

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ BÀN 1

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

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 315/QĐ-CĐTM

Ngày 15 tháng 7 năm 2022

của Trường Cao đẳng Thương mại)

Đà Nẵng, 2022

(Lưu hành nội bộ)

Lời giới thiệu

Để đáp ứng nhu cầu về tài liệu giảng dạy và học tập cho sinh viên của các ngành đào tạo trình độ cao đẳng; đặc biệt là yêu cầu đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo; Trường Cao đẳng Thương mại chỉ đạo 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 Th.S Nguyễn Thị Ánh Ly và Th.S Trần Thị Thanh Tùng biên soạn giáo trình này để dùng chung cho các ngành Quản trị khách sạn và Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, giúp cho việc dạy và học của giảng viên và sinh viên được thuận lợi.

Giáo trình Nghiệp vụ bàn 1 được biên soạn dựa theo chương trình môn học Nghiệp vụ bàn 1, kế thừa từ giáo trình “Nghiệp vụ bàn” của tác giả Phạm Tường Hưng – Trường Cao đẳng Thương mại, tham khảo tài liệu, giáo trình của một số nguồn, tác giả trong và ngoài nước. Ngoài ra, nhóm tác giả đã tham khảo một số hình ảnh từ nguồn internet để làm minh họa cho giáo trình.

Nội dung của giáo trình Nghiệp vụ bàn 1 bao gồm 07 chương, cụ thể:

Chương 1: Vệ sinh nhà hàng và vệ sinh dụng cụ

Chương 2: Các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản

Chương 3: Kỹ thuật phục vụ đồ uống cơ bản

Chương 4: Tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách

Chương 5: Đặt bàn và phục vụ ăn Á

Chương 6: Đặt bàn và phục vụ ăn Âu – Mỹ

Chương 7: Phục vụ khách ăn uống tại buồng

Trong quá trình biên soạn, nhóm tác giả đã chú ý cập nhật khá đầy đủ các nội dung có liên quan đến nghiệp vụ

chuyên sâu và đưa vào một số tình huống, ví dụ minh họa được biên soạn từ các tài liệu và quan sát thực tiễn qua quá trình nghiên cứu và trải nghiệm thực tế. Để giáo trình này đến tay người đọc, nhóm tác giả ghi nhận và cảm ơn sự giúp đỡ, tham gia ý kiến góp ý của các giảng viên Bộ môn Nhà hàng và giảng viên khác trong Khoa.

Mặc dù đã rất cố gắng, nhóm tác giả nghĩ rằng giáo trình này có thể còn hạn chế, sai sót nhất định. Chúng tôi chân thành mong đợi nhận được sự phê bình, góp ý của quý độc giả để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn. Mọi ý kiến tham gia xin được gửi về địa chỉ: email: anhly2406@gmail.com

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày 15 tháng 7 năm 2022

TM nhóm tác giả

ThS. Nguyễn Thị Ánh Ly

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC HÌNH ẢNH	viii
Chương 1.VỆ SINH NHÀ HÀNG VÀ VỆ SINH DỤNG CỤ	
1.1. Nhận biết các khu vực, trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng	2
<i>1.1.1. Nhận biết các khu vực</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2. Nhận biết trang thiết bị dụng cụ.....</i>	<i>5</i>
1.2. Vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh.....	7
<i>1.2.1. Chuẩn bị</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2. Xác định phương pháp làm vệ sinh.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.3. Tiến hành vệ sinh.....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.4. Kiểm tra, đánh giá.....</i>	<i>10</i>
1.3. Vệ sinh dụng cụ	10
<i>1.3.1. Chuẩn bị</i>	<i>10</i>
<i>1.3.2. Phân loại dụng cụ</i>	<i>11</i>
<i>1.3.3. Tiến hành vệ sinh.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.4. Kiểm tra, đánh giá.....</i>	<i>14</i>
Chương 2. CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ ĂN UỐNG CƠ BẢN	16
2.1. Gấp khăn ăn.....	17
<i>2.1.1. Kiểu thuyền buồm</i>	<i>17</i>
<i>2.1.2. Kiểu búp măng</i>	<i>18</i>
<i>2.1.3. Kiểu kim tự tháp.....</i>	<i>19</i>
<i>2.1.4. Kiểu vương miện</i>	<i>20</i>
<i>2.1.5. Kiểu hoa sen</i>	<i>21</i>
<i>2.1.6. Kiểu quạt nến</i>	<i>22</i>
2.2. Trải và thu khăn bàn ăn.....	23

2.2.1. <i>Trải khăn bàn ăn khi chưa có khách</i>	23
2.2.2. <i>Trải khăn bàn ăn khi có khách</i>	24
2.2.3. <i>Thu khăn bàn</i>	26
2.3. Thao tác sử dụng khay	26
2.3.1. <i>Chuẩn bị</i>	26
2.3.2. <i>Bê và lấy vật dụng ra khỏi khay</i>	27
2.4. Thao tác bê, đặt và thu đĩa ăn	29
2.4.1. <i>Bê, đặt và thu đĩa chưa có thức ăn</i>	29
2.4.2. <i>Bê, đặt và thu đĩa có thức ăn (Bê 3 đĩa)</i>	31
2.5. Thao tác phục vụ súp	33
2.5.1. <i>Phục vụ súp theo đĩa</i>	33
<i>Câu hỏi ôn tập</i>	34
<i>Bài tập</i>	34
Chương 3. KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CƠ BẢN ..	36
3.1. Nguyên tắc phục vụ đồ uống	37
3.1.1. <i>Nguyên tắc chung</i>	37
3.1.2. <i>Nguyên tắc phục vụ đồ uống trong từng phần ăn</i>	41
3.2. Phục vụ một số loại đồ uống thông dụng	43
3.2.1. <i>Phục vụ nước suối, nước tinh khiết</i>	43
3.2.2. <i>Phục vụ bia</i>	43
3.2.3. <i>Phục vụ rượu mạnh</i>	44
3.2.4. <i>Phục vụ rượu vang</i>	45
3.2.5. <i>Phục vụ trà, thảo mộc tại bàn</i>	48
3.2.6. <i>Phục vụ cà phê tại bàn</i>	48
<i>Câu hỏi ôn tập</i>	49
<i>Bài tập</i>	49
Chương 4. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH	51
4.1. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi món trực tiếp	53
4.1.1. <i>Yêu cầu đối với nhân viên tiếp nhận</i>	53

4.1.2. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu.....	53
4.1.3. Phương pháp tiến hành.....	54
4.2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt bàn qua điện thoại.....	58
4.2.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu.....	58
4.2.2. Phương pháp tiến hành.....	59
4.3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ tại buồng.....	60
4.3.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu.....	60
4.3.2. Phương pháp tiến hành.....	61
Câu hỏi ôn tập.....	62
Bài tập.....	62
Chương 5. ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN Á.....	64
5.1. Đặt bàn ăn Á.....	65
5.1.1. Đặt bàn ăn sáng Á.....	65
5.1.2. Đặt bàn ăn trưa - tối Á.....	67
5.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Á.....	70
5.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Á.....	70
5.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Á.....	72
Câu hỏi ôn tập.....	74
Bài tập.....	74
Chương 6. ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN ÂU-MỸ.....	76
6.1. Đặt bàn ăn Âu – Mỹ.....	77
6.1.1. Đặt bàn ăn sáng Âu – Mỹ.....	77
6.1.2. Đặt bàn ăn trưa - tối Âu – Mỹ.....	80
6.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Âu – Mỹ.....	88
6.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Âu – Mỹ.....	88
6.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Âu – Mỹ.....	90
Câu hỏi ôn tập.....	93
Bài tập.....	93
Chương 7. PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI BUỒNG.....	95
7.1. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại buồng.....	96

7.1.1. Đặt dụng cụ, thức ăn lên khay và xe đẩy.....	96
7.1.2. Vào buồng khách ở	97
7.1.3. Tiến hành đặt bàn	98
7.1.4. Thực hiện thủ tục thanh toán và chào khách.....	98
7.2. Giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng.....	98
7.2.1. Khách không mở cửa.....	98
7.2.2. Khách từ chối món ăn.....	99
7.2.3. Tình huống khác	99
<i>Câu hỏi ôn tập.....</i>	<i>100</i>
<i>Bài tập</i>	<i>100</i>
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	102

MỤC LỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Khu vực lễ tân trong nhà hàng	3
Hình 1.2. Khu vực phòng ăn trong nhà hàng	3
Hình 1.3. Khu vực phục vụ đồ uống	4
Hình 1.4. Khu vực bếp	4
Hình 1.5. Một số trang thiết bị tại khu vực phục vụ đồ uống	5
Hình 1.6. Một số trang thiết bị tại khu vực bếp	6
Hình 1.7. Hình minh họa cho dụng cụ ăn Á	6
Hình 1.8. Hình minh họa cho dụng cụ ăn Âu – Mỹ	7
Hình 1.9. Hình minh họa cho một số loại ly phục vụ trong nhà hàng	7
Hình 1.10. Phân loại dụng cụ bằng kim loại	11
Hình 1.11. Chuẩn bị khu vực vệ sinh dụng cụ bằng thủy tinh	12
Hình 1.12. Tiến hành lau dụng cụ thủy tinh	12
Hình 1.13. Vệ sinh dụng cụ bằng kim loại	13
Hình 1.14. Tiến hành vệ sinh dụng cụ bằng sành sứ	13
Hình 2.1. Khăn ăn gấp kiểu thuyền buồm	18
Hình 2.2. Khăn ăn gấp kiểu búp măng	19
Hình 2.3. Khăn ăn gấp kiểu kim tự tháp	20
Hình 2.4. Khăn ăn gấp kiểu vương miện	21
Hình 2.5. Khăn ăn gấp kiểu hoa sen	22
Hình 2.6. Khăn ăn gấp kiểu quạt nến	23
Hình 2.7. Trải khăn bàn khi chưa có khách	24
Hình 2.8. Trải khăn bàn khi có khách	25
Hình 2.9. Khay hình chữ nhật	27
Hình 2.10. Khay hình tròn	27
Hình 2.11. Bê khay trên một tay	28
Hình 2.12. Thao tác bê, đặt đĩa chưa có thức ăn	31
Hình 2.13. Thao tác bê đĩa có thức ăn (bê 3 đĩa)	32

Hình 3.1. Một số dụng cụ cần chuẩn bị khi phục vụ rượu vang	46
Hình 3.2. Giới thiệu rượu vang	46
Hình 3.3. Khai rượu vang	47
Hình 4.1. Mẫu phiếu ghi nhận yêu cầu	55
Hình 4.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống	56
Hình 4.3. Tiếp nhận yêu cầu gọi món	57
Hình 5.1. Đặt bàn ăn trưa, tối Á	70
Hình 6.1. Điểm tâm kiểu lục địa	78
Hình 6.2. Điểm tâm kiểu Mỹ	78
Hình 6.3. Điểm tâm kiểu tự chọn	79
Hình 6.4. Thực đơn chọn món (À la Carte menu)	81
Hình 6.5. Thực đơn định sẵn (Table d'hote menu)	82
Hình 6.6. Thực đơn đặt trước (Set menu)	83
Hình 6.7. Đặt bàn ăn trưa, tối theo thực đơn gọi món	86
Hình 6.8. Đặt bàn ăn trưa, tối Âu – Mỹ theo thực đơn đặt trước	87
Hình 7.1. Đặt dụng cụ lên xe đẩy/ khay	97
Hình 7.2. Gõ cửa để vào buồng khách ở	98

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ bàn 1

2. Mã môn học: 0163105

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 bắt buộc, có tính chất lý thuyết kết hợp thực hành.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: Là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở, được bố trí giảng dạy sau môn học Tổng quan du lịch và trước môn học Thực hành ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- Hiểu được tầm quan trọng của nghiệp vụ phục vụ ăn uống cơ bản;
- Hiểu được cách tiến hành vệ sinh nhà hàng và các dụng cụ trong nhà hàng; các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách về ăn uống; đặt bàn và phục vụ ăn Á; đặt bàn và phục vụ ăn Âu- Mỹ; phục vụ khách ăn uống tại buồng.

4.2. Về kỹ năng:

Thực hiện thành thạo những kỹ năng phục vụ ăn uống cơ bản như: Vệ sinh nhà hàng, vệ sinh dụng cụ; thực hiện các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách; đặt bàn và phục vụ ăn Á; đặt bàn và phục vụ ăn Âu - Mỹ; phục vụ khách ăn uống tại buồng.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Ý thức được vai trò và trách nhiệm của nhân viên phục vụ ăn uống tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp;
- Có thái độ cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; say mê với nghề, đủ sức khỏe và khả năng giao tiếp để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp;
- Có ý thức chủ động, độc lập, linh hoạt trong việc thực hiện các nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung:

Mã MH	Tên môn học	Thời gian học tập				
		Tổng số		Lý thuyết	Thực hành	Tỷ lệ LT/TH
		Tín chỉ	Giờ	Giờ	Giờ	
3.1. Các môn học chung		19,5	435	150	285	34/66
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
3.2. Các môn học chuyên môn		63,5	1455	525	930	36/64
3.2.1. Môn học cơ sở		34,5	705	330	375	47/53
<i>3.2.1.1. Môn thuộc lĩnh vực đào tạo</i>		5	90	60	30	67/33
0032042	Luật kinh tế	2,5	45	30	15	67/33
0162183	Kinh tế vi mô	2,5	45	30	15	67/33

3.2.1.2 Môn thuộc nhóm ngành đào tạo		11,5	225	120	105	53/47
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
3.2.1.3. Môn thuộc ngành đào tạo		18	390	150	240	38/62
a. Môn tiên quyết						
0162824	Tổng quan du lịch	2,5	45	30	15	67/33
b. Môn hỗ trợ						
0162845	Văn hóa ẩm thực	1,5	30	15	15	50/50
0163105	Nghiệp vụ bàn 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	2	45	15	30	33/67

	Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2					
3.2.2. Môn học chuyên môn sâu		23	615	150	465	24/76
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
3.2.3. Môn học tự chọn (chọn 3 trong 6 môn)		6	135	45	90	33/67
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
Tổng cộng		83	1890	675	1215	36/64

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>Chương 1. VỆ SINH NHÀ HÀNG VÀ VỆ SINH DỤNG CỤ</p> <p>1.1. Nhận biết các khu vực, trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng</p> <p><i>1.1.1. Nhận biết các khu vực</i></p> <p><i>1.1.2. Nhận biết trang</i></p>	03	01	02	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<p><i>thiết bị dụng cụ</i></p> <p>1.2. Vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh</p> <p><i>1.2.1. Chuẩn bị</i></p> <p><i>1.2.2. Xác định phương pháp làm vệ sinh</i></p> <p><i>1.2.3. Tiến hành vệ sinh</i></p> <p><i>1.2.4. Kiểm tra, đánh giá</i></p> <p>1.3. Vệ sinh dụng cụ</p> <p><i>1.3.1. Chuẩn bị</i></p> <p><i>1.3.2. Phân loại dụng cụ</i></p> <p><i>1.3.3. Tiến hành vệ sinh</i></p> <p><i>1.3.4. Kiểm tra, đánh giá</i></p>				
2	<p>Chương 2. CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ ĂN UỐNG CƠ BẢN</p> <p>2.1. Gấp khăn ăn</p> <p><i>2.1.1. Kiểu thuyền</i></p>	08	02	06	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<p><i>buồm</i></p> <p><i>2.1.2. Kiểu búp măng</i></p> <p><i>2.1.3. Kiểu kim tự tháp</i></p> <p><i>2.1.4. Kiểu vương miện</i></p> <p><i>2.1.5. Kiểu hoa sen</i></p> <p><i>2.1.6. Kiểu nển đơn</i></p> <p><i>2.1.7. Kiểu quạt nển</i></p> <p>2.2. Trải và thu khăn bàn ăn</p> <p><i>2.2.1. Trải khăn bàn ăn khi chưa có khách</i></p> <p><i>2.2.2. Trải khăn bàn ăn khi có khách</i></p> <p><i>2.2.3. Thu khăn bàn</i></p> <p>2.3. Thao tác sử dụng khay</p> <p><i>2.3.1. Chuẩn bị</i></p> <p><i>2.3.2. Bê và lấy vật dụng ra khỏi khay</i></p> <p>2.4. Thao tác bê, đặt và thu đĩa ăn</p> <p><i>2.4.1. Bê, đặt và thu đĩa chưa có thức ăn</i></p> <p><i>2.4.2. Bê, đặt và thu đĩa có thức ăn (Bê 3 đĩa)</i></p> <p>2.5. Thao tác phục vụ súp</p> <p><i>2.5.1. Phục vụ súp theo</i></p>				

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<i>đĩa</i> <i>2.5.2. Phục vụ súp từ bát súp lớn</i>				
3	<p>Chương 3. KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CƠ BẢN</p> <p>3.1. Nguyên tắc phục vụ đồ uống</p> <p><i>3.1.1. Nguyên tắc chung</i></p> <p><i>3.1.2. Nguyên tắc phục vụ đồ uống trong từng phần ăn</i></p> <p>3.2. Phục vụ một số loại đồ uống thông dụng</p> <p><i>3.2.1. Phục vụ nước suối, nước tinh khiết</i></p> <p><i>3.2.2. Phục vụ bia</i></p> <p><i>3.2.3. Phục vụ rượu mạnh</i></p> <p><i>3.2.4. Phục vụ rượu vang</i></p> <p><i>3.2.5. Phục vụ trà, thảo mộc tại bàn</i></p>	05	02	03	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<i>3.2.6. Phục vụ cà phê tại bàn</i>				
4	<p>Chương 4. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH</p> <p>4.1. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi món trực tiếp</p> <p><i>4.1.1. Yêu cầu đối với nhân viên tiếp nhận</i></p> <p><i>4.1.2. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu</i></p> <p><i>4.1.3. Phương pháp tiến hành</i></p> <p>4.2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt bàn qua điện thoại</p> <p><i>4.2.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu</i></p> <p><i>4.2.2. Phương pháp tiến hành</i></p> <p>4.3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng</p>	05	02	03	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<p><i>4.3.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu</i></p> <p><i>4.3.2. Phương pháp tiến hành</i></p>				
5	<p>Chương 5. ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN Á</p> <p>5.1. Đặt bàn ăn Á</p> <p><i>5.1.1. Đặt bàn ăn sáng Á</i></p> <p><i>5.1.2. Đặt bàn ăn trưa - tối Á</i></p> <p>5.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Á</p> <p><i>5.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Á</i></p> <p><i>5.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Á</i></p>	08	03	05	
6	<p>Chương 6. ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN ÂU – MỸ</p> <p>6.1. Đặt bàn ăn Âu – Mỹ</p> <p><i>6.1.1. Đặt bàn ăn sáng Âu – Mỹ</i></p> <p><i>6.1.2. Đặt bàn ăn trưa -</i></p>	13	04	07	02

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<p><i>tối Âu – Mỹ</i></p> <p>6.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Âu – Mỹ</p> <p><i>6.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Âu – Mỹ</i></p> <p><i>6.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Âu – Mỹ</i></p>				
7	<p>Chương 7: PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI BUỒNG</p> <p>7.1. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại buồng</p> <p><i>7.1.1. Đặt dụng cụ, thức ăn lên khay và xe đẩy</i></p> <p><i>7.1.2. Vào buồng khách ở</i></p> <p><i>7.1.3. Tiến hành đặt bàn</i></p> <p><i>7.1.4. Thực hiện thủ tục thanh toán và chào khách</i></p> <p>7.2. Giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng</p> <p><i>7.2.1. Khách không mở</i></p>	03	01	02	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
	<i>cửa</i> 7.2.2. Khách từ chối món ăn 7.2.3. Tình huống khác				
Cộng		45	15	28	02

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Phòng học lý thuyết và phòng học thực hành được bố trí các tủ dụng cụ chuyên dùng, có bàn ghế ngồi cho sinh viên, có không gian thực hành.

