía bên phải khách, xin phép khách thu dọn bằng câu “xin phép quý khách cho em dọn bớt dụng cụ bần ạ” hoặc chỉ cần “em xin phép ạ” và thực hiện gạt thức ăn, đồ uống gọn gàng trong dụng cụ;

- Bước 3: Rút dụng cụ ra khỏi vị trí bàn và đặt cẩn thận lên khay, sắp xếp trên khay cân bằng;

- Bước 4: Mang đến khu vực bàn chờ hoặc khu vực tập trung cho nhân viên tiếp thực mang về khu vực rửa.



Hình 3.4. Nhân viên thu dọn dụng cụ bần trong phục vụ buffet sáng

#### 3.2.1.4. Hỗ trợ khác

Trong quá trình khách ăn uống, nhân viên chú ý quan sát để kịp thời hỗ trợ trong các trường hợp sau:

- Khách thiếu dụng cụ ăn uống phù hợp: Một số khách hàng chưa nắm được các dụng cụ phù hợp với món ăn mà họ sử dụng dẫn đến khó khăn trong việc ăn uống. Nhân viên phục vụ cần quan sát, chú ý để hỗ trợ kịp thời để giúp khách dễ dàng hơn trong quá trình ăn;

- Món ăn khó sử dụng: Trong quá trình ăn buffet có những món ăn khó sử dụng như: hải sản lớn có vỏ cứng, món trộn với các loại nước sốt, thịt khối lớn, cá còn xương... Nhân viên phục vụ cần hỗ trợ khách trong quá trình ăn uống bằng việc tự mình hoặc nhờ đầu bếp xử lý cho khách. Việc hỗ trợ này giúp lấy được thiện cảm của khách hàng và cho thấy được việc phục vụ chu đáo, chuyên nghiệp từ nhà hàng;



Hình 3.5. Nhân viên hỗ trợ khách trong quá trình lấy thức ăn

- Khách có yêu cầu về những món ăn, thức uống nằm ngoài danh mục phục vụ buffet: Một số khách hàng trong nhà hàng không muốn sử dụng những món ăn, đồ uống được phục vụ sẵn trong danh mục phục vụ buffet mà có yêu cầu phục vụ riêng. Trong trường hợp này, nhân viên cần quan sát để phát hiện những khách hàng này, thực hiện tiếp nhận yêu cầu, tư vấn món ăn, thức uống cũng như thực hiện phục vụ khách như đối với khách ăn theo kiểu chọn món.



Hình 3.6. Nhân viên phục vụ trong nhà hàng

### **3.2.2. Giải quyết các tình huống xảy ra**

Trong quá trình phục vụ khách ăn uống có nhiều tình huống xảy ra và cần được giải quyết. Khi thực hiện giải quyết các tình huống cần tuân thủ các nguyên tắc:

- Không đổ lỗi nhau;
- Không được ngắt lời khách, nên để khách trình bày và giảm bớt sự nóng giận;
- Không bảo thủ, bực tức hay cáu giận với khách;
- Không tranh luận đúng - sai với khách;
- Có thể đưa ra các giải pháp tức thời nhưng không vượt quá quyền hạn được giao;
- Nếu vấn đề phàn nàn ngoài tầm giải quyết của nhà hàng thì nhân viên phải báo ngay cho khách.

Một số tình huống thường gặp trong quá trình phục vụ khách ăn uống buffet:

- Khách phàn nàn

Đối với tình huống này, nhân viên cần bình tĩnh thực hiện giải quyết theo các bước sau:

+ Lắng nghe khách một cách chăm chú và cố gắng nhận định vấn đề đang xảy ra để chuẩn bị các phương án giải quyết;

+ Nhắc lại những ý kiến của khách một cách rõ ràng và nhẹ nhàng: Việc làm này giúp nhân viên khẳng định lại vấn đề đang nắm được của mình là chính xác;

+ Xin lỗi khách hàng bằng giọng nhẹ nhàng, từ tốn với ánh mắt điệu bộ phù hợp;

+ Giải quyết phàn nàn của khách trong khả năng cho phép của mình. Trong trường hợp tình huống quá phạm vi giải quyết của mình thì nhờ hỗ trợ từ cấp trên.

- Khách làm đồ thức ăn, dụng cụ

+ Nhanh chóng mang dụng cụ đến đứng bên phải thực khách, xin phép được thay dụng cụ cho khách;

+ Tỏ ra thái độ thông cảm bằng nụ cười và ánh mắt thân thiện;

+ Thu dọn dụng cụ vương vãi (nếu điều kiện cho phép) hoặc nhờ hỗ trợ của đồng nghiệp.