6.2. Trang thiết bị dạy học: Bảng, Projector, mic, loa.

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện:

- Bài giảng Nghiệp vụ bàn 1;
- Các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ trong nhà hàng: Dụng cụ ăn uống Á, Âu – Mỹ; dụng cụ dùng chung, dụng cụ phục vụ;
- Các loại đồ uống: Rượu vang trắng, vang đỏ, vang bọt, rượu mạnh, bia, nước suối, nước ngọt;
- Các món ăn đồ uống: Món ăn Á, Âu – Mỹ;
- Thực đơn, danh mục đồ uống: Thực đơn bằng sách;
- Phiếu ghi nhận yêu cầu: Bảng giấy (theo mẫu).

6.4. Các điều kiện khác: Phần mềm tiếp nhận yêu cầu tự động (nếu có).

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách về ăn uống; đặt bàn và phục vụ ăn Á; đặt bàn và phục vụ ăn Âu- Mỹ.

- Kỹ năng: Các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách; đặt bàn và phục vụ ăn Á; đặt bàn và phục vụ ăn Âu - Mỹ.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm

+ Ý thức được vai trò và trách nhiệm của nhân viên phục vụ ăn uống tác động trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh của ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống;

+ Có thái độ cẩn thận, chính xác, tỉ mỉ; say mê với nghề, đủ sức khỏe và khả năng giao tiếp để đáp ứng yêu cầu nghề nghiệp;

+ Có ý thức chủ động, độc lập, linh hoạt trong việc thực hiện các nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống.

7.2. 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	Hỏi đáp, chơi trò chơi, thực hành	Trong các buổi học (1)	05
2	Kiểm tra định kỳ	Thực hành	1	Mỗi sinh viên thực hành bài thi trong vòng 15 phút (chưa kể thời gian chuẩn bị).
3	Thi kết thúc	Thực hành	1	Mỗi sinh viên

	môn học			thực hành bài thi trong vòng 15 phút (chưa kể thời gian chuẩn bị).
--	---------	--	--	--

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên các ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, Quản trị khách sạn trình độ Cao đẳng.

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy: Diễn giảng, phát vấn, minh họa trực quan, thị phạm, tích hợp.

8.2.2. Đối với người học: Mặc đồng phục, lắng nghe, quan sát, phát biểu, thực hành cá nhân, thực hành theo nhóm.

9. Tài liệu tham khảo:

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội;

[4] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.

Chương 1

VỆ SINH NHÀ HÀNG VÀ VỆ SINH DỤNG CỤ

Chương 1 là chương giới thiệu về cách thức vệ sinh nhà hàng và vệ sinh dụng cụ trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- **Kiến thức:**

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc vệ sinh đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Hiểu được các yêu cầu, cách thức vệ sinh các khu vực và dụng cụ trong nhà hàng.

- **Kỹ năng:** Thực hiện thành thạo kỹ năng vệ sinh các khu vực và dụng cụ trong nhà hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đối với nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong việc vệ sinh nhà hàng và dụng cụ trong nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Có ý thức học tập tốt, rèn luyện đức tính cẩn thận, tỉ mỉ, vệ sinh, ngăn nắp trong quá trình chuẩn bị trước khi phục vụ khách.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- *Đối với người dạy:* Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập 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

luyện và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

1.1. Nhận biết các khu vực, trang thiết bị dụng cụ trong nhà hàng

1.1.1. Nhận biết các khu vực

Không gian nhà hàng có thể chia thành các khu vực sau:

- Khu vực lễ tân: Là khu vực đầu tiên đón khách nên có vai trò quan trọng trong tạo ấn tượng ban đầu với khách. Khu vực này thường được bố trí gần cửa chính ra vào của nhà hàng.



Hình 1.1. Khu vực lễ tân trong nhà hàng

- Khu vực phòng ăn: Là khu vực rộng nhất của nhà hàng, có thể chiếm tới 60% diện tích, là nơi diễn ra việc phục vụ ăn uống cho khách.



Hình 1.2. Khu vực phòng ăn trong nhà hàng

- Khu vực phục vụ đồ uống: Là khu vực pha chế và phục vụ thức uống cho khách, có thể nằm trong cùng khu vực phòng ăn hoặc một khu vực riêng biệt.



Hình 1.3. Khu vực phục vụ đồ uống

- Khu vực bếp: Là nơi sơ chế, chế biến, làm chín thức ăn trong nhà hàng. Khu vực này có một số đặc trưng như: Sử dụng nhiệt, lửa nhiều, có mùi thức ăn, sử dụng nước nhiều... nên thường đặt cách xa phòng ở của khách (nếu nhà hàng nằm trong khách sạn), thông với khu vực phòng ăn để thuận tiện cho việc vận chuyển và phục vụ khách ăn uống. Quy mô của bếp phụ thuộc vào quy mô, loại hình nhà hàng; cấu trúc bếp thường được bố trí theo dây chuyền để đảm bảo thuận tiện từ khu vực kho nguyên liệu, thực phẩm đến khu vực sơ chế, chế biến, trang trí... Khu vực bếp được xây dựng một cách thông thoáng, có các hệ thống chiếu sáng, thoát nước, thông gió, báo cháy...tốt.



Hình 1.4. Khu vực bếp

- Khu vực vệ sinh công cộng: Là khu vực vệ sinh dành cho khách hàng và nhân viên. Khu vực này thường nằm xa khu vực bếp và gần với khu vực phòng ăn. Khu vực này phải được chia thành

khu vực dành riêng cho khách nam và nữ, có biển báo chỉ dẫn nhưng không quá lộ liễu.

1.1.2. Nhận biết trang thiết bị dụng cụ

1.1.2.1. Trang thiết bị

Trang thiết bị trong nhà hàng rất đa dạng, phong phú và có thể chia thành:

- Trang thiết bị tại khu vực lễ tân: Khu vực này thường kết hợp đón tiếp và thu ngân nên được bố trí một số trang thiết bị như máy tính, máy đếm tiền, điện thoại bàn, bộ đàm...

- Trang thiết bị tại phòng ăn: Gồm các loại máy điều hòa, máy làm lạnh, máy quạt, máy thông gió...

- Trang thiết bị tại khu vực phục vụ đồ uống: Gồm các loại máy pha cà phê, máy xay cà phê, máy rửa ly, máy làm đá, máy xay sinh tố...



Hình 1.5. Một số trang thiết bị tại khu vực phục vụ đồ uống

- Trang thiết bị tại khu vực bếp: Gồm các loại máy cắt, xay, nhồi bột, các loại bếp, nồi, lò hoặc một số băng chuyền...



Hình 1.6. Một số trang thiết bị tại khu vực bếp

1.1.2.2. Dụng cụ

Dụng cụ trong nhà hàng rất đa dạng và phong phú và có thể chia làm 4 loại chính:

- Dụng cụ ăn: Bao gồm dụng cụ ăn kiểu Á và dụng cụ ăn kiểu Âu - Mỹ.

+ Dụng cụ ăn kiểu Á: Đĩa kê chén, chén cơm, chén súp, đũa, gắp kê đũa, chén kê muỗng, muỗng, chén gia vị cá nhân...



Hình 1.7. Hình minh họa cho dụng cụ ăn Á

+ Dụng cụ ăn kiểu Âu – Mỹ: Đĩa định vị, đĩa ăn, đĩa bánh mì, dao phết bơ, dao nĩa ăn thịt, dao nĩa ăn cá, dao nĩa ăn khai vị, dao nĩa tráng miệng, muỗng ăn súp, muỗng tráng miệng...



Hình 1.8. Hình minh họa cho dụng cụ ăn Âu – Mỹ

- Dụng cụ uống: Ly nước lọc (ly *Highball* dùng cho phục vụ ăn kiểu Á và ly *Goblet* dùng cho phục vụ ăn kiểu Âu-Mỹ), ly bia, ly vang đỏ, ly vang trắng, ly rượu mạnh...; tách trà, tách cà phê...



Hình 1.9. Hình minh họa cho một số loại ly phục vụ trong nhà hàng

- Dụng cụ dùng chung: Lọ muối, lọ tiêu, lọ nước mắm, xì dầu, lọ hoa, biển số bàn, gạt tàn thuốc...

- Dụng cụ phục vụ: Xe đẩy, khay, khăn phục vụ, khay rượu vang, khay bia...

1.2. Vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh

Trong kinh doanh nhà hàng thì vệ sinh là một trong những yếu tố tạo nên chất lượng phục vụ khách. Vệ sinh gồm nhiều khâu, nhiều giai đoạn khác nhau và mỗi một khâu, một giai đoạn đều có những nét riêng. Tuy nhiên, bài giảng chỉ đề cập chính đến vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh trước khi phục vụ cũng như việc lau bóng, vệ sinh lại của nhân viên phục vụ trước khi phục vụ khách.

1.2.1. Chuẩn bị

1.2.1.1. Chuẩn bị trang thiết bị, dụng cụ

Trước khi tiến hành vệ sinh, nhân viên cần chuẩn bị đầy đủ và đúng chủng loại các trang thiết bị, dụng cụ cần thiết như xe đẩy, khay, ghế cao, thang, chổi, máy hút bụi, xô, vải lau... Tùy theo diện tích cần vệ sinh và số lượng nhân viên mà chuẩn bị số lượng của các trang thiết bị, dụng cụ phù hợp.

1.2.1.2. Lựa chọn hóa chất

Hóa chất ảnh hưởng đến chất lượng của quá trình vệ sinh, vì thế cần lựa chọn hóa chất phù hợp với từng chất liệu cần tẩy rửa, lau chùi: Hóa chất lau sàn, lau kính; hóa chất đánh bóng đồ gỗ, kim loại; hóa chất khử mùi, hóa chất giặt thảm...

1.2.1.3. Phân công nhân viên

Phân công nhân viên theo nhóm và chuyên môn hóa từng nội dung. Tùy thuộc vào cấu trúc của nhà hàng mà chia nhóm nhân viên theo tính chất công việc khác nhau: Nhóm nhân viên vệ sinh khu vực trần, nhóm nhân viên vệ sinh khu vực sàn, nhóm nhân viên vệ sinh cửa kính....

1.2.2. Xác định phương pháp làm vệ sinh

1.2.2.1. Phương pháp làm ẩm bụi bẩn

Phương pháp làm ẩm bụi bẩn sử dụng khăn sạch, có chất liệu bằng bông hoặc các sợi tổng hợp, làm ẩm bằng các dung dịch chuyên dùng hoặc bằng nước để lau lên các bề mặt của trang thiết bị, dụng cụ. Phương pháp này giúp bụi bẩn mềm ra, thấm vào trong khăn và không bị bay lung tung, thường sử dụng khi lau khung cửa hoặc cửa kính...

1.2.2.2. Phương pháp đánh bóng

Phương pháp đánh bóng được sử dụng chủ yếu để bảo vệ và giữ gìn đồ gỗ, đặc biệt là đối với đồ cổ, khi sử dụng cần phải tuân theo sự chỉ dẫn của nhà sản xuất. Trong một số trường hợp, nên sử dụng sáp hoặc thuốc xịt để bôi trơn trước khi đánh bóng. Tuy nhiên phần lớn các bề mặt thường được phủ một lớp bảo vệ bên ngoài nên phương pháp này chỉ được thực hiện khi thật sự cần thiết.

Phương pháp này thường sử dụng để đánh bóng bàn ghế, đồ trang trí bằng gỗ, bàn chờ, tủ chờ trong nhà hàng.

1.2.2.3. Phương pháp quét

Phương pháp quét giúp loại bỏ đi bụi bẩn bằng chổi hoặc vật dụng chuyên dùng, tuy nhiên phương pháp này không thể làm sạch hoàn toàn bề mặt. Ví dụ: quét trần, sàn...

1.2.2.4. Phương pháp tẩy

Phương pháp tẩy sẽ tiêu diệt hoặc giảm số lượng vi khuẩn xuống tới mức độ an toàn bằng các chất tẩy, rửa chuyên dụng. Ví dụ: tẩy sàn, tẩy bên ngoài các loại máy chuyên dụng khi bị oxy hóa.

1.2.2.5. Phương pháp hút

Phương pháp hút là phương pháp sử dụng máy hút bụi để làm sạch bụi. Đây là phương pháp làm sạch có hiệu quả nhất và nhanh chóng do bụi sẽ được lưu lại trong một túi và có thể vứt bỏ một cách dễ dàng. Phương pháp này sử dụng khi hút bụi sàn, không gian nhà hàng hay làm sạch thảm.

1.2.3. Tiến hành vệ sinh

1.2.3.1. Làm thông thoáng

Sau khi mọi bàn ăn đã được dọn sạch, các khăn trải bàn đã được mang đi, nhân viên tiến hành thu dọn các trang thiết bị, dụng cụ còn lại, sau đó, tiến hành kéo rèm và thông gió cho nhà hàng.

1.2.3.2. Kiểm tra tình trạng nhà hàng

Kiểm kê lại các trang thiết bị, dụng cụ có trong nhà hàng và thực hiện tất cả các trang thiết bị để chuẩn bị cho việc vệ sinh. Di chuyển các thiết bị, dụng cụ đến khu vực tập kết để vệ sinh. Lưu ý, khi di chuyển phải sắp xếp theo chủng loại và không chồng quá cao các trang thiết bị, dụng cụ để tránh gây đổ vỡ.

1.2.3.3. Thực hiện vệ sinh

Tiến hành vệ sinh theo nguyên tắc từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài:

- Bước 1: Lau bụi

Đối với trang thiết bị, dụng cụ như: bàn ghế, xe phục vụ, cửa kính, tủ đựng dụng cụ ăn uống, xe đẩy, cửa, khung cửa...thì dùng phương pháp làm ẩm bụi bản hoặc phương pháp phù hợp để lau chùi.

- Bước 2: Lau dọn

Sau khi đã lau bụi các dụng cụ thì tiến hành quét sàn, lau sàn bằng phương pháp phù hợp. Nếu nhiều bụi bản thì sẽ thực hiện lần lượt từ quét đến hút bụi và cuối cùng là lau, trong trường hợp ít bụi bản thì sẽ tiến hành quét và lau.

- Bước 3: Sắp xếp lại

Cất hết các thiết bị dọn vệ sinh đi, sắp xếp lại đồ đạc, điều chỉnh lại ánh sáng và đóng hết các cửa sổ.

1.2.4. Kiểm tra, đánh giá

Sau khi thực hiện vệ sinh, nhân viên tiến hành kiểm tra tổng thể để đảm bảo đã vệ sinh tất cả các khu vực được phân công; các khu vực được vệ sinh đảm bảo sạch sẽ, an toàn; các trang thiết bị, dụng cụ đã được sắp xếp gọn gàng, sẵn sàng phục vụ khách.

1.3. Vệ sinh dụng cụ

Như đã đề cập, dụng cụ trong nhà hàng rất đa dạng và phong phú. Tuy nhiên, bài giảng chỉ giới hạn thực hiện vệ sinh một số chủng loại dụng cụ trong mỗi nhóm dụng cụ nhất định.

1.3.1. Chuẩn bị

1.3.1.1. Chuẩn bị trang thiết bị, không gian

Để không ảnh hưởng đến khách và hình ảnh nhà hàng, khu vực vệ sinh thường được bố trí phía sau khu vực chuẩn bị hoặc ở một khu riêng biệt của nhà hàng. Tương ứng với số lượng, chủng loại 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 bàn ghế ngồi 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.

1.3.1.2. Chuẩn bị hóa chất

Tương ứng với các nhóm dụng cụ đã chuẩn bị, có thể sử dụng một số hóa chất tẩy rửa cho phép sử dụng trong chế biến món ăn như: nước rửa chén bát, giấm... để dụng cụ được vệ sinh sạch sẽ và khử khuẩn.

1.3.1.3. Phân công nhân viên

Tiến hành phân công lao động thực hiện theo từng nhóm. Tùy theo số lượng nhân viên trong nhà hàng mà phân chia theo từng chuyên môn: Nhóm nhân viên vệ sinh dụng cụ sành, sứ; nhóm nhân viên vệ sinh dụng cụ kim loại; nhóm nhân viên vệ sinh dụng cụ thủy tinh...

1.3.2. 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.

1.3.2.1. Phân loại theo chất liệu

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

- Dụng cụ bằng sành sứ: Các loại chén, tô, đĩa, muống, tách...
- Dụng cụ bằng thủy tinh: Các loại ly và bình hoa trong nhà hàng.
- Dụng cụ bằng kim loại: Các loại dao nĩa, muống trà và cà phê, muống kem, muống và nĩa phục vụ, dao cắt bánh ngọt, dao cắt bánh mì...



Hình 1.10. Phân loại dụng cụ bằng kim loại

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

1.3.2.2. Phân loại theo kích cỡ

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

- Cỡ lớn: Xô, tô, đĩa... cỡ lớn;
- Cỡ trung bình: Đĩa cỡ trung, chén, các lọ gia vị, bình hoa...;
- Cỡ nhỏ: Dao, nĩa ăn Âu – Mỹ, muỗng các loại, các bộ đĩa, bộ muỗng...

1.3.3. Tiến hành vệ sinh

1.3.3.1. Dụng cụ thủy tinh

Đặt dụng cụ chưa lau tập trung về một bên, xô đựng nước sôi (có khăn lót giữ ấm) ở trước mặt.



Hình 1.11. Chuẩn bị khu vực vệ sinh dụng cụ bằng thủy tinh

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 và bên ngoài bằng cách xoay nhẹ cổ tay của hai 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.



Hình 1.12. Tiến hành lau dụng cụ thủy tinh

1.3.3.2. Dụng cụ kim loại

Đặt dụng cụ chưa lau tập trung về một bên, xô đựng nước sôi (có khăn lót giữ ấm) ở trước mặt. Lấy một lần từ hai đến bốn 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.



Hình 1.13. Vệ sinh dụng cụ bằng kim loại

1.3.3.3. Dụng cụ sành sứ

Đặt dụng cụ chưa lau tập trung về một bên, lấy một cái tô hoặc hai cái đĩa, dùng khăn phủ kín tay và lau bát đĩa bằng cách xoay hai 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 một lần, nếu vẫn còn nhiều vết bẩn thì trả về bộ phận rửa.