- Khách đau, ốm đột xuất

Nhân viên phục vụ cần trấn an tinh thần cho họ rồi tiến hành sơ cứu... Trường hợp bệnh nặng, nguy hiểm thì phải báo cáo người quản lý ngay và liên hệ với bác sỹ nơi gần nhất. Quá trình xử lý không được vội vã mà phải bình tĩnh, nhằm tránh những sai sót đáng tiếc xảy ra. Đồng thời, trấn an tinh thần cho những người khác và hạn chế đến mức thấp nhất sự chú ý của các thực khách trong nhà hàng.

- Khách yêu cầu món ăn, thức uống ngoài danh mục buffet

+ Đầu tiên cần lắng nghe cẩn thận và ghi chép đầy đủ những yêu cầu của khách (thực hiện nghiệp vụ tiếp nhận yêu cầu gọi món trực tiếp của khách);

+ Thông báo cho khách về những món ăn, đồ uống tính phí và không bao gồm trong danh mục buffet. Nếu có thể, thông báo cho khách giá của các món ăn, đồ uống;

+ Nếu khách đồng ý thì nhắc lại 1 lần nữa yêu cầu của khách để chắc chắn rằng các món ăn, đồ uống đã được tiếp nhận chính xác;

+ Tiến hành chuyển phiếu yêu cầu cho bộ phận bếp, bar để thực hiện chế biến, cho bộ phận thu ngân để thực hiện việc thanh toán cho khách;

+ Sau khi có thức ăn, đồ uống mà khách yêu cầu thì nhân viên tiến hành phục vụ như ăn theo kiểu gọi món.

- Khách yêu cầu nhân viên phục vụ lấy thức ăn mà không nằm trong những trường hợp được hỗ trợ

+ Kiên nhẫn lắng nghe yêu cầu của khách;

+ Vui vẻ giải thích cho khách về lợi ích của việc khách tự đi lấy thức ăn đồ uống sẽ tự do lấy được món ăn, đồ uống yêu thích của mình và với một lượng vừa đủ cho chính họ. Khi thực hiện giải thích cố gắng tế nhị và thể hiện bằng giọng điệu nhẹ nhàng, thuyết phục;

+ Nếu khách đồng ý với việc giải thích của nhân viên thì hướng dẫn thêm cho khách về các quày thức ăn trong buffet;

+ Nếu khách vẫn yêu cầu nhân viên thực hiện lấy thức ăn cho khách thì cần báo cho bộ phận quản lý giúp đỡ và sẽ thực hiện giúp khách trong trường hợp khách một mực yêu cầu.

- Khách đến quá đông cùng một lúc

Trong phục vụ buffet sáng thì thông thường không gian nhà hàng không nhất thiết phải đủ rộng để có thể phục vụ tất cả khách ăn buffet sáng cùng một lúc, Tuy nhiên, có vài trường hợp khách sẽ đến nhà hàng cùng lúc để ăn sáng dẫn đến không đủ chỗ để phục vụ, trong trường hợp này cần xử lý như sau:

+ Nhân viên đón tiếp cần nắm được số lượng khách tại một thời điểm trong nhà hàng để có thể xử lý tình huống này. Khi số lượng khách đã đủ chỗ trong phục vụ buffet sáng mà vẫn có khách đến nhà hàng thì chào khách một cách vui vẻ và nhiệt tình, xin lỗi khách và giải thích về số lượng khách đông tại thời điểm đó và gợi ý khách một số cách giải quyết;

\* Thứ nhất: Khách có thể vào bên trong khu vực buffet tham quan, tìm hiểu và lấy thức ăn trong khi chờ đợi nhân viên kê thêm

bàn ghế ngồi (nếu còn bàn ghế và vị trí trống trong nhà hàng) hoặc chờ khách đến trước ăn xong.

\* Thứ 2: Có thể mời khách đến ngồi ở khu vực chờ của nhà hàng và khi có thể phục vụ thì nhân viên nhà hàng sẽ thông báo và mời khách lên phục vụ.

Tuy nhiên, phục vụ buffet sáng có ưu điểm là khách sử dụng trong thời gian ngắn nên thời gian chờ đợi của khách không lâu. Trong trường hợp nếu số lượng khách ăn buffet sáng trong ngày quá đông thì hầu hết khách sạn đều đã có sự sắp xếp thông báo cho khách về thời gian ăn sáng vào ngày trước đó. Vì thế, tình huống này có thể sẽ dễ dàng nhận được sự thông cảm của khách hàng.