Hình 1.14. Tiến hành vệ sinh dụng cụ bằng sành sứ

1.3.4. 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.

Tóm tắt chương

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

- Nhận biết các khu vực, trang thiết bị dụng cụ;
- Vệ sinh nhà hàng và khu vực xung quanh;
- Vệ sinh dụng cụ.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Nêu các khu vực trong nhà hàng và những đặc điểm cơ bản tại mỗi khu vực này.

Câu 2. Có những phương pháp làm vệ sinh nào, mỗi phương pháp có ưu và nhược điểm gì?

Câu 3. Nêu các bước tiên hành vệ sinh dụng cụ trong nhà hàng. Trình bày bước thực hiện vệ sinh đối với dụng cụ bằng thủy tinh.

Bài tập

Bài 1: Tại phòng thực hành, giả định sinh viên là nhân viên của nhà hàng; tiến hành chia nhóm (5 sinh viên/nhóm) và vệ sinh sàn nhà, trần nhà, bàn ghế, cửa trong phòng ăn của nhà hàng và khu vực xung quanh.

Bài 2: Tại phòng thực hành, giả định sinh viên là nhân viên của nhà hàng; mỗi sinh viên tiến hành thực hiện vệ sinh 2 đĩa ăn, 2 ly đồ uống, 2 bộ dao nĩa và vệ sinh dụng cụ dùng chung. Mỗi lượt thực hiện từ 3-5 sinh viên.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đỉnh, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân.

Chương 2

CÁC THAO TÁC PHỤC VỤ ĂN UỐNG CƠ BẢN

Chương 2 là chương giới thiệu về các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- Kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Hiểu được yêu cầu và cách gấp khăn ăn; trải và thu khăn bàn ăn; sử dụng khay; bê, đặt và thu đĩa ăn; phục vụ súp.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện thành thạo các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Thực hiện thành thạo việc gấp khăn ăn; trải và thu khăn bàn ăn; sử dụng khay, bê, đặt và thu đĩa ăn; phục vụ súp.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong việc thực hiện các thao tác phục vụ ăn uống cơ bản;

+ Có ý thức chủ động, độc lập, cẩn trọng và linh hoạt trong việc chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- *Đối với người dạy: Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 2 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: Chủ động đọc trước giáo trình (chương 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo*

luyện và bài tập tình huống chương 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có.

Nội dung

2.1. Gấp khăn ăn

2.1.1. Kiểu thuyền buồm

2.1.1.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng...; chuẩn bị đĩa hoặc chén ăn để đặt khăn.

2.1.1.2. Tiến hành thực hiện

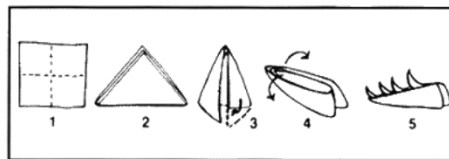
- Bước 1: Gấp đôi khăn tạo một hình chữ nhật (mặt trái khăn quay vào trong); tiếp tục gấp đôi để tạo thành hình thoi;

- Bước 2: Tiếp tục gấp góc có các lớp lên trên trùng với đỉnh của hình thoi để hình thành một hình tam giác;

- Bước 3: Lần lượt gấp hai cạnh bên của tam giác hướng vào trong và đặt trùng với đường cao của tam giác;

- Bước 4: Lật ngược hình vừa có xuống mặt bàn và đồng thời bẻ ngược hai đầu khăn về đỉnh tam giác;

- Bước 5: Tiếp tục gấp đôi tam giác, giữ chắc phần cuối khăn bằng tay trái, dùng tay phải kéo lần lượt các lớp khăn để tạo thành cánh bướm.



Hình 2.1. Khăn ăn gấp kiểu thuyền bướm

2.1.2. Kiểu búp măng

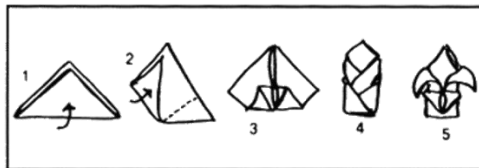
2.1.2.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng...; chuẩn bị đĩa hoặc chén ăn để đặt khăn.

2.1.2.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Gấp chéo khăn thành hình tam giác (mặt trái khăn quay vào trong);
- Bước 2: Gấp 2 cạnh đáy của tam giác về phía đỉnh;
- Bước 3: Gấp cạnh dưới của khăn lên khoảng 1/3 và tiếp tục gấp xuống dưới chạm cạnh đáy để tạo hình;
- Bước 4: Lật mặt sau của khăn lên và gấp cạnh bên trái và bên phải vào giữa; luồn phần khăn bên trái vào nếp khăn bên phải;
- Bước 5: Dựng đứng khăn lên và luồn tay từ dưới lên trên để canh chỉnh cho khăn tròn hơn;
- Bước 6: Lật ngược 2 góc khăn ở 2 bên để tạo thành hình búp măng.



Hình 2.2. Khăn ăn gấp kiểu búp măng

2.1.3. Kiểu kim tự tháp

2.1.3.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng... Chuẩn bị đĩa để đặt khăn.

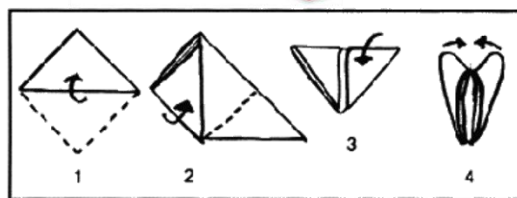
2.1.3.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Gấp chéo khăn thành hình tam giác (mặt trái khăn quay vào trong);

- Bước 2: Gấp hai góc đáy tam giác về phía đỉnh tạo ra một hình thoi;

- Bước 3: Lật úp khăn lại và gấp khăn theo đường chéo của hình thoi;

- Bước 4: Tiếp tục gấp đôi tam giác lại thành một tam giác nhỏ hơn (nếp gấp đơn nằm vào bên trong).



Hình 2.3. Khăn ăn gấp kiểu kim tự tháp

2.1.4. Kiểu vương miện

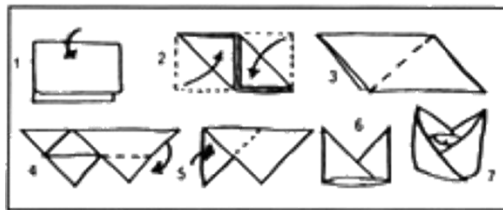
2.1.4.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng...; chuẩn bị đĩa để đặt khăn.

2.1.4.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Gấp đôi khăn tạo một hình chữ nhật (mặt trái khăn quay vào trong);
- Bước 2: Gấp góc của hình chữ nhật trùng với trung điểm của cạnh đối diện của hình chữ nhật, nửa bên kia làm tương tự nhưng đảo ngược tạo một hình bình hành;
- Bước 3: Lật úp hình bình hành trước mặt, gấp hai cạnh đáy hình bình hành trùng nhau, mở nắp bên tay phải lên ta được hai hình tam giác đồng dạng;
- Bước 4: Gấp từ đỉnh của tam giác phía trái một đường vuông góc với cạnh đáy, bỏ vào trong của tam giác bên phải;
- Bước 5: Lật úp khăn, làm tương tự với tam giác còn lại và bỏ khăn vào khe hở.
- Bước 6: Đặt khăn đứng và bẻ các góc thành hình vương miện.



Hình 2.4. Khăn ăn gấp kiểu vương miện

2.1.5. Kiểu hoa sen

2.1.5.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng...; chuẩn bị đĩa để đặt khăn.

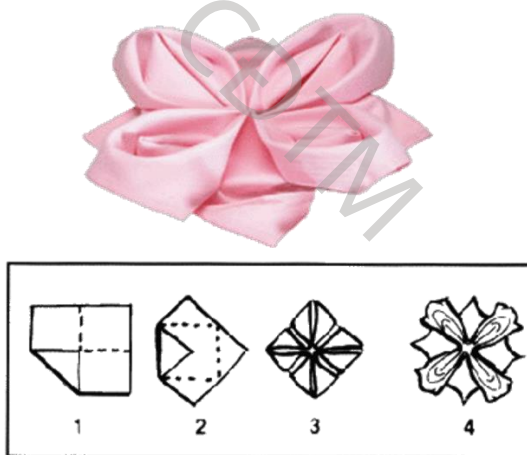
2.1.5.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Gập bốn góc vuông vào tâm của chiếc khăn để tạo thành một hình vuông nhỏ;

- Bước 2: Thực hiện tương tự bước 1 để có hình vuông nhỏ hơn;

- Bước 3: Úp ngược hình vuông và gập các góc vuông vào giữa;

- Bước 4: Dùng tay trái giữ tâm của hoa sen và dùng tay phải kéo cho các cánh hoa bung ra.



Hình 2.5. Khăn ăn gấp kiểu hoa sen

2.1.6. Kiểu quạt nền

2.1.6.1. Chuẩn bị

Sử dụng xe đẩy hoặc khay mang khăn ăn sạch từ khu vực kho hoặc khu phục vụ về vị trí gấp khăn. Lựa chọn nơi gấp khăn ăn cách xa khách, bề mặt phải sạch, có chỗ đứng hoặc ngồi thoải mái.

Kiểm tra khăn về kích thước, màu sắc, đảm bảo tính nguyên vẹn, sạch sẽ, phẳng...; chuẩn bị ly để đặt khăn.

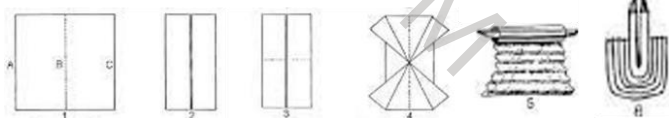
2.1.6.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Mở mặt trái của khăn, gấp cả hai mép khăn ăn vào phía trong theo chiều dọc để các mép gấp nhau tại trung tâm; nhấn nếp gấp xuống;

- Bước 2: Dùng tay giữ điểm trung tâm khăn, mở 4 góc của khăn ăn;

- Bước 3: Cuộn khăn ăn lại từ phía bên dưới lên giữa khăn, cuộn càng chặt càng tốt; từ phần giữa trở lên, tiến hành gấp quạt;

- Bước 4: Gập khăn ăn lại sao cho phần cuộn tạo hình 2 cây nến ở phía trong.



Hình 2.6. Khăn ăn gấp kiểu quạt nến

2.2. Trải và thu khăn bàn ăn

2.2.1. Trải khăn bàn ăn khi chưa có khách

2.2.1.1. Chuẩn bị

Trước khi thực hiện trải khăn bàn cần lựa chọn khăn bàn phù hợp với bàn về kích thước, màu sắc và ý đồ kinh doanh của nhà hàng; khăn sạch sẽ, phẳng, không thủng rách, hư hỏng.

2.2.1.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Kiểm tra bàn, đảm bảo rằng bàn đã chắc chắn, bề mặt bàn sạch sẽ, không bị hỏng;

- Bước 2: Mang khăn đến bàn;

- **Bước 3:** Đứng vuông góc với cạnh bàn (giữa bàn), đặt khăn lên bàn, mở khăn theo chiều của cạnh bàn và mép khăn rủ đều ở hai cạnh bàn vuông góc với cạnh đang đứng, nếp gấp đôi nằm phía trên. Ngón trỏ và cái của hai tay giữ nếp gấp đôi, ngón trỏ và giữa của hai tay giữ nếp gấp đơn thứ nhất, ngón đeo nhẫn và ngón út giữ nếp gấp đơn thứ hai;

- **Bước 4:** Tung mép khăn về phía cạnh bàn đối diện sao cho độ rủ của khăn cách đều ba cạnh bàn, sau đó thả mép đôi của khăn ngay chính giữa mặt bàn và từ từ kéo mép đơn còn lại về phía mình.



Hình 2.7. Trải khăn bàn khi chưa có khách

2.2.1.3. Kiểm tra và chỉnh sửa

Kiểm tra lại khăn và chỉnh sửa lại nếu cần thiết, đảm bảo rằng khăn bàn phẳng, không còn nếp gấp và được trải ngay ngắn trên bàn, các góc khăn phủ kín đều các chân bàn.

2.2.2. Trải khăn bàn ăn khi có khách

2.2.2.1. Chuẩn bị

Trước khi thực hiện trải khăn bàn cần lựa chọn khăn bàn phù hợp với bàn về kích thước, màu sắc và ý đồ kinh doanh của nhà hàng; khăn sạch sẽ, phẳng, không thủng rách, hư hỏng. Đồng thời, đảm bảo những dụng cụ ăn uống và các vật dụng khác trên bàn đã được dọn.

2.2.2.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Tiến đến bàn, xin phép khách và thu dọn dụng cụ dùng chung;

- Bước 2: Mang khăn sạch đến bàn và đứng vuông góc với bàn, kéo mép khăn cũ từ cạnh bàn phía xa và tạo ra một lượt gấp nửa ngay trên mặt bàn, mép rù của khăn phải được kéo lên sao cho không để lộ mặt bàn;

- Bước 3: Tương tự như bước 3 của trải khăn bàn khi chưa có khách;

- Bước 4: Tung khăn sạch giống như bước 4 trong trải khăn bàn khi chưa có khách;

- Bước 5: Vẫn giữ khăn sạch bằng ngón tay cái và ngón trỏ, mở nếp gấp ở giữa bằng ngón tay giữa và lấy khăn bản lên;

- Bước 6: Kéo nhẹ nhàng cả hai khăn về phía mình, bỏ khăn bản xuống dưới khăn sạch (không chạm đất) và trải khăn sạch lên mặt bàn;

- Bước 7: Mang khăn bản ra chỗ khác và gấp lại (không được kéo lê trên mặt sàn nhà), đồng thời kiểm tra lại khăn mới và chỉnh sửa lại nếu cần thiết, đảm bảo rằng khăn phải phẳng, không còn nếp gấp và được trải ngay ngắn trên bàn, các góc khăn phủ kín đều các chân bàn.



Hình 2.8. Trải khăn bàn khi có khách

2.2.2.3. Kiểm tra và chỉnh sửa

Kiểm tra lại khăn mới và chỉnh sửa lại nếu cần thiết, đảm bảo rằng khăn phải phẳng, không còn nếp gấp và được trải ngay ngắn trên bàn, các góc khăn phủ kín đều các chân bàn.

2.2.3. Thu khăn bàn

2.2.3.1. Chuẩn bị

Đảm bảo các dụng cụ, vật dụng trên bàn đã được thu dọn hết, khăn bàn đã dơ hoặc không thể sử dụng để phục vụ tiếp.

2.2.3.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Nhân viên đứng giữa cạnh bàn, hai chân mở đều, tay phải giữ khăn ở điểm trọng tâm của bàn, tay trái cầm trung điểm của cạnh khăn vuông góc với mép bàn đang đứng;

- Bước 2: Tay phải kéo trọng tâm của khăn về phía người mình, tay trái đưa trung điểm của mép khăn vừa cầm chông lên trung điểm cạnh đối diện;

- Bước 3: Hai tay xách khăn lên khỏi mặt bàn, xếp khăn lại làm đôi hoặc làm 4 tùy theo kích thước khăn rồi mang đi.

2.3. Thao tác sử dụng khay

2.3.1. Chuẩn bị

Khay sử dụng trong nhà hàng có nhiều hình dáng, kích cỡ. Hai loại khay được sử dụng phổ biến trong các nhà hàng là khay tròn và khay hình chữ nhật. Khay tròn có đường kính từ 25cm - 45cm, thường được dùng để phục vụ đồ uống. Khay hình chữ nhật cũng có nhiều kích thước khác nhau, kích thước tiêu chuẩn của khay được sử dụng trong khách sạn hay nhà hàng là 45,7cm x 34,3 cm. Tuy nhiên, có thể có các kích cỡ khác nữa như khay cỡ nhỏ 11cm x 16cm dùng để đưa hóa đơn nhà hàng đến khách hàng (thường được xem là “khay nhận tiền thưởng của khách” hay khay rượu với kích lớn 59,8cm x 45,7cm dùng để phục vụ tiệc lớn. Khay cũng được làm từ những chất liệu khác nhau như thép không gỉ, bạc, gỗ, ... Chúng được thiết kế để có khả năng chịu nhiệt, dễ rửa, nhẹ nhưng chắc chắn, không trơn và có thể xếp chồng nhiều khay với nhau.

Tùy theo mục đích sử dụng mà chọn khay cho phù hợp: đúng kích cỡ, đúng loại, khay sạch, không sứt mẻ...; khăn phủ khay đúng loại và sạch sẽ.



Hình 2.9. Khay hình chữ nhật



Hình 2.10. Khay hình tròn

Đặt khay vào chỗ phẳng, không để sát mép bàn; xếp các dụng cụ cùng loại với nhau (ví dụ xếp các đĩa cùng cỡ chồng lên nhau). Đối với khay tròn phải sắp xếp các vật dụng cao ở giữa, thấp đều xung quanh, nặng ở giữa và nhẹ đều xung quanh; đối với khay chữ nhật phải sắp xếp các vật dụng cao trong thấp ngoài, nặng trong nhẹ ngoài. Quay vòi ấm trà hay bình nước vào trong khay, hướng vào giữa khay để tiết kiệm không gian, đồng thời tránh nước nóng làm bỏng trong trường hợp bị trượt đổ.

2.3.2. Bê và lấy vật dụng ra khỏi khay

2.3.2.1. Bê khay

- Bê khay: Có nhiều cách bê khay khác nhau, tuy nhiên, có 3 vị trí bê khay cơ bản sau:

+ *Bê ngang hông*: Trường hợp này áp dụng khi tiếp cận phục vụ khách hoặc khối lượng trên khay nhẹ, hướng từ cổ tay đến các ngón tay vuông góc với khay (khay được đặt nằm ngang), cạnh khay không được tiếp xúc với bắp tay. Khay được nâng ở vị trí thấp, khuỷu tay tạo thành góc vuông.

+ *Bê ngang vai*: Trường hợp này áp dụng khi khối lượng trên khay lớn và nhân viên phải đi một quãng đường dài. Khay được nâng ở vị trí cao, cánh tay và khuỷu tay được khép lại sao cho cạnh dài của khay vuông góc với vai.

+ *Bê trước ngực*: Trường hợp này áp dụng trong điều kiện không gian phục vụ chật hẹp. Khay được nâng ở vị trí trước ngực, cánh tay đưa về phía trước, khuỷu tay tạo thành một góc nhọn, chiều dài của khay trùng với hướng đi.

- Thực hiện bê khay:

+ Khi bê khay thì gò ngón tay cái là điểm chịu lực chính, lòng bàn tay hơi khum lại, bốn ngón tay còn lại là những điểm tựa giữ thẳng bằng cho khay (xem hình 3.1). Giữ cạnh khay bằng một tay; đặt tay kia vào giữa mặt dưới khay và nâng lên.



Hình 2.11. Bê khay trên một tay

+ Cách bê khay này sẽ giúp nhân viên có một tay để mở cửa và bảo vệ khay. Khi bê một khay nhiều dụng cụ lên khỏi nền nhà (ví dụ khay phục vụ tại buồng), cần quỳ đầu gối và giữ lưng thẳng, điều này giúp tránh tình trạng đau lưng. Khi bê một chong

đĩa, cần dùng cả hai tay chứ không đặt lên khay vì chúng quá nặng để có thể bưng một cách an toàn. Khi di chuyển nhân viên phải nhìn thẳng, chú ý quan sát các vật cản xung quanh.

2.3.2.2. Lấy dụng cụ ra khỏi khay

Trong trường hợp đặt bàn hoặc phục vụ khách ăn uống thì tay trái bê khay, tay phải lấy các vật dụng ra khỏi khay với điều kiện lấy những vật ở xa trước, gần sau, cao trước, thấp sau, nặng trước nhẹ sau...và đảm bảo sau mỗi lần lấy vật dụng ra khỏi khay thì khay vẫn đảm bảo cân bằng.

Trong trường hợp thu dọn dụng cụ hay bê vật nặng thì cần đặt khay vào chỗ an toàn rồi lấy dụng cụ ra khỏi khay một cách cẩn thận, không làm mất thăng bằng.

2.4. Thao tác bê, đặt và thu đĩa ăn

Trong quá trình phục vụ cho khách, ngoài việc sử dụng khay để bê và thu các dụng cụ, món ăn đồ uống, nhân viên phục vụ còn có thể áp dụng các thao tác bê và thu đĩa thức ăn bằng tay. Khi thuần thục các thao tác này, việc phục vụ của nhân viên trở nên linh hoạt, uyển chuyển, hiệu suất làm việc được nâng cao, đồng thời tạo được ấn tượng, sự hứng thú đối với thực khách, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ cho nhà hàng.

2.4.1. Bê, đặt và thu đĩa chưa có thức ăn

2.4.1.1. Chuẩn bị

- Đĩa sạch, không vết ô và cùng chủng loại;
- Tay sạch, không mồ hôi;
- Khăn phục vụ.

2.4.1.2. Tiến hành thực hiện

a) Trường hợp bê và đặt đĩa

Thực hiện thao tác bê và đặt đĩa chưa có thức ăn khi đặt bàn, lúc này đĩa được đặt để làm điểm định vị, giúp cho việc bày những dụng cụ tiếp theo được cân xứng. Trong trường hợp này, đĩa được bê bằng tay trái với số lượng vừa đủ lượng khách cần phục vụ (nếu số lượng lớn có thể sử dụng xe đẩy). Đĩa dưới cùng nằm giữa lòng bàn tay, đĩa trên cùng của chồng đĩa được lót một khăn phục vụ. Tay

phải lần lượt lấy từng đĩa, ngón tay cái đặt lên khăn lót, bốn ngón còn lại đặt dưới mép đĩa, kéo đĩa ra khỏi chồng đĩa, đặt cho từng suất. Tuyệt đối không được để bàn tay và ngón tay chạm vào lòng đĩa. Đặt đĩa theo hướng từ phải sang trái (theo chiều kim đồng hồ).





Hình 2.12. Thao tác bê, đặt đĩa chưa có thức ăn

b) Trường hợp thu và bê đĩa

Việc thu và bê đĩa chưa có thức ăn được thực hiện khi khách ngồi vào bàn ăn, nhân viên thu đĩa định vị để bắt đầu phục vụ các món ăn. Để thu đĩa, nhân viên đi theo chiều kim đồng hồ, tiếp cận về phía bên phải của từng khách, tay phải thu và đặt đế đĩa vào lòng tay trái, các đĩa sau khi thu được đặt chồng lên nhau (hạn chế gây ra tiếng va chạm giữa các đĩa) và mang chồng đĩa vào đặt trên bàn chờ hoặc xe đẩy.

2.4.2. Bê, đặt và thu đĩa có thức ăn (Bê 3 đĩa)

2.4.2.1. Chuẩn bị

- Đĩa có thức ăn cùng chủng loại;
- Khăn phục vụ.

2.4.2.2. Tiến hành thực hiện

a) Trường hợp bê và đặt đĩa

Thực hiện thao tác bê và đặt đĩa có thức ăn trong quá trình phục vụ khách ăn uống. Đối với kỹ thuật bê 3 đĩa (tay trái hai, tay phải một), cách bê được thực hiện như sau:

Mở lòng bàn tay trái; đặt đĩa đầu tiên lên lòng bàn tay trái, vành đế đĩa nằm trên ngón tay trỏ, giữa và áp út, đồng thời ngón tay cái và út tì lên vành đĩa; đặt đĩa thứ hai lên trên ngón cái và ngón út sao cho cân bằng. Đối với những đĩa thức ăn nóng, có thể lót khăn phục vụ dưới đĩa. Nhân viên bê các đĩa thức ăn đứng phía sau khách, chân phải bước vào khoảng giữa hai ghế, người hơi cúi xuống đặt đĩa thức ăn nhẹ nhàng xuống trước mặt khách (chú ý đặt chính giữa dao và nĩa), thứ tự theo chiều quay của kim đồng hồ.



Hình 2.13. Thao tác bê đĩa có thức ăn (bê 3 đĩa)

b) Trường hợp thu và bê đĩa

Nhân viên phục vụ đứng bên phải thực khách, tay phải thu dụng cụ ăn đặt vào trong lòng đĩa và nhắc đĩa ra ngoài, sau đó bê đĩa bằng tay trái sao cho vành đế đĩa nằm trên ngón tay trỏ, giữa và áp út, đồng thời ngón tay cái và út tì lên vành đĩa. Dụng cụ dao nĩa được đặt chéo trong lòng đĩa, ngón tay cái và út kẹp hai chuôi dao, nĩa. Tiếp theo, nhân viên tiến về phía bên phải của khách hàng thứ hai, thao tác như đối với đĩa thứ nhất, để đĩa thứ hai được đặt trên cổ bàn tay trái một cách cân phân, thức ăn thừa và dụng cụ ăn được gạt và xếp gọn gàng xuống đĩa thứ nhất. Đĩa thứ ba thao tác tương tự và chòng lên đĩa thứ hai; thực hiện tương tự cho đến đĩa cuối cùng.

Lưu ý: Tùy thuộc vào khả năng mà mỗi nhân viên có thể bê và thu một số lượng đĩa nhất định.

2.5. Thao tác phục vụ súp

2.5.1. Phục vụ súp theo đĩa

2.5.1.1. Chuẩn bị

- Súp chia sẵn trong đĩa súp chuyên dụng;
- Đĩa kê phù hợp với đĩa súp;
- Muỗng súp;
- Khăn phục vụ.

2.5.1.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Mang súp từ nhà bếp trực tiếp đến bàn khách (trừ một số trường hợp món súp được bê trên khay đến bàn phục vụ rồi sau đó bê đến bàn khách). Bê từ 2 đến 3 đĩa tùy theo khả năng của người phục vụ. Không được mang súp bằng khay đến bàn khách;

- Bước 2: Phục vụ món súp từ bên phải của khách, bắt đầu theo thứ tự ưu tiên, có thể là: phụ nữ, nam giới, chủ tiệc. Đặt đĩa súp chính diện khách nhẹ nhàng, nếu có đĩa định vị thì đặt trên đĩa định vị (các biểu tượng trên đĩa phải nằm ở vị trí 12 giờ), sau khi đặt xong, chúc khách ngon miệng.

2.5.2. Phục vụ súp từ bát súp lớn

2.5.2.1. Chuẩn bị

- Đĩa súp và đĩa kê;
- Tô súp và đĩa kê tô súp;
- Muỗng súp, vá;
- Khăn phục vụ.

2.5.2.2. Tiến hành thực hiện

- Bước 1: Lấy chén ăn súp cá nhân có đĩa lót đặt ở từng vị trí khách (đĩa trống), lưu ý các biểu tượng trên đĩa nằm ở vị trí 12 giờ;

- Bước 2: Bê bát súp lớn từ bếp đến bàn phục vụ, tại bàn phục vụ lấy nắp đậy ra để vào đĩa lót hoặc khăn phục vụ;

- **Bước 3:** Phục vụ khách từ bên trái của khách, bắt đầu theo thứ tự ưu tiên. Hạ thấp tay bê bát súp lớn và dùng vá múc nhẹ nhàng sang đĩa súp cá nhân cho khách (hạ thấp vá xuống miệng đĩa). Mỗi lần múc chỉ múc 2/3 vá và nhớ gạt vá vào thành lập là để phần chất lỏng dư ra không tràn ra ngoài hoặc rơi vãi xuống bàn. Khi đã múc đủ định lượng thì bỏ vá vào trong lòng lập là, chuôi quay về phía tay phải người phục vụ, rút tay phải ra, nâng lập là lên, bước ra ngoài và tiếp tục phục vụ cho vị khách tiếp theo, trình tự phục vụ ngược theo chiều kim đồng hồ.

Tóm tắt chương

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

- Gấp khăn ăn;
- Trãi và thu khăn bàn ăn;
- Thao tác sử dụng khay;
- Thao tác bê, đặt và thu đĩa ăn;
- Thao tác phục vụ súp.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các bước tiến hành thực hiện trải khăn bàn khi không có khách.

Câu 2. Trình bày phương pháp tiến hành sắp xếp dụng cụ trên khay và thao tác bê khay phục vụ cho khách.

Câu 3. Trình bày phương pháp tiến hành bê, đặt và thu đĩa khi phục vụ khách ăn uống.

Câu 4. Cho biết điểm khác nhau cơ bản giữa thao tác bê, đặt đĩa chưa có thức ăn khi đặt bàn với thao tác bê, đặt đĩa có thức ăn khi phục vụ khách ăn uống.

Bài tập

Bài 1: Thực hiện gấp 7 kiểu khăn ăn khác nhau (2 kiểu đặt chén, 3 kiểu đặt đĩa, 2 kiểu đặt ly) với yêu cầu đảm bảo thời gian (khoảng 1 phút/ 1 kiểu khăn), đúng kiểu khăn, thẩm mỹ, vệ sinh.

Bài 2: Thực hiện trải và thu khăn bàn khi chưa có khách với yêu cầu đúng kỹ thuật, thẩm mỹ, đảm bảo vệ sinh, đảm bảo thời gian.

Bài 3: Thực hiện bê khay ở 3 vị trí với yêu cầu đúng kỹ thuật, khay cân bằng, thuận tiện, an toàn.

Bài 4: Giả định, có 3 vị khách đến ăn trưa (Âu-Mỹ) tại nhà hàng, hãy tiến hành bê đặt và thu đĩa ăn:

- Đĩa chưa có thức ăn;
- Đĩa có thức ăn: bê 3 đĩa.

Với yêu cầu đúng kỹ thuật, đĩa cân bằng, an toàn, thuận tiện.

Bài 5: Giả định, có 3 vị khách đến ăn trưa tại nhà hàng, trong thực đơn của họ có món súp. Tiến hành phục vụ súp từ bát súp lớn cho khách với yêu cầu đúng kỹ thuật, súp không đổ ra ngoài, thuận tiện, an toàn, vệ sinh.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội;

Chương 3

KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CƠ BẢN

Chương 3 là chương giới thiệu về kỹ thuật phục vụ đồ uống cơ bản trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- Kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của kỹ năng phục vụ đồ uống cơ bản đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Hiểu được các nguyên tắc và cách phục vụ một số loại đồ uống thông dụng.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện được kỹ năng phục vụ đồ uống góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ đối với nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Thực hiện được các kỹ năng phục vụ nước suối, nước tinh khiết; bia; rượu mạnh; rượu vang; trà, thảo mộc và cà phê tại bàn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong việc phục vụ đồ uống tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Có ý thức chủ động, linh hoạt, cẩn trọng trong quá trình phục vụ đồ uống cho khách.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- *Đối với người dạy: Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 3 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: Chủ động đọc trước giáo trình (chương 3) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập*

tình huống chương 3 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không
- 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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

3.1. Nguyên tắc phục vụ đồ uống

3.1.1. Nguyên tắc chung

- Những loại nước giải khát không còn được phục vụ trong suốt bữa ăn:

Trong bữa ăn, ly nước giải khát vừa có tác dụng kích thích tiêu hóa thức ăn cho thực khách, vừa giúp thực khách trung hòa vị giác khi muốn chuyển sang dùng một loại thức ăn và đồ uống mới trong bữa ăn. Chính vì vậy, khi đặt bàn ăn nhân viên phục vụ thường đặt ly giải khát và phục vụ đồ uống này cho thực khách trong suốt bữa ăn.

Trong bữa ăn của người Âu - Mỹ luôn có ly giải khát, nhân viên phải phục vụ nước giải khát từ đầu cho đến khi kết thúc bữa ăn. Song, vấn đề cần lưu ý trong phục vụ là lượng nước phục vụ tùy thuộc vào nhu cầu của mỗi thực khách, việc phục vụ quá nhiều nước giải khát trong bữa ăn sẽ ảnh hưởng không tốt đến quá trình tiêu hóa và hấp thu thức ăn cho thực khách (loãng dịch vị).

- *Những loại đồ uống có vị chua, chát được phục vụ trong phần khai vị:*

Đồ uống có vị chua, chát sẽ kích thích dạ dày tiết ra dịch vị, tạo cảm giác ngon miệng cho thực khách. Vì vậy, trong phần khai vị người ta thường dùng các loại rượu như: Vang bọt chua, Campari, các loại cocktail khai vị có vị chua và chát...

- *Những loại rượu cần uống đá thì rót rượu trước gấp đá sau:*

Khi phục vụ những loại rượu cần uống kèm đá, nhân viên phục vụ phải thực hiện theo đúng nguyên tắc rượu phải được rót hết cho tất cả thực khách trên bàn ăn, tiếp theo mới phục vụ đá, nguyên tắc trên nhằm: Tránh hiện tượng đá nhanh tan gây nhạt rượu và giúp nhân viên định lượng lượng rượu cần phục vụ cho mỗi thực khách một cách chuẩn xác, nhờ đó tăng tính thẩm mỹ và tạo ra sự chuyên nghiệp trong phục vụ.

- *Nhân viên phục vụ đồ uống phải tiếp cận bên phải thực khách, trình tự phục vụ theo chiều quay của kim đồng hồ:*

Trong nguyên tắc đặt bàn, ly đồ uống luôn được đặt bên phải của thực khách, vì vậy để tránh gây cản trở khi phục vụ đồ uống, nhân viên phải tiếp cận bên phải của thực khách để rót đồ uống. Việc di chuyển phục vụ cho từng thực khách phải được tiến hành lần lượt theo chiều kim đồng hồ nhằm đảm bảo tính nhanh gọn, đẹp mắt.

- *Mỗi loại rượu phải được phục vụ một loại ly riêng:*

Mỗi loại rượu đều có đặc thù riêng về mùi vị. Vì vậy, việc sử dụng chung ly khi phục vụ nhiều loại rượu sẽ làm cho thực khách cảm thấy rượu được phục vụ sau bị hỏng, từ đó chất lượng phục vụ bị giảm sút dưới sự cảm nhận của thực khách.

- *Khi muốn chuyển sang phục vụ rượu mới thì phải rót rượu mới vào ly mới trước, sau đó hỏi khách để thu ly rượu cũ:*

Trong bữa ăn nếu có nhiều loại rượu khác nhau, khi phục vụ nhân viên cần phục vụ theo nguyên tắc trên nhằm:

Thứ nhất, giúp thực khách chủ động trong quá trình ăn uống, bởi vì khi rượu mới được rót vào ly mới thực khách sẽ hiểu món ăn mới sắp sửa được phục vụ, đồng thời nhân viên sẽ thu dọn ngay ly rượu cũ. Từ đó, thực khách chủ động dùng hết ly rượu cũ khi họ có nhu cầu.

Thứ hai, quá trình phục vụ đồ uống cho khách diễn ra liên tục, không bị gián đoạn. Bởi vì, trong khoảng thời gian nhân viên phục vụ thu ly rượu cũ vào rồi rót rượu vào ly mới thực khách sẽ không còn ly rượu nào khác để sử dụng.

- *Đồ uống phải được phục vụ ở nhiệt độ thích hợp:*

Mỗi loại đồ uống có đặc điểm khác nhau về mùi vị, màu sắc. Do đó, để phát huy giá trị đặc trưng của từng loại đồ uống, tạo cảm giác sảng khoái cho thực khách thì mỗi loại đồ uống phải được phục vụ ở ngưỡng nhiệt độ thích hợp. Nếu ngược lại, giá trị đồ uống sẽ bị giảm sút dưới sự cảm nhận của thực khách. Điều này lý giải vì sao mỗi loại đồ uống khác nhau đều có quy định cụ thể về ngưỡng nhiệt độ phục vụ thích hợp, chẳng hạn: Nhiệt độ phục vụ thích hợp cho rượu vang trắng là từ $10^{\circ}\text{C} - 12^{\circ}\text{C}$, rượu vang đỏ là 18°C , rượu vang bọt từ $6^{\circ}\text{C} - 9^{\circ}\text{C}$...

- *Món súp không phục vụ đồ uống, món ăn trộn dầu dấm không phục vụ rượu vang:*

Đối với món súp, vì có nhiều nước nên khi phục vụ hầu như không có đồ uống đi kèm vì dễ tạo ra cảm giác no bụng cho khách.

Đối với món ăn trộn dầu giấm do có vị chua, thậm chí chua hơn cả rượu vang nên khi phục vụ kèm với rượu vang thực khách sẽ có cảm giác rượu vang bị hỏng. Vì vậy, đối với những thực khách am hiểu về ăn uống họ không bao giờ gọi rượu vang uống kèm với món ăn trộn dầu giấm. Đối với những món ăn có vị chua, nếu thực khách có nhu cầu thưởng thức kèm với rượu, nhân viên phục vụ nên gợi ý khách dùng một ít rượu mạnh như: Vodka, Whisky hay Brandy...

- Khi phục vụ nhiều loại rượu vang cần tuân thủ theo trình tự từ thấp đến cao:

+ Phục vụ rượu vang rẻ tiền trước, rượu vang đắt tiền sau

Bởi vì, theo quy luật giá trị rượu vang rẻ tiền thường có chất lượng thấp hơn rượu vang đắt tiền. Việc phục vụ theo trình tự trên nhằm tạo ra sự thăng hoa cao nhất cho thực khách vào cuối bữa ăn, đặc biệt trong các bữa tiệc sử dụng nhiều loại rượu vang.

+ Phục vụ rượu vang nhẹ trước, rượu vang nặng sau

Việc phục vụ rượu vang có nồng độ cồn theo trình tự từ thấp đến cao sẽ tạo cảm giác thăng hoa dần cho thực khách, nếu phục vụ ngược lại thực khách dễ bị hụt hẫng. Điều này sẽ gây cho thực khách ấn tượng không tốt về trình độ phục vụ của nhân viên. Tuy nhiên, trong một số bữa tiệc thực khách vẫn thường dùng một ít rượu mạnh để chúc tụng, sau đó chuyển sang sử dụng rượu vang. Việc này không vi phạm nguyên tắc trên, bởi vì rượu mạnh chỉ dùng một lượng rất ít để chúc tụng, khai vị. Sau đó, thực khách sử dụng nước giải khát để trung hòa vị giác nên việc thưởng thức các loại rượu sau vẫn đảm bảo sự thăng hoa.