Hình 3.7. Hình minh họa cho tình huống khách đến quá đông cùng một lúc

- Thiếu thức ăn, đồ uống

Tình huống này xảy ra do một số nguyên nhân nhất định: Do bộ phận bếp tính toán không chính xác về thực phẩm phục vụ khách trong ngày; do một bộ phận lớn khách ăn buffet trước không có văn hóa ăn buffet dẫn đến lãng phí thức ăn; do thông tin giữa bộ phận bàn, bếp, lễ tân không nhất quán về số lượng khách ăn sáng...dẫn đến khách ăn buffet đến sau thì thiếu thức ăn, đồ uống. Tình huống này được giải quyết như sau:

+ Nhân viên phục vụ nhanh chóng báo cho quản lý và bộ phận bếp về tình hình thức ăn thiếu cần bổ sung;

+ Quản lý nhanh chóng kiểm tra lại thông tin số lượng khách còn phải phục vụ và thông báo với bếp. Bếp nhanh chóng kiểm tra lại nguyên liệu còn có trong kho;

+ Tiến hành thực hiện chế biến thêm những món ăn có thời gian chế biến nhanh như salad, gỏi, các món ăn nhanh...để bổ sung thêm cho khách;

+ Thông báo cho nhân viên đón tiếp kéo dài thời gian để khách vào ăn buffet;

+ Thông báo cho nhân viên phục vụ tiếp cận khách và giới thiệu với khách những món ăn vẫn còn nhiều, còn nguyên liệu để chế biến hoặc những món ăn no...;

+ Liên hệ với các đơn vị cung cấp thức ăn bên ngoài (có liên kết với nhà hàng) để mua thêm thức ăn để bổ sung.

- Khách không có “văn hóa ăn buffet”

Vì đặc điểm của buffet sáng là số lượng món ăn nhiều, được trang trí bắt mắt và phục vụ trong thời gian dài nên có một số khách hàng chưa hoặc không biết “văn hóa ăn buffet” nên dẫn đến các hành động như: Chen lấn trong quá trình lấy thức ăn; tụ tập tại một vị trí trong khu vực quầy buffet hoặc khu vực nhà hàng nói chuyện, chụp hình gây mất trật tự; lấy quá nhiều thức ăn chỉ để check in...Tình huống này cần bình tĩnh giải quyết như sau:

+ Tiếp cận những khách hàng trên;

+ Nhắc nhở khách bằng những từ ngữ giảm nhẹ như “Quý khách vui lòng di chuyển không chen lấn để không ảnh hưởng đến những khách hàng phía sau ạ” “ Không biết quý khách đã lấy đủ thức ăn của mình ở đây chưa ạ, còn một số khách cũng có nhu cầu ăn những món ăn này, xin quý khách giúp đỡ ạ”;

+ Nếu khách vẫn tiếp tục có những hành động không hay sau khi nhắc nhở thì nhân viên nên báo với bộ phận quản lý để nhờ sự giúp đỡ. Trong một số tình huống, quản lý phải nhờ đến trưởng đoàn hoặc những người đi cùng hỗ trợ trong việc nhắc nhở, giải thích cho khách trong xử lý tình huống này.

- Khách đến ăn buffet quá sớm hoặc quá muộn

+ Nếu khách đến ăn buffet quá sớm so với quy định của nhà hàng thì nhân viên nhẹ nhàng giải thích cho khách thời gian ăn buffet bắt đầu từ mấy giờ và gợi ý khách ngồi chờ ở khu vực chờ hoặc về phòng nghỉ ngơi, khi đã sẵn sàng phục vụ thì nhân viên sẽ liên lạc với khách sớm nhất. Trong trường hợp khách có việc phải rời khỏi khách sạn và không quay lại trong thời gian phục vụ buổi sáng thì nhân viên có thể gợi ý cho khách sử dụng một vài món ăn đã chế biến xong theo hình thức ăn a la carte, nếu khách không đồng ý thì sẽ gợi ý cho khách một vài nơi bán điểm tâm sáng sớm để khách có thể tham khảo lựa chọn, không quên chúc khách có một ngày vui vẻ;

+ Nếu khách đến ăn buffet quá trễ so với thời gian quy định của nhà hàng thì tùy thuộc vào thời gian trễ như thế nào mà có cách xử lý khác nhau: Khách đến trong thời gian nhân viên đang dọn dẹp và thức ăn vẫn còn thì nhân viên hoặc quản lý nhắc lại với khách thời gian kết thúc phục vụ buffet theo quy định của khách sạn và gợi ý khách sử dụng món ăn theo hình thức a la carte thay vì buffet; khách đến sau khi nhân viên đã dọn dẹp xong hết không gian phục vụ buffet thì nhân viên hoặc quản lý nhắc lại quy định của khách sạn cho khách và liên hệ với bộ phận bếp để nắm được những món ăn có thể phục vụ sau đó thông báo lại cho khách, nếu khách đồng ý thì sẽ phục vụ một lượng vừa đủ để khách sử dụng, nếu khách không đồng ý thì sẽ gợi ý khách sử dụng menu ăn chọn món của nhà hàng và thanh toán.

### **3.3. Thanh toán và tiễn khách**

Thanh toán, tiễn khách là bước cuối cùng trong phục vụ khách ăn buffet sáng trong nhà hàng. Khi thực hiện thanh toán phải đảm bảo tính chính xác, rõ ràng, nhanh chóng và kịp thời. Đối với khách lưu trú tại khách sạn có phục vụ buffet sáng thì chi phí ăn sáng đã bao gồm trong tiền phòng và nhân viên nhà hàng không thực hiện thanh toán. Tuy nhiên một số tình huống thì nhân viên cần nắm được để thực hiện thanh toán để tránh tình trạng thất thoát doanh thu của nhà hàng, cụ thể:

**- Đối với khách lưu trú**

Khách lưu trú sẽ thực hiện thanh toán hoặc chuyển thanh toán trong trường hợp sử dụng các món ăn, đồ uống, dịch vụ...nằm ngoài danh mục món ăn, đồ uống phục vụ buffet sáng. Thực hiện thanh toán bao gồm các bước sau:

+ Bước 1: Tiếp nhận nhu cầu của khách hoặc chú ý đối với những khách có sử dụng thêm các dịch vụ bên ngoài. Hỏi khách thực hiện thanh toán trực tiếp hay sẽ chuyển vào tiền phòng và thanh toán khi rời khỏi khách sạn;

+ Bước 2: Đến thu ngân lấy hóa đơn thanh toán, bút (trong trường hợp khách chuyển vào tiền phòng và thanh toán khi rời khỏi khách sạn) và mang lại cho khách. Lưu ý, kiểm tra chính xác số lượng khách, số bàn, dịch vụ khách đã sử dụng một lần nữa và mang ra cho khách kiểm tra. Hóa đơn được kẹp vào sổ da lịch sự, đựng trong khay và mang ra cho khách kiểm tra. Lùi về phía sau khách khoảng 1,5 mét và đợi khách thanh toán;

+ Bước 3: Tiếp cận về phía phải của khách, trình hóa đơn cho khách và sau đó bước ra một bước chờ đợi khách hàng;

+ Bước 4: Nhận tiền từ khách (nếu khách thanh toán trực tiếp) hoặc kiểm tra chữ ký của khách (nếu khách chuyển vào tiền phòng và thanh toán khi rời khỏi khách sạn). Lưu ý, khi nhận tiền từ khách nhân viên cần kiểm tra kỹ số tiền ngay tại vị trí đứng;

+ Bước 5: Thông báo với khách số tiền vừa nhận;

+ Bước 6: Hỏi thăm đánh giá của khách về bữa ăn (nếu có thể);

+ Bước 7: Trả lại tiền thừa cho khách (nếu có);

+ Bước 8: Tiễn khách nếu phát hiện khách có dấu hiệu rời nhà hàng (lưu ý thực hiện đúng nghi thức quy định của nhà hàng);

+ Bước 9: Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

#### **- Đối với khách vắng lại**

+ Đối với khách vắng lại là khách lẻ

\* Bước 1: Quan sát khách và tiếp nhận thông tin thanh toán từ khách;

\* Bước 2: Báo với thu ngân tiến hành thanh toán, kiểm tra chính xác số bàn, số lượng khách, dịch vụ khách đã sử dụng thêm và in hóa đơn;

\* Bước 3: Lấy phiếu thanh toán từ thu ngân;

\* Bước 4: Kiểm tra chính xác số lượng khách, số bàn, dịch vụ khách đã sử dụng một lần nữa và mang ra cho khách kiểm tra. Hóa đơn được kẹp vào sổ da lịch sự, đựng trong khay và mang ra cho khách kiểm tra. Lùi về phía sau khách khoảng 1,5 mét và đợi khách thanh toán;

\* Bước 5: Nhận tiền từ khách: Xác nhận đã nhận bao nhiêu tiền từ khách, cảm ơn khách;

\* Bước 6: Chuyển tiền cho thu ngân: Chuyển hóa đơn đã được khách kí xác nhận và tiền cho thu ngân;

\* Bước 7: Kết thúc thanh toán: Mang tiền thối lại cho khách (nếu có) và cảm ơn khách (luôn mỉm cười);

\* Bước 8: Thực hiện hỏi thăm về đánh giá chất lượng của khách và thực hiện tiễn khách.