+ Phục vụ rượu vang chua chát trước, rượu vang ngọt sau

Như đã đề cập ở nguyên tắc thứ hai, rượu vang có vị chua chát được uống kèm với các món ăn khai vị nên thường được phục vụ trước. Rượu vang ngọt thường uống kèm với các món ăn tráng miệng giúp thực khách lấy lại cảm giác cân bằng sau khi ăn nên thường được phục vụ sau phần ăn tráng miệng (Cách phục vụ cụ thể sẽ được trình bày chi tiết ở nội dung 3.1.2. Nguyên tắc phục vụ đồ uống trong từng phần ăn).

+ Phục vụ rượu vang được bảo quản ít năm trước, rượu vang được bảo quản lâu năm sau.

Tương tự như đối với rượu vang rẻ tiền và rượu vang đắt tiền, rượu vang được bảo quản ít năm thường có chất lượng thấp hơn rượu vang được bảo quản lâu năm.

- Trong bữa tiệc, rượu vang được mời chủ tiệc ném thử, khách chính (khách danh dự) được phục vụ trước, chủ tiệc được phục vụ sau cùng:

Việc phục vụ theo nguyên tắc trên nhằm thể hiện sự tôn trọng của chủ tiệc đối với chính khách, mặt khác giúp chủ tiệc chủ động trong việc tiếp đãi đối tác, khách hàng trong bàn tiệc. Bởi vì, thời điểm nhân viên phục vụ rượu cho chủ tiệc được xem như là tín hiệu báo với chủ tiệc rằng họ là người được phục vụ cuối cùng, lúc này chủ tiệc nâng ly chúc tụng khách danh dự và tất cả các thành viên còn lại trong bàn tiệc. Ngoài ra, cần lưu ý rằng khách danh dự là vị khách quan trọng nhất đối với chủ tiệc, bất luận họ là nam hay nữ.

☞ Lưu ý: Trên đây là những nguyên tắc được xây dựng trên cơ sở khoa học và thực tiễn. Tuy nhiên, chúng ta không nên áp dụng một cách máy móc khi phục vụ. Bởi vì, khẩu vị và sở thích của mỗi thực khách là khác nhau, đôi khi nhân viên phải phục vụ theo ý của khách, chỉ nên gợi ý chứ không bình luận về sự lựa chọn của khách. Trường hợp khách hỏi thì mới ý kiến theo quan điểm của nhà hàng.

3.1.2. Nguyên tắc phục vụ đồ uống trong từng phần ăn

3.1.2.1. Khai vị

Như đã đề cập ở nội dung trên (3.1.1. Nguyên tắc chung) rượu khai vị nhằm kích thích dạ dày tiết ra nhiều dịch vị tạo ra cảm giác ngon miệng cho thực khách khi bắt đầu dùng bữa, nên phần khai vị cần dùng rượu có vị chua, chát như Champagne, Martini... hoặc một số loại Cocktail không có vị ngọt. Rượu khai vị được phục vụ trong những tình huống sau:

- Trước bữa ăn tại phòng khách để chờ đợi khách đến đông đủ cùng vào phòng ăn một lần. Trong tình huống này, khi phục vụ

rượu khai vị nhân viên phục vụ đặt các ly rượu lên khay đi mời từng thực khách.

- Tại bàn ăn vào giai đoạn đầu của bữa ăn trưa, tối, trước khi đem thức ăn lên, hoặc được dùng kết hợp với các món khai vị khô.

3.1.2.2. Ăn chính

Đây là giai đoạn dùng rượu kết hợp với món ăn, cho nên việc phục vụ rượu phải đảm bảo trình tự, theo những nguyên tắc nhất định nhằm tạo sự ngon miệng cho thực khách khi thưởng thức cả món ăn và đồ uống.

Thông thường, căn cứ vào món ăn trong thực đơn để xây dựng thực đơn đồ uống đi kèm. Nếu trong bữa ăn có nhiều loại rượu vang thì mỗi loại rượu vang thường đi với những món ăn như sau:

- Rượu vang trắng: Uống kèm với các món ăn từ thủy, hải sản, rau trộn, những món nhẹ có vị béo và mùi tanh, bởi vì rượu vang trắng có vị chua nên khá phù hợp với những món ăn trên.

- Rượu vang đỏ: Uống kèm với các món thịt như bê, cừu, gia cầm có màu đỏ... đối với rượu vang đỏ nặng thường uống kèm với các món thịt rừng, bò, cừu già, bởi vì trong rượu có chứa hàm lượng chất tannin và cồn cao hơn vang đỏ thường nên giúp quá trình chuyển hóa thức ăn nhanh hơn.

- Vang hồng: Uống kèm với các món ăn thủy, hải sản; gia súc, gia cầm.

3.1.2.3. Tráng miệng

Đây là giai đoạn dùng đồ uống giúp thực khách lấy lại cảm giác cân bằng sau khi ăn, trong giai đoạn này thường kết hợp các loại món ăn với những đồ uống như sau:

- Khi ăn các loại bánh ngọt thì sử dụng những loại đồ uống có vị ngọt, như vang bọt ngọt, cacao, trà ngọt, cà phê...;

- Khi ăn các loại trái cây thì dùng trà.

Ngoài ra, người ta vẫn dùng rượu tiêu vị nhằm tăng cường khả năng làm việc của hệ tiêu hóa, đồng thời giúp cho thực khách vui đi cảm giác no ngấy do thức ăn nặng gây ra ... Vì vậy, rượu

tiêu vị là các loại rượu có mùi thơm đặc trưng như: Cointreau, Baileý, Cordial...

3.2. Phục vụ một số loại đồ uống thông dụng

3.2.1. Phục vụ nước suối, nước tinh khiết

3.2.1.1. Chuẩn bị

- Nước suối, nước tinh khiết (đóng chai hoặc đựng bình lớn);
- Ly đồ uống (ly Highball, ly Goblet hoặc ly Tom collin);
đảm bảo sạch sẽ, không sứt mẻ;
- Khay phục vụ;
- Khăn phục vụ;
- Xô đá (nếu cần).

3.2.1.2. Phục vụ

- Bước 1: Sắp xếp ly và đặt ly ở từng vị trí khách yêu cầu. Mang nước từ khu vực chuẩn bị đến bàn trên khay hoặc các dụng cụ đựng, tiến về phía bên phải khách.

- Bước 2: Sử dụng tay mở nút chai (nếu đồ uống rót từ chai), mở bọc nhựa (nếu là chai nhựa). Lau sạch miệng chai trước khi rót bằng khăn sạch, nếu rót từ bình thì phải lau sạch miệng bình.

- Bước 3: Rót nước vào ly từng khách theo thứ tự ưu tiên từ phía phải. Hạ thấp chai gần sát miệng ly, không để quá xa hoặc tựa trên thành miệng ly. Rót khoảng 4/5 ly, không rót quá đầy. Rót nước theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh trong bàn. Nước đủ, ngưng và xoay 1/2 miệng chai (rót nước từ chai), bỏ đá vào ly (nếu khách có nhu cầu uống đá).

Bước 4: Rót thêm nước vào ly khách nếu cần thiết, thay đá hoặc bổ sung trước khi rót nước. Để lại chai nước hoặc bình nước trên bàn hoặc nơi thuận tiện.

3.2.2. Phục vụ bia

3.2.2.1. Chuẩn bị

- Ly bia phù hợp về dung lượng và loại kiểu, đảm bảo vệ sinh, không sứt mẻ;
- Dụng cụ mở bia;

- Xô đá;
- khay phục vụ; khăn phục vụ.

3.2.2.2. Phục vụ

- Bước 1: Sắp xếp ly bia và đặt ly ở từng vị trí khách yêu cầu (ly có tay cầm quay về bên phải chệch 45° so với hướng ngồi của khách, ly không có tay cầm thì cầm sát đế ly).

- Bước 2: Mang bia từ khu vực chuẩn bị đến bàn trên khay hoặc các dụng cụ đựng. Chọn loại bia phù hợp hoặc theo khách yêu cầu, kiểm tra bia trước khi phục vụ như độ lạnh, nhãn hiệu... ; tiến về phía bên phải khách.

- Bước 3: Sử dụng mở nắp khui nắp chai bia (chai thủy tinh) hoặc sử dụng tay bật khóa mở (nếu là bia lon). Hạn chế lắc chai hoặc lon, lau sạch miệng chai bia hoặc nắp lon trước khi rót bằng khăn sạch.

- Bước 4: Rót bia vào ly từng khách theo thứ tự ưu tiên từ phía phải. Hạ thấp lon hoặc chai gần sát miệng ly, không để quá xa hoặc tựa trên thành miệng ly. Rót bia vào ly sao cho lượng bia cách mép bia khoảng 20cm, không rót quá đầy (Lưu ý, nếu bia trào, không được dùng tay hoặc vật khác làm giảm việc trào bia mà cứ để tự nhiên).

Rót bia theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh trong bàn. Bia đủ, ngưng và xoay 1/2 miệng chai (bia chai), bỏ đá vào ly (nếu khách có nhu cầu uống đá).

- Bước 5: Rót thêm bia vào ly khách nếu cần thiết, thay đá hoặc bổ sung trước khi rót bia, để lại bia trên bàn hoặc nơi thuận tiện.

3.2.3. Phục vụ rượu mạnh

3.2.3.1. Chuẩn bị

- Chọn loại rượu theo khách yêu cầu, kiểm tra trước khi phục vụ;
- Ly rượu phù hợp với từng loại rượu (Ly Brandy, ly Rock, ly Shot, ly Sherry...);
- Xô đá (nếu cần);
- Khay phục vụ;

- Khăn phục vụ.

3.2.3.2. Phục vụ

- Bước 1: Sắp xếp ly và đặt ly ở từng vị trí khách yêu cầu, lưu ý nguyên tắc cao trong thấp ngoài.

- Bước 2: Giới thiệu rượu cho khách, dùng khăn lau sạch miệng chai rượu. Sử dụng dụng cụ mở nút chai hoặc tay để mở nắp chai rượu.

- Bước 3: Rót rượu vào ly từng khách theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh trong bàn. Hạ thấp miệng chai gần sát miệng ly, không để quá xa hoặc tựa trên thành miệng ly, rót khoảng 1 séc (gần 30ml). Rượu đủ, ngưng và xoay 1/2 miệng chai (đối với chai rượu có miệng chai được cấu tạo bởi nút bi thì chỉ cần nhấc miệng chai lên, dòng rượu sẽ tự ngắt). Bỏ đá vào ly (nếu khách có nhu cầu uống đá).

3.2.4. Phục vụ rượu vang

3.2.4.1. Chuẩn bị

- Ly rượu vang (ly vang đỏ, ly vang trắng, ly Flute Champagne...);

- Xô ướp lạnh rượu gồm: 1/2 xô đá, 1/2 xô nước để làm lạnh chai vang (nếu là vang trắng, vang hồng, vang bọt; ở một số nước ướp đá cũng yêu cầu đối với một số loại vang đỏ nhẹ);

- Dụng cụ chiết rượu vang (nếu cần);

- Dụng cụ bảo quản rượu vang;

- Sử dụng giá đỡ nếu khoảng trống trên bàn có hạn;

- khay, khăn phục vụ, khui rượu, đĩa đựng nút chai;

- Dụng cụ dự phòng.



Hình 3.1. Một số dụng cụ cần chuẩn bị khi phục vụ rượu vang bàn

3.2.4.2. Giới thiệu rượu

Khi giới thiệu rượu vang với khách, nhân viên phục vụ sẽ cầm chai rượu bằng hai tay, một tay đặt ở dưới đế chai cùng một chiếc khăn, một tay nắm ở phần cổ chai. Phần nhãn rượu phải xoay về phía thực khách để khách có thể theo dõi để đảm bảo rằng người phục vụ lấy đúng chai rượu.

Sau đó, nhân viên phục vụ nhà hàng lần lượt giới thiệu rượu vang về: Tên loại rượu vang; nơi sản xuất, xuất xứ; năm sản xuất; giống nho; nồng độ cồn; hương vị đặc trưng; một vài điểm đặc biệt về loại rượu vang đó (nếu có). Đưa chai rượu ra trước mặt chủ tiệc hoặc người đã gọi chai rượu đó.



Hình 3.2. Giới thiệu rượu vang

3.2.4.3. Khai rượu

Đặt chai rượu lên bàn hoặc bàn chờ; cắt nắp cổ chai. Khi thực hiện chai rượu phải được đứng vững chắc, nhân viên dùng dao của dụng cụ mở chai cắt nắp vị trí cổ chai gần miệng chai, bỏ nắp kim loại vừa cắt vào túi áo gi lê hoặc túi quần.

Cắm dây xoắn của dụng cụ mở chai một cách cẩn thận vào giữa nút chai, cố gắng thẳng đứng và không được chạm vào thành chai, nếu như vậy sẽ rất khó bật nút gỗ. Đảm bảo cho nút chai không bị hỏng và dụng cụ xoắn đủ vào nút chai. Dùng dụng cụ mở nút chai có đòn bẩy (một số dụng cụ mở nút chai còn có công dụng khác), dùng lực đòn bẩy để mở nút chai dễ dàng hơn. Có thể xoắn thêm vòng nữa để lực kéo chắc chắn hơn, khi xoắn không để mũi khoang xuống đáy nút chai.

Khi đã rút nút chai ra khỏi chai, tháo bỏ nút chai khỏi dụng cụ mở và kín đáo đưa lên mũi người. Sau đó, để xuống đĩa và trình cho chủ tiệc.



Hình 3.3. Khai rượu vang

3.2.4.4. Phục vụ

Lấy một chiếc khăn ăn sạch và bọc một cách chắc chắn xung quanh chai rượu. Việc bọc chai rượu vang có nhiều cách khác nhau. Mục đích của việc bọc chai rượu là để hạn chế sự trơn trượt, ngăn không cho nước, rượu rơi xuống bàn.

Rót cho chủ tiệc một lượng nhỏ rượu vang (khoảng 1 séc) để chủ tiệc thử trước. Rót rượu vang cho các khách khác (bắt đầu từ khách danh dự). Tùy thuộc vào kiểu dáng và kích thước của ly, thông thường khoảng 1/3 ly (đối với rượu vang đỏ) hoặc 1/2 ly (đối với rượu vang trắng). Cuối cùng trở lại rót rượu vào ly cho chủ tiệc.

3.2.5. Phục vụ trà, thảo mộc tại bàn

3.2.5.1. Chuẩn bị

- Đặt bộ tách trước mặt từng khách gọi trà, đặt tay cầm quay về hướng bên phải khách, muỗng trà nằm chéch 45 độ về phía bên phải khách.

- Xếp bộ uống trà lên khay tại khu vực phục vụ, bao gồm: Đường trắng tinh luyện; khay đựng các loại trà; bình nước nóng; bình đựng sữa (lạnh); đĩa nhỏ; đĩa có 2 lát chanh.

3.2.5.2. Phục vụ

Đặt ấm trà, đường và đĩa một cách gọn gàng trước mặt khách, phía trên tách. Khách sẽ lựa chọn loại trà/thảo mộc và để cho ngấm nước sôi theo cách uống của họ.

3.2.6. Phục vụ cà phê tại bàn

3.2.6.1. Chuẩn bị

- Đặt muỗng và tách uống cà phê theo từng vị trí khách đã gọi, với yêu cầu: Tách cà phê phải được sấy ấm; đặt các tách sao cho tay cầm quay về bên phải hướng 45⁰ so với hướng ngòi của khách, phương của muỗng hợp với cạnh bàn 1 góc 45⁰.

- Đặt một bộ các loại đường trong bát có khăn lót, gồm 4 loại: Đường trắng; đường nâu; đường ăn kiêng (dùng cho người béo hoặc bị tiểu đường); đường kính.

- Đổ cà phê vào ấm tại khu vực chuẩn bị, đổ sữa tươi hoặc kem vào bình, đặt cả hai lên khay. Cà phê phải pha mới và không được hâm lâu. Tùy theo quy định của nhà hàng và sở thích của khách mà phục vụ sữa hay kem, thông thường theo tiêu chuẩn là sữa.

3.2.6.2. Phục vụ

Tiến đến bên phải khách và rót cà phê. Hạ thấp khay ngang miệng tách và rót cà phê đầy 3/4 tách. Hỏi khách muốn thêm sữa hay kem, xoay khay để phục vụ sữa.

Tóm tắt chương

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

- Nguyên tắc phục vụ đồ uống;
- Phục vụ một số loại đồ uống thông dụng.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Vì sao những loại nước giải khát không còn được phục vụ trong suốt bữa ăn và món súp không phục vụ đồ uống, món ăn trộn dầu dấm không phục vụ rượu vang?

Câu 2. Vì sao trong bữa ăn có nhiều loại rượu vang thì nên phục vụ rượu vang chua chất trước, vang ngọt sau; rượu vang trắng thường được uống kèm với món ăn làm từ hải, thủy sản, trứng...; rượu vang đỏ thường được uống kèm với các món thịt?

Câu 3. Trình bày nguyên tắc phục vụ đồ uống trong từng phần ăn.

Câu 4. Trình bày phương pháp tiến hành phục vụ rượu vang bàn.

Câu 5. Trình bày nguyên tắc và phương pháp tiến hành phục vụ trà hoặc thảo mộc tại bàn.

Bài tập

Bài 1: Giả định, có 4 vị khách đến ăn trưa tại nhà hàng, trong thực đơn của họ có nước suối và bia. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên hãy thực hiện quy trình phục vụ nước suối, bia cho các vị khách này. Yêu cầu: Đúng kỹ thuật, đúng quy trình, đúng lượng đồ uống, an toàn, vệ sinh, đảm bảo thời gian.

Bài 2: Giả định, có 4 vị khách đến ăn trưa tại nhà hàng, trong thực đơn của họ có rượu mạnh, trà. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên hãy thực hiện quy trình phục vụ rượu mạnh và trà cho các vị

khách này. Yêu cầu: Đúng kỹ thuật, đúng quy trình, đúng lượng đồ uống, an toàn, vệ sinh, đảm bảo thời gian.

Bài 3: Giả định, có 4 vị khách đến ăn trưa tại nhà hàng, trong thực đơn của họ có rượu vang trắng và vang đỏ. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên hãy thực hiện quy trình phục vụ rượu vang trắng và vang đỏ. Yêu cầu: Đúng kỹ thuật, đúng quy trình, đúng lượng đồ uống, an toàn, vệ sinh, đảm bảo thời gian.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.