Hình 3.8. Hình minh họa thực hiện thanh toán trong phục vụ buffet sáng

+ Đối với vắng lại là khách Đoàn

\* Bước 1: Báo với thu ngân tiến hành thanh toán, kiểm tra chính xác số bàn, số lượng khách, dịch vụ khách đã sử dụng thêm và in hóa đơn;

\* Bước 2: Lấy phiếu thanh toán từ thu ngân;

\* Bước 3: Kiểm tra chính xác số lượng khách, số bàn, dịch vụ khách đã sử dụng một lần nữa và mang ra cho Trưởng đoàn hoặc mang cho quản lý (Thường thanh toán đoàn quan trọng thì quản lý sẽ làm việc trực tiếp với trưởng đoàn). Hóa đơn được kẹp vào sổ da lịch sự, đựng trong khay và mang ra cho khách kiểm tra;

\* Bước 4: Nhận tiền từ khách: Xác nhận đã nhận bao nhiêu tiền từ khách, cảm ơn khách. Một số đoàn khách thì trưởng đoàn sẽ trực tiếp đến quầy thu ngân để thực hiện trả tiền;

\* Bước 5: Chuyển tiền cho thu ngân: Chuyển hóa đơn đã được khách kí xác nhận và tiền cho thu ngân;

\* Bước 6: Kết thúc thanh toán: Mang tiền thối lại cho khách (nếu có) và cảm ơn khách (luôn mỉm cười);

\* Bước 7: Sau đó thực hiện hỏi thăm về đánh giá chất lượng của khách và thực hiện tiễn khách.

### **3.4. Vệ sinh và thu dọn sau khi phục vụ ăn uống**

Trong một khoảng thời gian nhất định, số lượng khách đến ăn buffet và đi nhiều khiến vệ sinh khu vực ăn uống ít nhiều ảnh hưởng vì thế nhân viên phục vụ phải thực hiện vệ sinh ngay khi khách kết thúc ăn uống nhằm mục đích:

- Thể hiện được sự tôn trọng đối với khách hàng, để lại ấn tượng tốt trong lòng khách hàng;

- Giúp phòng ăn ngăn nắp, đẹp mắt thể hiện sự chuyên nghiệp, chính chu của khách sạn;

- Góp phần giúp nhà hàng có thể nhanh chóng kết thúc ca làm việc, tạo điều kiện cho các lần phục vụ tiếp theo;

Khi thực hiện vệ sinh khu vực ăn uống cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- Thực hiện kịp thời nhanh chóng các vị trí bàn để đảm bảo những vị trí bàn không bị lây lan sang các khu vực khác;

- Thực hiện một cách tế nhị, nhẹ nhàng và khiêm tốn;
- Sử dụng các dụng cụ nhỏ gọn, dễ di chuyển;
- Các dụng cụ phải đầy đủ, không thiếu, không thừa, được vệ sinh sạch sẽ, còn sử dụng được, các khay chứa rác phải có nắp đậy.

#### Các bước thực hiện vệ sinh khu vực ăn uống

- Bước 1: Quan sát sàn nhà tại khu vực bàn ăn, bề mặt quầy buffet và sàn nhà tại khu vực quầy buffet để nắm được vị trí bẩn cần phải vệ sinh;

- Bước 2: Vào kho lấy các dụng cụ. Khi thực hiện lấy các dụng cụ cần xác định những dụng cụ cần dùng đến và kiểm tra để đảm bảo dụng cụ còn sử dụng được;

- Bước 3: Mang theo dụng cụ và di chuyển nhanh đến khu vực cần vệ sinh;

- Bước 4: Nếu vẫn còn ít khách ăn thì xin phép khách: “Xin phép quý khách cho em vệ sinh khu vực này vài phút để đảm bảo cho quý khách một không gian ăn uống tốt nhất ạ”. Lưu ý, nếu khách đang ngồi ăn thì nhân viên không tiếp cận và kiên nhẫn chờ khách;

- Bước 5: Sau khi vệ sinh sạch sẽ thì nhanh chóng mang rác bỏ đi đến khu vực tập hợp theo quy định của nhà hàng;

- Bước 6: Thực hiện vệ sinh tay trước khi trở về vị trí phục vụ.



Hình 3.9. Nhân viên vệ sinh khu vực ăn uống

### ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trong chương này, một số nội dung chính được giới thiệu:

- Quy trình chào đón khách, phục vụ khách ăn uống.
- Quy trình thanh toán, tiễn khách và vệ sinh sau khi khách ăn

buffet sáng tại nhà hàng.

## CÂU HỎI ÔN TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH CHƯƠNG 3

### Câu hỏi ôn tập

**Câu 1:** Trình bày các bước chào đón khách trong phục vụ buffet sáng.

**Câu 2:** Trình bày việc kiểm tra thẻ vào cửa đối với khách lưu trú khi đến ăn buffet sáng tại nhà hàng.

**Câu 3:** Khi giới thiệu sơ lược về không gian phục vụ buffet sáng cho khách, nhân viên thực hiện giới thiệu những nội dung gì? Nêu các yêu cầu khi thực hiện giới thiệu .

**Câu 4:** Trình bày các trường hợp mà nhân viên phục vụ cần hỗ trợ khách lấy thức ăn, đồ uống trong quá trình phục vụ buffet.

**Câu 5:** Trình bày yêu cầu đối với việc bổ sung dụng cụ trong phục vụ buffet sáng trong nhà hàng.

**Câu 6:** Trình bày các bước thực hiện thanh toán đối với khách lưu trú và khách đoàn trong phục vụ buffet sáng trong nhà hàng.

### Các bài thực hành

#### Bài 1. Chào đón khách

- *Mục tiêu:* Rèn luyện kỹ năng tổ chức chào đón khách ăn buffet sáng tại nhà hàng.

- *Nội dung:* Khách sạn Thương Mại là khách sạn đạt tiêu chuẩn 4 sao quốc tế với 100 phòng. Nhà hàng của khách sạn Thương mại được thiết kế hiện đại và thoáng đãng, có sức chứa tối đa 300 khách cùng lúc và đây cũng được xem là không gian phục vụ buffet sáng của khách sạn. Là một khách sạn có vị trí tọa lạc

gần với bãi biển Nguyễn Tất Thành và trên tuyết đường đi đến các điểm du lịch như : Núi thần tài, Bà Nà núi chúa, công viên nước Mikazuki nên khách hàng của khách sạn chủ yếu là những đoàn khách đến từ hai đầu đất nước. Ngày x/xx/20xx khách sạn đón đoàn khách 50 khách du lịch đến từ Hà Nội. Vì đoàn khách có kế hoạch đi tham quan Núi thần tài nên ăn sáng tại khách sạn lúc 6h00.

- *Yêu cầu:* Đóng vai trò là nhà hàng của khách sạn, hãy tổ chức chào đón khách trong phục vụ buffet sáng.

- *Hướng dẫn thực hiện:* Thực hiện bài tập theo nhóm tại lớp thông qua việc đóng vai của sinh viên cả lớp. Gv cũng đóng vai là khách hàng hoặc là quan sát viên.

## **Bài 2: Tổ chức phục vụ trong quá trình khách ăn uống**

- *Mục tiêu:* Rèn luyện kỹ năng tổ chức phục vụ và giải quyết tình huống trong quá trình khách ăn uống buffet tại nhà hàng.

- *Nội dung:* Với nội dung của bài tập 1, đóng vai trò là nhà hàng của khách sạn, hãy tổ chức phục vụ khách ăn uống

- *Hướng dẫn thực hiện:* Thực hiện bài tập theo nhóm thông qua hình thức đóng vai. Các thành viên trong nhóm phân công nhiệm vụ và thực hiện các nội dung phục vụ khách ăn uống trong phục vụ buffet. Giảng viên là quan sát viên để đánh giá.

## **BÀI ĐỌC THÊM**

### **GỢI Ý THỰC ĐƠN BUFFET SÁNG CHO DÀNH CHO NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN**

Salad hay súp là những món khai vị nhẹ nhàng, dễ ăn, kích thích vị giác người ăn ngon miệng để chuẩn bị thưởng thức món ăn chính.

Salad cá ngừ



Salad cá ngừ sự kết hợp tinh tế giữa vị tươi mát của rau củ quả và độ ngọt tự nhiên từ cá. Đây là món ăn nhẹ nhàng, mở vị để bạn thưởng thức món chính.