Chương 4

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU CỦA KHÁCH

Chương 4 là chương giới thiệu về kỹ thuật tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- Kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách đối với kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

+ Hiểu được các nguyên tắc và quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu trực tiếp của khách; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách qua điện thoại; tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện thành thạo kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Thực hiện thành thạo kỹ năng tiếp nhận và xử lý yêu cầu trực tiếp của khách; tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách qua điện thoại; tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong việc thực hiện tiếp nhận và xử lý yêu cầu, đảm bảo sự hài lòng đối với khách hàng;

+ Có ý thức độc lập, chủ động, linh hoạt, cẩn thận khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- Đối với người dạy: Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 4 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: Chủ động đọc trước giáo trình (chương 4) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 4 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Không
- 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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

4.1. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi món trực tiếp

4.1.1. Yêu cầu đối với nhân viên tiếp nhận

4.1.1.1. Hiểu biết về sản phẩm

Những kiến thức về sản phẩm sẽ giúp nhân viên phục vụ trả lời những câu hỏi của khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác và lưu loát. Đồng thời, nhân viên có thể đưa ra được những gợi ý phù hợp. Điều này giúp khách hàng hiểu về món ăn và tạo cảm giác tin tưởng ở khách hàng. Từ đó, việc bán hàng sẽ đạt được hiệu quả.

4.1.1.2. Hiểu biết về chính sách kinh doanh của nhà hàng

Việc hiểu rõ chính sách kinh doanh của nhà hàng, đặc biệt là chính sách về sản phẩm, chính sách giá giúp cho nhân viên phục vụ có phương án bán hàng phù hợp và hiệu quả.

4.1.1.3. Có kỹ năng giao tiếp

- Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ nói: Phải sử dụng từ ngữ mang nghĩa tích cực và có tính miêu tả khi bán hàng cho khách. Từ ngữ mang nghĩa tích cực - thường liên quan tới “các kỹ năng bán hàng đúng”. Từ ngữ có tính miêu tả là ngôn ngữ giàu hình ảnh, giúp cho khách hàng dễ dàng hình dung về sản phẩm. Đồng thời, cần có giọng nói rõ ràng, nhẹ nhàng và có sức truyền cảm.

- Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể: Tư thế, tác phong, cử chỉ, điệu bộ đến ánh mắt, nụ cười ... tất cả đều có thể đưa ra một thông điệp nào đó, vì vậy nhân viên phục vụ phải kiểm soát tất cả các yếu tố đó để tạo nên hiệu quả trong giao tiếp.

- Kỹ năng lắng nghe: Kỹ năng lắng nghe giúp nhân viên phục vụ thấu hiểu được nhu cầu của khách hàng, từ đó đưa ra được những gợi ý phù hợp, thỏa mãn nhu cầu của khách, đồng thời lắng nghe giúp cho việc ghi nhận yêu cầu được chính xác.

4.1.1.4. Có kỹ năng thuyết phục khách hàng

Cần dùng những lời lẽ khéo léo cùng thái độ chân thành để thuyết phục khách. Tuy nhiên không ép buộc mà để cho khách tự do lựa chọn.

4.1.2. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu

- Không để khách chờ đợi thực đơn quá lâu.
- Không hỏi thúc khách, để cho khách có thời gian chọn lựa thoải mái.
- Sẵn sàng cung cấp mọi thông tin một cách chính xác.
- Không dùng tiếng lóng hoặc cách nói quá thân mật.
- Đứng bên phải của khách để trình thực đơn theo thứ tự: khách nữ trước - khách nam sau - cuối cùng là chủ tiệc (nếu có).
- Nếu có chủ tiệc thì ghi yêu cầu đầu tiên của:
 - + Vị khách ngồi bên phải chủ tiệc;
 - + Những khách nữ còn lại theo chiều kim đồng hồ;
 - + Toàn bộ khách nam theo chiều kim đồng hồ tính từ chủ tiệc;
 - + Cuối cùng là chủ tiệc.
- Nếu không có chủ tiệc thì nhân viên tự phỏng đoán chủ tiệc theo cảm nhận và phục vụ như trên.
- Ưu tiên phục vụ trước cho trẻ em, người già.

4.1.3. Phương pháp tiến hành

4.1.3.1. Chuẩn bị tiếp nhận và xử lý yêu cầu

Chuẩn bị phiếu yêu cầu gọi món và bút ghi, phiếu ghi yêu cầu phải đủ liên (lưu ý, thông thường phiếu yêu cầu phải đủ 3 liên, liên đầu tiên thì nhân viên sẽ giữ lại, liên thứ 2 chuyển cho bộ phận bếp hoặc bar và liên thứ 3 sẽ chuyển cho bộ phận thu ngân).

Tiếp theo, nhân viên phục vụ viết vào phiếu một số thông tin thiết yếu: Ngày và giờ yêu cầu, số bàn, tên người phục vụ/chữ ký. Mục đích của việc ghi trước những thông tin trên nhằm giúp nhân viên xác định thời gian khách yêu cầu để phục vụ chuẩn xác, đồng thời qua đó nhà hàng xác định chính xác nhân viên phục vụ để làm căn cứ cho việc xét thưởng cho nhân viên bán hàng giỏi nhất hay nhân viên tiêu biểu của tháng hoặc quy trách nhiệm đúng người khi có vấn đề hạn chế, tiêu cực xảy ra. Ngoài ra, thao tác ghi trước những thông tin vào phiếu còn giúp nhân viên kiểm tra tình trạng bút giấy có đảm bảo tiêu chuẩn để ghi chép không. Nếu việc này



Hình 4.2. Trình thực đơn và danh mục đồ uống

4.1.3.3. Tiếp nhận yêu cầu về món ăn

Hỏi khách xem đã sẵn sàng gọi món chưa, ghi yêu cầu theo thứ tự ưu tiên và sau đó viết yêu cầu lên phiếu ghi. Trước khi hỏi khách phải đợi trong 5 phút sau khi trao thực đơn và phải quan sát sự sẵn sàng gọi món qua hành vi của khách. Chẳng hạn như “*Xin hỏi quý khách đã sẵn sàng gọi món chưa ạ?*”. Vừa nghe, vừa hỏi và vừa ghi yêu cầu lên phiếu của khách một cách rõ ràng, dùng các từ viết tắt của nhà hàng nếu có thể. Ví dụ: chín tái (rare) – R; chín vừa (Medium rare) – M; chín nhừ (Well-cooked) – W;...

Viết phần món khai vị phía trên, gạch một đường và ghi phần món chính phía dưới. Các yêu cầu phải được ghi có tính hệ thống hoá, bắt đầu từ người có dấu hiệu dễ nhận biết nhất (ví dụ: người gần cửa sổ bắt đầu là số 1, sau đó tính tiếp theo chiều kim đồng hồ). Trong trường hợp từng người gọi món riêng và số lượng khách đông, thì để tránh nhầm lẫn, nhân viên phục vụ cần ghi thêm đặc điểm nhận dạng của từng khách trong nhóm như màu tóc, màu quần áo, dáng người hay là vị trí ngồi...



Hình 4.3. Tiếp nhận yêu cầu gọi món

4.1.3.4. Tiếp nhận yêu cầu thông tin bổ sung

Kiểm tra mọi thứ hiện có và yêu cầu thêm các thông tin hoặc giới thiệu các món ăn thêm. Vì một số món ăn cần có sự chính xác cao, chẳng hạn món thịt bò phải được ghi rõ ràng bên cạnh là chín tái (Rare) – R; chín vừa (Medium rare) – M; chín như (Well-cooked) – W. Hoặc có thể lựa chọn món ăn kèm theo hoặc gia vị bổ sung.

4.1.3.5. Tiếp nhận yêu cầu đồ uống

Thông thường khách hàng sẽ căn cứ vào món ăn để lựa chọn đồ uống thích hợp. Chính vì vậy, khi muốn ghi nhận yêu cầu đồ uống của khách, nhân viên có thể hỏi khách “*Dạ xin hỏi anh/chị muốn dùng đồ uống gì ạ?*”. Hoặc có thể dựa vào thực đơn khách đã chọn, để đưa ra các gợi ý. Ví dụ, nếu khách Âu - Mỹ gọi món hải sản, chúng ta có thể gợi ý khách dùng vang trắng hoặc khách dùng các món thịt nên gợi ý khách dùng vang đỏ. Việc ghi nhận yêu cầu về đồ uống có thể được viết trên cùng phiếu ghi món ăn hoặc sử dụng một phiếu ghi riêng tùy theo quy định của từng nhà hàng. Nếu khách chưa sẵn sàng gọi đồ uống thì quay lại bàn sau ít phút.

4.1.3.6. Khẳng định lại yêu cầu

Việc khẳng định lại yêu cầu về món ăn của khách nhằm:

- Khẳng định rằng đây là những món ăn mà khách yêu cầu nhà hàng phục vụ, nhờ đó hạn chế sự sai sót thông tin trong quá trình tiếp nhận.

- Thông qua việc xác nhận lại, giúp thực khách biết rằng họ sẽ được phục vụ những món ăn theo trình tự và thời gian như thế nào, nhờ đó thực khách chủ động hơn trong quá trình ăn uống của mình.

Nhân viên kiểm tra xem số lượng món ăn đã gọi có phù hợp với số khách trong bàn và nhắc lại yêu cầu cho khách nghe để khẳng định lại. Khách đồng ý nghĩa là việc nhận yêu cầu gọi món đã thành công, ngoài ra nhân viên phục vụ cũng cần hỏi xem khách có dùng đồ uống hay không.

Để khẳng định lại các yêu cầu với khách, nhân viên phục vụ phải dùng những câu đề nghị một cách lịch sự, chẳng hạn như: *“Em xin phép được nhắc lại các món mà anh/chị đã lựa chọn”*.

Sau đó, nhân viên phục vụ đọc lần lượt những món ăn mà khách đã gọi, đặc biệt khi nhận thấy có sự bất hợp lý nào đó trong yêu cầu của khách, ví dụ khách gọi quá nhiều hoặc quá ít món ăn so với số lượng khách; hoặc khách gọi đồng thời đến 2 món trùng nhau trong 1 bữa ăn thì nhân viên nên nhấn mạnh những điểm đó với khách để đảm bảo không có sự nhầm lẫn nào. Sau khi nhân viên đọc lại các món ăn đã ghi nhận mà khách không có ý kiến gì nghĩa là việc ghi nhận yêu cầu gọi món đã chính xác, nhân viên có thể hoàn toàn yên tâm và chuyển sang ghi nhận yêu cầu về đồ uống.

4.1.3.7. Thu lại thực đơn

Thứ tự thu lại thực đơn tương tự như thứ tự trình thực đơn hoặc từ những người đã sẵn sàng trả lại thực đơn. Đừng quên cảm ơn khách và hẹn thời gian phục vụ món ăn. Đến đây việc tiếp nhận yêu cầu của khách đã hoàn tất.

4.2. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt bàn qua điện thoại

4.2.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu

- Luôn có câu chào thông lệ khi nhận điện thoại.
- Tập trung lắng nghe chính xác các yêu cầu của khách hàng.
- Thái độ, giọng nói và âm lượng của nhân viên phục vụ sẽ phản ánh trực tiếp hình ảnh và tính chuyên nghiệp của nhà hàng.
- Không sử dụng tiếng lóng, từ địa phương khi tiếp chuyện.

- Nếu không rõ thì hỏi lại khách hàng để biết chính xác thông tin mà họ yêu cầu.

- Thông tin phải đầy đủ, ghi chép rõ ràng và cẩn thận, chỉ cung cấp những thông tin về yêu cầu đặt bàn của khách trong khả năng cho phép.

- Luôn nhắc lại các thông tin đã tiếp nhận từ khách để tránh sự nhầm lẫn.

- Đợi cho khách gác máy trước rồi nhân viên mới gác máy sau.

4.2.2. Phương pháp tiến hành

4.2.2.1. Chuẩn bị tiếp nhận và xử lý yêu cầu

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ phục vụ việc tiếp nhận và ghi chép yêu cầu của khách hàng như: Bút có mực đầy đủ, sổ nhật ký nhận đặt bàn, thực đơn, môi trường làm việc không bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn và cuối cùng là tâm lý làm việc thoải mái. Tất cả các vật dụng phải được sắp xếp khoa học, gọn gàng, tiện lấy khi cần.

4.2.2.2. Tiếp nhận yêu cầu

- Nhắc điện thoại trong vòng 3 hồi chuông, không để quá lâu.

- Giao tiếp với khách hàng với giọng vui vẻ, thân thiện và không vội vàng. Chào khách hàng theo quy định của nhà hàng, chẳng hạn như: *Xin chào! Đây là nhà hàng ABC, tôi có thể giúp được gì cho quý khách?* Sau khi người nhận đặt bàn kết thúc câu gọi mở, khách hàng sẽ trình bày nguyện vọng của họ để yêu cầu nhận đặt bàn, cụ thể như: Thời gian ăn (ngày, giờ), số lượng bàn, số lượng người... và một số yêu cầu khác.

Sau khi nghe yêu cầu của khách hàng, nhân viên nhận đặt bàn phải đối chiếu với khả năng đáp ứng hiện có của nhà hàng để trả lời dứt khoát cho khách. Có 3 trường hợp nhân viên nhận đặt bàn cần thông báo cho khách hàng biết rõ:

- Còn trống chỗ: Vâng, nhà hàng ABC vẫn còn chỗ trống cho quý khách (hoặc gọi tên nếu biết).

- Hết chỗ trống: Rất tiếc! Nhà hàng ABC đã không còn chỗ trống vào thời điểm đó, xin cảm ơn quý khách đã tin tưởng gọi đến

nhà hàng chúng tôi. Rất hân hạnh được phục vụ quý khách lần sau, xin chào và hẹn gặp lại!

- Chưa chắc chắn: Quý khách vui lòng cho xin số điện thoại, Nhà hàng sẽ gọi lại sau 10 phút. Trong trường hợp này, nhân viên phục vụ nhanh chóng kiểm tra bàn trống để thông báo cho khách hàng biết. Còn hay hết chỗ trống, cách trả lời tương tự như hai trường hợp trên.

Nhân viên nhận đặt bàn phải ghi chi tiết các thông tin sau: Tên, ngày đặt bàn, số người tham dự, giờ đến, ngày đến, số điện thoại hoặc thông tin liên lạc khác. Đánh dấu (điền/ghi) tất cả các thông tin này ngay lập tức.

☞ *Lưu ý:* Gọi ý khai thác nhu cầu của khách hàng, giúp đỡ họ khi cần và hỏi lại chi tiết thông tin khi chưa rõ.

4.2.2.3. Khẳng định lại việc nhận đặt bàn

Sau khi ghi chép (điền) đầy đủ các thông tin, nhân viên nhận đặt bàn phải xác nhận lại những thông tin mà khách yêu cầu. Cụ thể như sau: “*Như vậy là ngày thứ năm tuần tới, ngày mùng sáu, quý khách có đặt một bàn cho 4 người đến lúc 18 giờ. Rất cảm ơn quý khách đã đặt trước, rất mong được đón tiếp quý khách!* (nếu biết tên người đặt bàn thì xưng hô tên)”. Khách hàng đồng ý thì kết thúc, điều chỉnh lại nếu chưa hợp lý, chờ người đặt bàn gác máy trước.

4.2.2.4. Chuyển phiếu yêu cầu

Phiếu yêu cầu sẽ được lưu trong máy tính, sổ đặt ăn của nhà hàng, bên cạnh đó nhân viên cần chuyển yêu cầu này đến quản lý và những bộ phận có liên quan để chủ động trong việc phục vụ khách.

4.3. Tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ tại buồng

4.3.1. Nguyên tắc khi tiếp nhận và xử lý yêu cầu

- Nhận và trả lời điện thoại theo đúng hồi chuông quy định, đúng nguyên tắc nhận đặt bàn qua điện thoại;
- Phải ghi nhận thông tin đầy đủ và chính xác;
- Không nhầm khách hoặc nhầm buồng;
- Chuyển phiếu yêu cầu đến các bộ phận liên quan đúng thời gian quy định.

4.3.2. Phương pháp tiến hành

4.3.2.1. Chuẩn bị tiếp nhận và xử lý yêu cầu

Đặt sẵn tại quầy tập phiếu tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại buồng, thực đơn phục vụ ăn uống tại buồng, bút và danh mục các buồng khách nếu có thể.

4.3.2.2. Tiếp nhận yêu cầu

Nhắc điện thoại trong vòng ba hồi chuông, chào khách bằng câu chào quy định của nhà hàng, gọi tên khách nếu biết: “*Xin chào quý khách! Đây là bộ phận phục vụ tại buồng, chúng tôi có thể giúp được gì cho quý khách ạ?*”. Ghi lại thời gian cuộc gọi trên đầu phiếu ghi, để xác định chính xác thời gian khách yêu cầu và ước lượng thời gian phục vụ.

Hỏi số buồng của khách, nếu điện thoại của nhà hàng đã hiển thị số buồng thì có thể bỏ qua bước này. Lắng nghe cẩn thận yêu cầu của khách và ghi lại yêu cầu trên phiếu ghi. Nhắc lại các món khách đã gọi một cách ngắn gọn cho khách nghe để khẳng định thông tin đã chính xác.

4.3.2.3. Xác nhận lại yêu cầu và các thông tin bổ sung

Đọc lại cho khách nghe nội dung thông tin của phiếu yêu cầu và gợi ý các món ăn khác nếu thấy thích hợp và yêu cầu các thông tin khác từ khách. Đảm bảo rằng số buồng của khách đã được ghi vào phiếu yêu cầu. Cảm ơn khách đã gọi món ăn và thông báo cho khách biết khoảng thời gian chuẩn bị và mang thức ăn đến buồng, đồng thời ghi lại cuối phiếu yêu cầu. Gác máy điện thoại sau khi khách đã gác máy để đảm bảo nguyên tắc lịch sự.

4.3.2.4. Chuyển phiếu yêu cầu

Chuyển phiếu yêu cầu, đồng thời, thông báo thời gian chế biến và phục vụ khách đến bộ phận bếp và bar.

Tóm tắt chương

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

- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu gọi món trực tiếp;
- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt bàn qua điện thoại;

- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu phục vụ ăn uống tại buồng.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các bước tiến hành tiếp nhận yêu cầu gọi món trực tiếp.

Câu 2. Trình bày các bước tiến hành tiếp nhận yêu cầu gọi món qua điện thoại.

Câu 3. Trình bày các bước tiến hành tiếp nhận yêu cầu phục vụ tại buồng.

Bài tập

Bài 1: Giả định, có 4 vị khách đến ăn trưa tại nhà hàng, sau khi được đón tiếp, khách vào bàn ăn. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên đóng vai là nhân viên phục vụ và tiếp nhận yêu cầu gọi món trực tiếp của khách. Biết rằng trong thực đơn có 2 món salad, 2 món súp, 4 món bò bít tết (2 chín tái, 1 chín vừa và 1 chín kỹ), 4 món trái cây tráng miệng. Yêu cầu: Thông tin tiếp nhận chính xác, đầy đủ, rõ ràng; thông tin tư vấn chính xác, phù hợp; giao tiếp phù hợp.

Bài 2: Giả định, chị Lan là thư ký trong công ty Đại Dương, chị gọi điện đến nhà hàng Biển Ngọc để đặt bàn cho 4 khách ăn tối vào thứ 4, ngày xxx. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên đóng vai là nhân viên phục vụ và tiếp nhận yêu cầu đặt bàn qua điện thoại của chị Lan. Biết rằng trong thực đơn có các món ăn sau: salad, súp, cá, bò và kem. Yêu cầu: Thông tin tiếp nhận chính xác, đầy đủ, rõ ràng; thông tin tư vấn chính xác, phù hợp; giao tiếp phù hợp.

Bài 3: Giả định, anh Nam đang ở tại buồng 204 và gọi điện xuống nhà hàng yêu cầu được phục vụ tại buồng với món Phở Hà Nội cho 2 người. Tại phòng thực hành, mỗi sinh viên đóng vai là nhân viên phục vụ và tiếp nhận yêu cầu ăn tại buồng của anh Nam. Yêu cầu: Đúng quy trình; thông tin tiếp nhận đúng, đầy đủ; ghi chép cẩn thận, rõ ràng; giao tiếp phù hợp; đảm bảo thời gian.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đỉnh, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội;

[4] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.

Chương 5

ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN Á

Chương 5 là chương giới thiệu về kỹ thuật đặt bàn và phục vụ ăn Á trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- **Kiến thức:**

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc đặt bàn và phục vụ ăn Á đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Hiểu được các yêu cầu và quy trình đặt bàn và phục vụ ăn Á.

- **Kỹ năng:** Thực hiện thành thạo kỹ năng đặt bàn và phục vụ ăn sáng và ăn trưa – tối Á, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

+ Có ý thức độc lập, chủ động, sáng tạo, cẩn trọng trong quá trình đặt bàn và phục vụ ăn Á;

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong quá trình chuẩn bị và phục vụ ăn Á.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- *Đối với người dạy: Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 5 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: Chủ động đọc trước giáo trình (chương 5) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 5 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

Điều kiện thực hiện

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

5.1. Đặt bàn ăn Á

5.1.1. Đặt bàn ăn sáng Á

5.1.1.1. Nhận diện về ăn sáng Á

- Đặc điểm thức ăn, đồ uống trong bữa sáng Á:

+ Thức ăn: Bao gồm 2 nhóm cơ bản là thức ăn có nước (phở, bún, hủ tiếu, bánh canh, hoành thánh..) và thức ăn khô (bánh mì, bánh cuốn, bánh bao, bánh chưng, cao lầu, xôi...).

+ Đồ uống: Khá đơn giản, chủ yếu là trà, cà phê, nước trái cây.

- Dụng cụ đặt bàn ăn sáng A:

+ Dụng cụ ăn: Khăn ăn, đĩa định vị (đĩa 17cm), gô kê đĩa, đĩa, chén kê muống, muống, chén gia vị cá nhân.

+ Dụng cụ uống: Đĩa kê tách trà/cà phê, tách trà/cà phê, muống trà/cà phê

+ Dụng cụ dùng chung: Lọ gia vị, lọ tăm, lọ hoa, khăn bàn, biển số bàn.

5.1.1.2. Tiến hành đặt bàn ăn sáng A

a) Kiểm tra bàn ăn

Kiểm tra đảm bảo bàn đã đúng tiêu chuẩn: Khăn bàn đã được thay mới, bàn chắc chắn, không lung lay,...

b) Chuẩn bị dụng cụ

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ cần thiết đã được lau bóng sạch sẽ để chuẩn bị bày bàn, bao gồm: Đĩa định vị, gô kê đĩa, đĩa, chén kê muống, muống, chén gia vị cá nhân, đĩa kê tách trà/cà phê, tách trà/cà phê, muống trà/cà phê, bộ dụng cụ dùng chung (lọ muối, lọ tiêu, gạt tàn, lọ tăm), khăn ăn đã được gấp theo quy định, biển số bàn (nếu có). Sắp xếp các dụng cụ lên khay đảm bảo cân đối và thuận tiện khi bê, lấy dụng cụ.

c) Đặt bàn

- Bước 1: Bê khay bằng tay trái, tay phải đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn 2cm (chú ý logo của nhà hàng). Nếu không dùng đĩa định vị thì dùng khăn ăn cá nhân đặt tại vị trí của đĩa định vị.

- Bước 2: Đặt gô kê đĩa phía trên và chệch về bên phải vành đĩa định vị, cách vành đĩa đĩa định vị 2 cm; đặt đĩa lên gô kê sao cho đầu chuôi đĩa cách mép bàn 2cm, gô kê đĩa chia đĩa thành 2 phần: khoảng cách từ đầu chuôi đĩa đến gô kê đĩa bằng 2/3 chiều dài đôi đĩa.

- Bước 3: Đặt chén gia vị cá nhân bên phải thân đầu đĩa (phía trên gô kê đĩa), mép chén gia vị cá nhân cách bên phải thân đầu đĩa 2cm, vành trên chén gia vị cá nhân thẳng hàng với đầu mút đĩa; đặt chén kê muống bên phải thân chuôi đĩa (phía dưới gô kê đĩa),

mép chén kê muống cách bên phải thân chuôi đĩa 5cm; đặt muống lên chén kê muống, chuôi muống chệch về phía tay phải của khách và hợp với cạnh bàn (vị trí khách ngồi) một góc 45^0 , đầu chuôi muống cách mép bàn 3cm.

- **Bước 4:** Đặt đĩa kê tách trà/cà phê phía trên đầu đĩa, cách đầu đĩa 3cm.

- **Bước 5:** Đặt tách trà/cà phê lên trên đĩa kê, quai của tách trà quay về phía tay phải của khách, và đặt muống trà/cà phê lên đĩa kê tách, chuôi muống chệch về phía tay phải của khách một góc 45^0 .

Tương tự, đặt bàn ăn cho các khách khác trên bàn.

- **Bước 6:** Đặt bộ dụng cụ dùng chung giữa bàn, tên của các lọ gia vị phải quay ra bên ngoài để khách dễ dàng nhận biết.

- **Bước 7:** Đặt lọ hoa tươi giữa bàn và bảng số bàn (trong trường hợp khách đã đặt bàn trước) trên bàn, tên của khách đặt bàn quay ra hướng cửa ra vào để nhân viên đón tiếp khách mời khách vào đúng bàn.

- **Bước 8:** Đặt khăn ăn lên đĩa định vị cân đối, đẹp mắt, kiểm tra để đảm bảo dụng cụ đã đủ, đúng khoảng cách, đối xứng,... và điều chỉnh lại nếu cần thiết

d) Kiểm tra sau khi đặt bàn

- Đảm bảo bàn ăn đủ dụng cụ;
- Đảm bảo bàn ăn đặt đúng dụng cụ, dụng cụ được đặt đúng vị trí;
- Đảm bảo bàn ăn đặt có tính thẩm mỹ, cân đối, hài hòa;
- Đảm bảo bàn ăn có các bộ cover (1,3 hoặc 2,4) đặt đối xứng với nhau;
- Đảm bảo ghế sạch sẽ và ngay ngắn, thẳng hàng.

5.1.2. Đặt bàn ăn trưa - tối Á

5.1.2.1. Nhận diện về ăn trưa - tối Á

- Cấu trúc bữa ăn trưa - tối Á: Bữa ăn trưa, tối Á thường gồm 3 phần chính: Khai vị, chính và tráng miệng.

+ Các món khai vị: Các món thường có vị chua, cay, mặn, ngọt hoặc rán giòn, tạo cảm giác ngon miệng đầu bữa ăn.

+ Các món chính: Các món xào, mặn, canh, cơm.

+ Các món tráng miệng: Hoa quả tươi, ướp đường; bánh ngọt, chè, kem...

+ Đồ uống trong bữa ăn thường là bia, nước khoáng, nước ngọt và cuối bữa thường uống trà.

- Dụng cụ đặt bàn ăn trưa - tối Á:

+ Dụng cụ ăn: Đĩa kê chén, chén ăn, gói kê đĩa, đĩa, chén kê muống, muống, chén gia vị cá nhân, đĩa kê khăn lạnh, khăn ăn.

+ Dụng cụ uống: Ly nước lọc/ly bia, ly rượu mạnh, tách uống trà/cà phê...

+ Dụng cụ dùng chung: Lọ gia vị, lọ tăm, lọ hoa, khăn bàn, biển số bàn.

5.1.2.2. Tiến hành đặt bàn ăn trưa - tối Á

a) Kiểm tra bàn ăn

Kiểm tra đảm bảo bàn đã đúng tiêu chuẩn: Khăn bàn đã được thay mới, bàn chắc chắn, không lung lay,...

b) Chuẩn bị dụng cụ

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ cần thiết đã được lau bóng sạch sẽ để chuẩn bị bày bàn, bao gồm: Đĩa kê chén ăn, chén ăn, khăn ăn đã được gấp theo quy định, gói kê đĩa, đĩa, chén kê muống, muống, chén gia vị cá nhân, đĩa kê khăn lạnh, ly nước lọc, ly bia hoặc ly rượu mạnh..., bộ dụng cụ dùng chung (lọ gia vị, lọ tăm, lọ hoa), biển số bàn (nếu có). Sắp xếp các dụng cụ lên khay đảm bảo cân đối và thuận tiện khi bê, khi lấy dụng cụ (tránh xếp dụng cụ thủy tinh và sành sứ trên cùng một khay).

c) Đặt bàn

- Bước 1: Bê khay bằng tay trái, tay phải đặt bộ chén ăn chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn 2cm (chú ý logo của nhà hàng).

- Bước 2: Đặt gói kê đĩa phía trên và chéch về bên phải vành đĩa kê chén, cách vành đĩa kê chén 2cm; đặt đĩa lên gói kê sao cho

đầu chuỗi đĩa cách mép bàn 2cm, gổ kê đĩa chia đĩa thành 2 phần: khoảng cách từ đầu chuỗi đĩa đến gổ kê đĩa bằng 2/3 chiều dài đôi đĩa.

- Bước 3: Đặt chén gia vị cá nhân bên phải thân đầu đĩa (phía trên gổ kê đĩa), mép chén gia vị cá nhân cách bên phải thân đầu đĩa 2cm, vành trên chén gia vị cá nhân thẳng hàng với đầu mút đĩa; đặt chén kê muống bên phải thân chuỗi đĩa (phía dưới gổ kê đĩa), mép chén kê muống cách bên phải thân chuỗi đĩa 5cm; tiếp theo đặt muống lên chén kê muống, chuỗi muống chéch về phía tay phải của khách và hợp với cạnh bàn (vị trí khách ngồi) một góc 45° , đầu chuỗi muống cách mép bàn 3cm.

- Bước 4: Đặt đĩa kê khăn lạnh bên trái bộ chén ăn, cách đĩa kê chén 2cm.

- Đặt ly nước lọc và ly bia (hoặc ly rượu) về phía mép trên bộ chén ăn, cách mép đĩa 2cm theo nguyên tắc ly cao bên trái và ly thấp bên phải, khoảng cách giữa 2 ly thẳng hàng với tâm đĩa kê chén.

Tương tự, đặt bàn ăn cho các khách khác trên bàn.

- Bước 5: Đặt bộ dụng cụ dùng chung giữa bàn, tên của các lọ gia vị phải quay ra bên ngoài để khách dễ dàng nhận biết.

- Bước 6: Đặt lọ hoa tươi giữa bàn và biển số bàn, trong trường hợp khách đã đặt bàn trước thì bảng số bàn có thể có tên của khách và tên được đặt quay ra hướng cửa ra vào để nhân viên đón tiếp khách mời khách vào đúng bàn.

- Bước 7: Đặt khăn ăn lên chén ăn.

✎ Đối với thực đơn đặt trước chủng loại dụng cụ đặt bàn thường căn cứ vào thực đơn.

d) Kiểm tra sau khi đặt bàn

- Đảm bảo bàn ăn đủ dụng cụ;
- Đảm bảo bàn ăn đặt đúng dụng cụ, dụng cụ được đặt đúng vị trí;
- Đảm bảo bàn ăn đặt có tính thẩm mỹ, cân đối, hài hòa;
- Đảm bảo bàn ăn có các bộ cover (1,3 hoặc 2,4) đặt đối xứng với nhau;

- Đảm bảo ghế sạch sẽ và ngay ngắn, thẳng hàng.



Hình 5.1. Đặt bàn ăn trưa, tối Á

5.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Á

5.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Á

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi
 - + Chủ động tiến về phía khách để chào hỏi;
 - + Hỏi khách vị trí muốn ngồi trong nhà hàng;
 - + Dẫn khách vào bên trong, gợi ý cất giữ áo khoác mũ nón cho khách nếu cần;
 - + Kéo ghế và mời khách ngồi;
 - + Trãi khăn ăn cho khách (nếu cần thiết).
- Bước 2: Phục vụ nước trái cây hoặc sữa
 - + Lấy sữa hoặc nước trái cây từ khu vực chuẩn bị mang đến bàn phục vụ khách từ phía bên phải;
 - + Rót sữa hoặc nước trái cây vào ly cho khách;
 - + Rót không quá 4/5 ly trừ phi khách yêu cầu;
 - + Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn.
- Bước 3: Phục vụ món ăn theo yêu cầu

+ Lấy món ăn theo yêu cầu từ khu vực chuẩn bị phục mang đến phục vụ cho từng khách;

+ Dụng cụ phải phù hợp với đặc điểm từng món ăn;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn.

- Bước 4: Thu dụng cụ khách ăn xong

Thu dụng cụ bằng khay bắt đầu từ bên phải khách, sau đó qua bên trái theo chiều kim đồng hồ, thu dọn gọn gàng, sạch sẽ và khoa học, hạn chế tiếng va chạm dụng cụ.

- Bước 5: Phục vụ món tráng miệng

+ Lấy món tráng miệng từ khu vực chuẩn bị phục vụ theo yêu cầu của từng khách;

+ Tùy vào đặc điểm của món tráng miệng, nhân viên lựa chọn dụng cụ ăn hợp lý.

- Bước 6: Thu dọn dụng cụ tráng miệng

+ Thu dụng cụ bắt đầu từ bên phải, sau đó qua bên trái theo chiều kim đồng hồ;

+ Tuyệt đối không đứng một bên thu dụng cụ cho cả hai phía phải và phía trái;

+ Thu dọn gọn gàng, sạch sẽ và khoa học, hạn chế tiếng va chạm dụng cụ.

- Bước 7: Phục vụ trà hoặc cà phê

+ Phục vụ cà phê theo “Kỹ năng phục vụ cà phê tại bàn trong chương 4”;

+ Trà có thể là nóng hoặc đá tùy theo yêu cầu khách; nhân viên phải rót trà vào ly cho từng khách;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn;

+ Bổ sung thêm trà hoặc cà phê nếu cần.

- Bước 8: Thanh toán và tiễn khách

+ Đến thu ngân mang phiếu thu trao cho khách (hoặc trao cho người có trách nhiệm thanh toán);

+ Hỏi thăm khách có xuất hóa đơn không;

- + Hỏi thăm đánh giá của khách về bữa ăn (nếu có thể);
- + Trả lại tiền thừa cho khách (nếu có);
- + Trao hóa đơn cho khách (nếu có);
- + Tiễn khách nếu phát hiện khách có dấu hiệu rời nhà hàng (lưu ý thực hiện đúng nghi thức quy định của nhà hàng);
- + Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

5.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Á

5.2.2.1. Phục vụ ăn theo thực đơn đặt trước

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi

Nhân viên phục vụ chủ động chào đón khách và sắp xếp vào vị trí ngồi thích hợp trong nhà hàng.

- Bước 2: Phục vụ món khai vị nguội

Mang món khai vị nguội từ khu vực phục vụ tiến về bàn ăn và đặt ở vị trí thuận lợi trên bàn ăn.

- Bước 3: Phục vụ món khai vị nóng

Mang món khai vị nóng từ khu vực phục vụ tiến về bàn ăn và đặt ở vị trí thuận lợi trên bàn ăn.

- Bước 4: Phục vụ món chính

Đến khu vực phục vụ bê toàn bộ thức ăn theo thực đơn (com, canh, xào, mặn...) đến đặt lên bàn phục vụ khách, có thể dùng khay hoặc dùng tay tùy số lượng món ăn nhiều hay ít.

- Bước 5: Phục vụ món tráng miệng

Phục vụ món tráng miệng cho khách theo yêu cầu của thực đơn, có thể là trái cây, bánh ngọt hoặc kem...

- Bước 6: Thanh toán và tiễn khách

- + Đến thu ngân mang hóa đơn trao cho khách (nếu có chủ tiệc thì trao cho chủ tiệc hoặc người mời ăn);
- + Hỏi thăm đánh giá của khách về bữa ăn (nếu có thể);
- + Trả lại tiền thừa cho khách (nếu có);
- + Tiễn khách nếu phát hiện khách có dấu hiệu rời nhà hàng (lưu ý thực hiện đúng nghi thức quy định của nhà hàng);

+ Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

5.2.2.2. Phục vụ ăn theo kiểu gọi món

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi

Nhân viên phục vụ chủ động chào đón khách và sắp xếp vào vị trí ngồi thích hợp trong nhà hàng.

- Bước 2: Giới thiệu thực đơn và danh mục đồ uống

Lựa chọn thực đơn đảm bảo tiêu chuẩn, mỗi khách trao một thực đơn và chỉ cần một danh mục đồ uống chung cho cả bàn. Sau khi có đầy đủ thực đơn theo số lượng người, nhân viên phục vụ cầm thực đơn và danh mục đồ uống tiến về phía bên phải khách theo thứ tự ưu tiên và trình thực đơn cho khách. Khi trao, thực đơn phải được mở ở phần món khai vị (vì thường thực đơn được kết cấu theo phần). Nếu trong bàn có chủ tiệc thì họ là người được trao thực đơn sau cuối.

- Bước 3: Tiếp nhận yêu cầu

Chuẩn bị sẵn sàng để ghi nhận yêu cầu gọi món của tất cả khách trong bàn, ghi chính xác và chi tiết các yêu cầu, tránh nhầm lẫn đáng tiếc. Kết quả nhận yêu cầu là một order chi tiết phải được sao thành 4 bản, 3 bản chuyển đến bộ phận liên quan và 1 bản giữ lại để theo dõi phục vụ.

- Bước 4: Phục vụ món theo thực đơn

Sau khi các bộ phận có liên quan chuẩn bị xong các món ăn đồ uống, người phục vụ tiến hành phục vụ bữa ăn cho khách theo trình tự đã yêu cầu.

- Bước 5: Thanh toán và tiễn khách

+ Đền thu ngân mang phiếu thu trao cho khách (hoặc trao cho người có trách nhiệm thanh toán);

+ Hỏi thăm khách có xuất hóa đơn không;

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

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

+ Trao hóa đơn cho khách (nếu có);

- + Tiễn khách nếu phát hiện khách có dấu hiệu rời nhà hàng (lưu ý thực hiện đúng nghi thức quy định của nhà hàng);
- + Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

Tóm tắt chương

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

- Đặt bàn ăn Á;
- Phục vụ các bữa ăn thường ngày Á.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các bước trong quy trình đặt bàn ăn trưa - tối Á.