Chỉ cần cắt xà lách, dưa leo, cà chua và cá ngừ đóng hộp thành miếng vừa ăn rồi trộn với hỗn hợp mayonnaise, tương ớt, tương cà, hành tây băm nhỏ và bắp tách hạt là hoàn thành.

#### Súp gà bắp non



Vào những ngày thời tiết se se lạnh, được thưởng thức mùi vị ngọt bùi của thịt gà hòa quyện cùng bắp ngô thanh thanh của súp gà bắp non, cho thêm chút rau thơm và tiêu nữa thì quả là tuyệt vời.

Ức gà luộc chín, xé sợi nấu cùng với bắp non, cà rốt, đậu cô ve, nấm hương và thêm chút bột năng cho sánh. Khi ăn thêm rau thơm và tiêu cho dậy mùi.

#### Gỏi cuốn tôm thịt



Gỏi cuốn là món dễ ăn với cả rau củ quả xanh và đạm từ thịt hay hải sản. Món khai vị nhẹ nhàng này chắc chắn sẽ được nhiều thực khách lựa chọn.

Một cuốn gỏi cuốn tôm thịt đầy đủ sẽ gồm xà lách, giá, hẹ, rau thơm, dưa leo, thịt ba chỉ và tôm, cuốn chặt tay bằng bánh tráng. Khi ăn chấm cùng nước tương, nước mắm hay mắm nêm, tùy theo sở thích của bạn.

Thực đơn món chính cho buffet sáng

Nên sử dụng những món nóng, được nấu cầu kỳ và nhiều dinh dưỡng giúp thực khách ấm bụng, no và bổ sung đầy đủ năng lượng cho ngày dài. Ngoài ra, món nóng dễ ăn, thích hợp với khẩu vị của người Việt.

Các món ăn bạn có thể áp dụng như bò kho bánh mì, bún xào thập cẩm, phở, hủ tiếu, bò hầm rượu vang,...

Bên cạnh đó, bạn nên chuẩn bị thêm một số món ăn phụ như các loại chả giò, cơm chiên, bánh mì, sandwich hay pizza để ăn thêm khi có nhu cầu.

Phở



Phở là món ăn được lòng nhiều người dân Việt Nam nhất. Phở thơm ngon, dễ ăn còn cung cấp nhiều năng lượng để bạn lấp đầy chiếc bụng rỗng cho ngày dài năng động.

Phở nổi bật nhờ phần nước dùng ngọt thanh, trong vắt, lại đậm đà nhờ được ninh từ xương bò, ăn cùng sợi phở dai dai, thêm ít hành lá, giấm ớt, rau xanh,... khi ăn một lần bạn sẽ chẳng thể nào có thể quên.

### Bò kho bánh mì



Bò kho không chỉ có hương vị hấp dẫn, mà còn rất bổ dưỡng. Một nồi bò kho ngon được tổng hòa từ thịt bò và nguyên liệu tươi ngon, cùng cách hầm ướp, nêm nếm của người nấu.

Bò kho ngon đúng điệu có vị béo, dai và mùi thơm nức mũi. Thịt bò kho có màu nâu đỏ sẫm, nhìn rất hấp dẫn. Khi ăn có thể cảm nhận được vị đậm đà, hài hòa của các loại gia vị. Bạn có thể ăn bò kho với bánh mì, bún, phở hoặc cơm nóng. Nhớ thưởng thức khi còn nóng để tận hưởng trọn vẹn hương vị nhé.

### Hủ tiếu Nam Vang



Hủ tiếu là món ăn bình dân phổ biến ở hầu hết các tỉnh thành miền Nam, trong đó nổi tiếng nhất phải nói đến hủ tiếu Nam Vang.

Sợi hủ tiếu dai dai, nước dùng đậm đà cũng các nguyên liệu tươi ngon, chắc chắn đây là khởi đầu cho bữa sáng không thể tuyệt vời hơn.

Thực đơn tráng miệng cho buffet sáng

Đến đây, sau khi đã no bụng, du khách sẽ cần khoảng thời gian nhẹ nhàng để ngồi trò chuyện cùng người thân, bạn bè của mình. Bạn nên phục vụ thực khách một chút đồ ngọt hoặc trái cây sẽ rất tuyệt vời.

Các loại bánh ngọt như tiramisu, cupcake, tart trứng, bánh su, bánh flan, bánh mochi,...; các loại chè như chè đậu, chè hạt sen long nhãn, chè khúc bạch,...; thạch rau câu hay trái cây các loại.

#### Tiramisu



Bánh tiramisu là một trong những loại bánh đặc trưng của đất nước Ý. Cần một miếng bánh với lớp bánh mềm mềm, hòa cùng mùi cà phê, ca cao thơm phức, và đặc biệt là lớp kem béo ngậy nhưng không hề ngán. Món bánh này có thể chinh phục cả những người khó tính nhất.

Tiramisu gồm các lớp bánh quy Savoiardi, nhúng cà phê xen kẽ với hỗn hợp trứng, đường, phô mai mascarpone đánh bông, thêm một ít bột cacao. Công thức bánh này được biến tấu thành nhiều món bánh và món tráng miệng khác nhau.

#### Bánh cupcake



Bánh cupcake là loại bánh rất được ưa chuộng nhờ vào cốt bánh bông lan thơm ngọt và cách trang trí phủ kem tươi dễ thương bắt mắt, điều đặc biệt là kích cỡ bánh chỉ bằng 1 chiếc cốc xinh xinh.

Cupcake là sự tổng hòa của cốt bánh mềm xốp, thơm mùi bơ sữa, cùng kem béo ngậy, nhiều hương vị tùy theo sự sáng tạo của bạn sẽ được thực khách rất yêu thích.

### Chè khúc bạch



Chè khúc bạch đã xuất hiện ở nước ta từ rất lâu và cũng đã rất thân quen nhưng độ hot của chúng thì vẫn chưa hề có dấu hiệu hạ nhiệt. Chè khúc bạch luôn khiến chúng ta cảm thấy mát dịu mỗi khi thưởng thức.

Một phần chè khúc bạch là sự tổng hòa của các loại thạch ngọt mát như thạch kem sữa, dâu hay trà xanh,... cùng với nước chè thanh ngọt từ đường phèn và lá dứa sẽ khiến bạn cảm thấy nhẹ nhàng để kết thúc một bữa ăn no. Bạn có thể thêm nhãn hay vải để tăng vị cho món ăn.

### Đồ uống cho buffet sáng

Đồ uống cho bữa sáng rất đa dạng và phong phú, giúp thực khách kết thúc một bữa ăn nhẹ nhàng để sẵn sàng cho những chuyến tham quan, vui chơi.

Bạn có thể phục vụ trà, cà phê, sữa bò, sữa hạt các loại, nước ép trái cây, ca cao nóng,...



## 2 Đặc điểm buffet sáng cho khách sạn

- Các món khai vị, món ăn phụ hay tráng miệng được bày ra từng đĩa để ở trên quầy. Món chính ăn nóng được để trong nồi buffet, cùng với rau, củ, quả được trưng bày trên các kệ inox sang trọng. Quầy được thiết kế cao vừa phải để việc lựa chọn các món ăn dễ dàng.

- Ưu điểm của tiệc buffet sáng là nhà hàng hay khách sạn có thể phục vụ số lượng thực khách nhiều hơn so với tiệc ngồi. Bên cạnh đó, tiệc buffet còn tạo ra một không gian giao lưu thoải mái, gần gũi giữa các thực khách với nhau.



Buffet sáng đang ngày càng được các nhà hàng, khách sạn chú trọng và đưa chúng vào trong các gói dịch vụ để phục vụ khách hàng. Một buổi sáng nhẹ nhàng được phục vụ một cách đầy đủ dinh dưỡng và gần gũi sẽ là điểm cộng lớn để khách hàng của bạn có trải nghiệm tuyệt vời khi lưu trú.

### ***Tài liệu tham khảo***

[1] Khoa Thương mại và Du lịch, (2019), *Bài giảng Thiết kế và trang trí tiệc*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[2] Khoa Thương mại và Du lịch (2013), *Bài giảng Nghiệp vụ nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại;

[3] Khoa Thương mại và Du lịch (2014), *Bài giảng Quản trị kinh doanh nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại;

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Khoa Thương mại và Du lịch, (2019), *Bài giảng Thiết kế và trang trí tiệc*, Trường Cao đẳng Thương mại;
- [2] Khoa Thương mại và Du lịch (2013), *Bài giảng Nghiệp vụ nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại;
- [3] Khoa Thương mại và Du lịch (2014), *Bài giảng Quản trị kinh doanh nhà hàng*, Trường Cao đẳng Thương mại;
- [4] ThS. Nguyễn Thị Hải Đường (2013), Trường Đại học kinh tế Đà Nẵng, *Giáo trình Quản trị kinh doanh nhà hàng*, NXB Đà Nẵng;
- [5] ThS. Đỗ Thiện Dụng (2017), *Bài giảng Quản trị các loại tiệc*; Trường đại học Thăng Long.