Câu 2. Trình bày phương pháp tiến hành phục vụ ăn trưa - tối Á theo thực đơn đặt trước.

Câu 3. Trình bày phương pháp tiến hành phục vụ bữa trưa - tối Á theo thực đơn gọi món.

Bài tập

Bài 1: Giả định, tại phòng thực hành, sinh viên đóng vai là khách và nhân viên phục vụ. Mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách ăn sáng với thực đơn đặt trước là:

Bún bò Huế

Trà

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.
- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Bài 2: Giả định, tại phòng thực hành, sinh viên đóng vai là khách và nhân viên phục vụ. Mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách theo thực đơn gọi món.

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.

- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Bài 3: Giả định, tại phòng thực hành, sinh viên đóng vai là khách và nhân viên phục vụ. Mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách theo thực đơn đặt trước như sau:

Gỏi hải sản

Cá bống kho tộ

Thịt xào đậu ve

Canh khổ qua nhồi thịt

Rau muống luộc

Cơm trắng

Trái cây bốn mùa

Nước lọc

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.

- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.

Chương 6

ĐẶT BÀN VÀ PHỤC VỤ ĂN ÂU – MỸ

Chương 6 là chương giới thiệu về kỹ thuật đặt bàn và phục vụ ăn Âu-Mỹ trong nhà hàng để người học có được kiến thức nền tảng và dễ dàng tiếp cận nội dung môn học ở những chương tiếp theo.

Mục tiêu

- Kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc đặt bàn và phục vụ ăn Âu - Mỹ đối với chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống;

+ Hiểu được các yêu cầu và quy trình đặt bàn và phục vụ ăn Âu - Mỹ.

- ***Kỹ năng:*** Thực hiện thành thạo kỹ năng kỹ năng đặt bàn và phục vụ ăn sáng và ăn trưa – tối Âu - Mỹ, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tại nhà hàng và các cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức độc lập, chủ động, sáng tạo, cẩn trọng trong quá trình đặt bàn và phục vụ ăn Âu - Mỹ;

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong quá trình chuẩn bị và phục vụ ăn Âu - Mỹ.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- ***Đối với người dạy:*** Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 6 (cá nhân hoặc nhóm).

- ***Đối với người học:*** Chủ động đọc trước giáo trình (chương 6) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 6 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không
- **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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

6.1. Đặt bàn ăn Âu – Mỹ

6.1.1. Đặt bàn ăn sáng Âu – Mỹ

6.1.1.1. Nhận diện về ăn sáng Âu - Mỹ

- Các kiểu thực đơn ăn sáng Âu - Mỹ:

+ Điểm tâm lục địa (Continental breakfast): Thường bao gồm vài lát bánh mì, bơ, pho mát, mứt, bánh sừng bò, bánh ngọt kiểu Đan mạch, ngũ cốc, nước hoa quả, trà, cà phê...



Hình 6.1. Điểm tâm kiểu lục địa

+ Điểm tâm kiểu Mỹ (American breakfast, Full breakfast): Thường bao gồm trứng, thịt xông khói hoặc xúc xích, vài lát bánh mì nướng với mứt, bơ, nước hoa quả, trà, cà phê.



Hình 6.2. Điểm tâm kiểu Mỹ

+ Điểm tâm theo kiểu tự chọn (Buffet Breakfast): Là kiểu ăn sáng mà khách có thể đi lại, đứng, ngồi tùy ý thích khi ăn uống và tự phục vụ những món ăn theo nhu cầu, sở thích của mình. Mỗi bữa ăn buffet sáng thường có từ 30-50 món ăn khác nhau tùy theo quy mô, cấp hạng của nhà hàng.



Hình 6.3. Điểm tâm kiểu tự chọn

- Dụng cụ đặt bàn ăn sáng Âu - Mỹ:
 - + Dao nĩa ăn chính;
 - + Đĩa bánh mì cá nhân, dao phết bơ;
 - + Đĩa kê tách, tách trà/cà phê, muỗng trà/cà phê;
 - + Khăn ăn;
 - + Bộ dụng cụ dùng chung (lọ gia vị);
 - + Lọ hoa, biển số bàn.

6.1.1.2. Tiến hành đặt bàn ăn sáng Âu – Mỹ

a) Kiểm tra bàn ăn

Kiểm tra đảm bảo bàn đã đúng tiêu chuẩn: Khăn bàn đã được thay mới, phẳng, không thủng rách, bàn chắc chắn, không lung lay.

b) Chuẩn bị dụng cụ

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ cần thiết đã được lau bóng sạch sẽ để chuẩn bị đặt bàn, bao gồm: Dao nĩa ăn chính; đĩa bánh mì cá nhân, dao phết bơ; khăn ăn đã được gấp theo quy định; đĩa kê tách trà, tách trà, muỗng trà; dụng cụ dùng chung (lọ muối, lọ tiêu); lọ hoa, biển số bàn (nếu có). Sắp xếp các dụng cụ lên khay đảm bảo cân đối và thuận tiện khi bê, lấy dụng cụ (tránh xếp dụng cụ thủy tinh và sành sứ trên cùng một khay).

c) Đặt bàn

- Bước 1: Bê khay bằng tay trái, tay phải đặt khăn ăn đã gấp sẵn ngay chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn 2cm.

- Bước 2: Đặt dao ăn chính bên phải khăn ăn, cách khăn ăn 2cm, lưỡi dao quay vào lòng đĩa. Đặt nĩa ăn chính bên trái khăn ăn, cách khăn ăn 2cm.

- Bước 3: Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái, cách nĩa ăn chính 2cm, mép đĩa cách cạnh bàn 2cm. Đặt dao phết bơ lên đĩa bánh mì cá nhân khoảng 1/3 về phía bên phải của đĩa, lưỡi dao quay vào lòng đĩa.

- Bước 4: Đặt đĩa kê tách trà/cà phê trên đầu mũi dao ăn chính, cách mũi dao 2cm. Đặt tách trà/cà phê và muỗng trà/cà phê lên trên đĩa kê.

Tương tự, đặt bàn ăn cho các khách khác trên bàn.

- Bước 5: Đặt bộ dụng cụ dùng chung giữa bàn, tên của các lọ gia vị phải quay ra bên ngoài để khách dễ dàng nhận biết. Đặt lọ hoa tươi giữa bàn, đặt biển số bàn.

d) Kiểm tra sau khi đặt bàn

- Đảm bảo bàn ăn đủ dụng cụ;
- Đảm bảo bàn ăn đặt đúng dụng cụ, dụng cụ được đặt đúng vị trí;
- Đảm bảo bàn ăn đặt có tính thẩm mỹ, cân đối, hài hòa;
- Đảm bảo bàn ăn có các bộ cover (1,3 hoặc 2,4) đặt đối xứng với nhau;
- Đảm bảo ghế sạch sẽ và ngay ngắn, thẳng hàng.

6.1.2. Đặt bàn ăn trưa - tối Âu – Mỹ

6.1.2.1. Nhận diện về ăn trưa - tối Âu – Mỹ

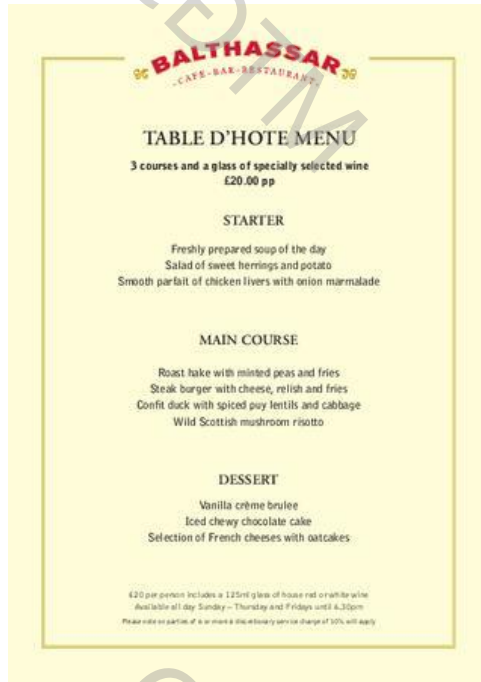
- Các loại thực đơn trưa - tối Âu – Mỹ:
 - + Thực đơn chọn món (À la Carte menu): Là danh mục các món ăn, đồ uống được chế biến và phục vụ theo phong cách Âu - Mỹ mà nhà hàng có khả năng phục vụ khách trong thời gian nhất

định. Căn cứ vào thực đơn này, khách sẽ lựa chọn được các thức ăn, đồ uống phù hợp với khẩu vị của mình.



Hình 6.4. Thực đơn chọn món (À la Carte menu)

+ Thực đơn định sẵn (Table d'hote menu): Là danh mục các món ăn, đồ uống được chế biến và phục vụ theo phong cách Âu - Mỹ do nhà hàng xây dựng sẵn, dựa trên cấu trúc của một bữa ăn trưa, tối Âu - Mỹ, bao gồm các món khai vị, các món chính (thủy hải sản, thịt), các món tráng miệng. Đồ uống đi kèm là rượu vang trắng, rượu vang đỏ, nước lọc, có giá cố định cho từng loại thực đơn. Khách hàng sẽ lựa chọn các món ăn trong từng phần ăn theo nhu cầu của mình với từng mức giá đã được nhà hàng định sẵn.



Hình 6.5. Thực đơn định sẵn (Table d'hote menu)

+ Thực đơn đặt trước (Set menu): Là thực đơn gồm danh mục các món ăn, đồ uống được chế biến và phục vụ theo phong cách Âu - Mỹ, do nhà hàng xây dựng cho một bữa ăn trên cơ sở thoả thuận giữa nhà hàng với khách hàng về giá cả và số lượng khách ăn. Thông qua thực đơn này, khách biết trước mình sẽ được phục vụ những thức ăn, đồ uống gì. Thực đơn cố định sẽ giúp nhà hàng chủ động từ khâu chuẩn bị đến khâu phục vụ khách ăn uống. Khách hàng lựa chọn ăn theo thực đơn này thường rẻ tiền hơn so với ăn theo kiểu gọi từng món.



Hình 6.6. Thực đơn đặt trước (Set menu)

- Dụng cụ đặt bàn ăn trưa - tối Âu – Mỹ:

+ Thực đơn chọn món (À la Carte menu): Vì chưa biết khách sẽ gọi món gì nên nhân viên chỉ chuẩn bị và đặt một số dụng cụ ăn uống cơ bản trên bàn, bao gồm: Đĩa định vị/khăn định vị, dao, nĩa ăn chính, đĩa bánh mì cá nhân, dao phết bơ, khăn ăn, ly nước lọc, bộ dụng cụ dùng chung. Tuy nhiên, dụng cụ đặt bàn còn tùy thuộc vào sản phẩm chủ lực mà nhà hàng có thể cung cấp cho khách hàng. Khi nào khách đến và gọi món, nhân viên sẽ dựa vào thực đơn khách gọi để điều chỉnh dụng cụ phù hợp.

+ Thực đơn định sẵn (Table d’hote menu): Dựa trên các món ăn, đồ uống trong thực đơn, nhân viên tiến hành chuẩn bị dụng cụ và đặt bàn. Khi khách đến, tùy theo thực đơn khách chọn, nhân viên tiến hành điều chỉnh dụng cụ phù hợp.

+ Thực đơn đặt trước (Set menu): Dựa trên thực đơn đã được thỏa thuận giữa nhà hàng với khách, nhân viên sẽ biết trước những món ăn, đồ uống nào được phục vụ khách, từ đó, chủ động đặt trước đầy đủ các dụng cụ ăn uống theo thực đơn.

6.1.2.2. Tiến hành đặt bàn ăn trưa - tối Âu – Mỹ

a) Kiểm tra bàn ăn

Kiểm tra đảm bảo bàn đã đúng tiêu chuẩn: khăn bàn đã được thay mới, phẳng, không nhàu rách, bàn chắc chắn, không lung lay.

b) Chuẩn bị dụng cụ

Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ cần thiết đã được lau bóng sạch sẽ để chuẩn bị đặt bàn.

- Đặt bàn theo thực đơn gọi món:

+ Đĩa định vị;

+ Dao, nĩa ăn chính;

+ Đĩa bánh mì cá nhân, dao phết bơ;

+ Khăn ăn đã được gấp theo quy định;

+ Ly nước lọc (ly Goblet);

+ Bộ dụng cụ dùng chung (lọ muối, lọ tiêu); lọ hoa.

Sắp xếp các dụng cụ lên khay đảm bảo cân đối và thuận tiện khi bê, khi lấy dụng cụ (tránh xếp các dụng cụ thủy tinh và sành sứ trên cùng một khay).

- Đặt bàn theo thực đơn định sẵn và thực đơn đặt trước: Tùy theo món ăn mà khách đặt mà chuẩn bị dụng cụ tương ứng.

- Giả sử chuẩn bị dụng cụ đặt bàn cho thực đơn sau:

Salad

Súp

Cá

Thịt

Trái cây tươi

Thức uống: Nước lọc, vang trắng, vang đỏ

+ Đĩa định vị;

+ Dao, nĩa ăn thịt;

+ Dao nĩa ăn cá;

+ Dao, nĩa ăn khai vị;

+ Muỗng ăn súp;

- + Dao nĩa ăn tráng miệng;
- + Đĩa bánh mì cá nhân, dao phết bơ;
- + Khăn ăn đã được gấp theo quy định;
- + Ly Goblet, ly vang đỏ, ly vang trắng;
- + Bộ dụng cụ dùng chung (lọ muối, lọ tiêu, lọ hoa).

Sắp xếp các dụng cụ lên khay đảm bảo cân đối và thuận tiện khi bê, khi lấy dụng cụ (tránh xếp các dụng cụ thủy tinh và sành sứ trên cùng một khay).

c) Đặt bàn

- Đặt bàn theo thực đơn chọn món:

+ Bước 1: Bê khay bằng tay trái, tay phải đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn 2cm. Trong trường hợp, đĩa định vị có in biểu tượng của nhà hàng thì đặt biểu tượng ở vị trí số 12 hoặc số 6 của đồng hồ, sao cho biểu tượng thuận chiều với khách.

+ Bước 2: Đặt dao ăn chính bên phải đĩa định vị, cách đĩa định vị 2cm, lưỡi dao quay vào lòng đĩa. Đặt nĩa ăn chính bên trái đĩa định vị, cách đĩa định vị 2cm.

+ Bước 3: Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái, cách nĩa ăn chính 2cm, cách cạnh bàn 2cm. Đặt dao phết bơ lên đĩa bánh mì cá nhân khoảng 1/3 về phía bên phải của đĩa, lưỡi dao quay vào lòng đĩa.

+ Bước 4: Đặt ly nước lọc trên mũi dao ăn chính cách mũi dao 2 cm.

Tương tự, đặt bàn ăn cho các khách khác trên bàn.

+ Bước 5: Đặt bộ dụng cụ dùng chung giữa bàn, tên của các lọ gia vị phải quay ra bên ngoài để khách dễ dàng nhận biết; đặt lọ hoa tươi giữa bàn.

+ Bước 6: Đặt khăn ăn lên đĩa định vị.



Hình 6.7. Đặt bàn ăn trưa, tối theo thực đơn gọi món

- Đặt bàn theo thực đơn định sẵn, đặt trước:

+ Bước 1: Bê khay bằng tay trái, tay phải đặt đĩa định vị chính diện nơi khách ngồi, cách mép bàn 2cm. Trong trường hợp, đĩa định vị có in biểu tượng của nhà hàng thì đặt biểu tượng ở vị trí số 12 hoặc số 6 của kim đồng hồ, sao cho biểu tượng thuận chiều với khách.

+ Bước 2: Đặt dao ăn thịt bên phải đĩa định vị, cách đĩa định vị 2cm, lưỡi dao quay vào lòng đĩa. Đặt nĩa ăn thịt bên trái đĩa định vị, cách đĩa định vị 2cm.

+ Bước 3: Đặt dao ăn cá bên phải dao ăn thịt, cách dao ăn thịt 2cm, lưỡi dao quay vào trong. Đặt nĩa ăn cá bên trái nĩa ăn thịt, cách nĩa ăn thịt 2cm.

+ Bước 4: Đặt muỗng ăn súp bên phải dao ăn cá cách 2cm.

+ Bước 5: Đặt dao ăn khai vị bên phải muỗng súp, cách muỗng súp 2cm, lưỡi dao quay vào trong. Đặt nĩa ăn khai vị bên trái nĩa ăn cá, cách nĩa ăn cá 2cm.

+ Bước 6: Đặt đĩa bánh mì cá nhân bên trái, cách nĩa ăn khai vị 2cm, cách mép bàn 2cm. Đặt dao phết bơ lên đĩa bánh mì

cá nhân khoảng 1/3 về phía bên phải của đĩa, lưỡi dao quay vào lòng đĩa.

+ Bước 7: Đặt ly vang đỏ trên mũi dao ăn thịt cách mũi dao 2 cm. Đặt ly vang trắng trên mũi dao ăn cá cách mũi dao 2 cm. Đặt ly nước lọc trên muống ăn súp cách 2 cm.

Tương tự, đặt bàn ăn cho các khách khác trên bàn.

+ Bước 8: Đặt bộ dụng cụ dùng chung giữa bàn, tên của các lọ gia vị phải quay ra bên ngoài để khách dễ dàng nhận biết. Đặt lọ hoa tươi giữa bàn.

+ Bước 9: Đặt khăn ăn lên đĩa định vị.



Hình 6.8. Đặt bàn ăn trưa, tối Âu – Mỹ theo thực đơn đặt trước

d) Kiểm tra sau khi đặt bàn

- Đảm bảo bàn ăn đủ dụng cụ;
- Đảm bảo bàn ăn đặt đúng dụng cụ, dụng cụ được đặt đúng vị trí;
- Đảm bảo bàn ăn đặt có tính thẩm mỹ, cân đối, hài hòa;
- Đảm bảo bàn ăn có các bộ cover (1,3 hoặc 2,4) đặt đối xứng với nhau;

- Đảm bảo ghế sạch sẽ và ngay ngắn, thẳng hàng.

6.2. Phục vụ các bữa ăn thường ngày Âu – Mỹ

6.2.1. Phục vụ bữa ăn sáng Âu – Mỹ

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi

+ Chủ động tiến về phía khách để chào hỏi;

+ Hỏi khách vị trí muốn ngồi trong nhà hàng;

+ Dẫn khách vào bên trong, gợi ý cất giữ áo khoác mũ nón cho khách (nếu cần);

+ Kéo ghế và mời khách ngồi;

+ Trãi khăn ăn cho khách (nếu cần thiết).

- Bước 2: Phục vụ nước trái cây hoặc sữa

+ Lấy sữa hoặc nước trái cây từ khu vực chuẩn bị mang đến bàn phục vụ khách từ phía bên phải;

+ Rót sữa hoặc nước trái cây vào ly cho khách;

+ Rót không quá 4/5 ly trừ phi khách yêu cầu;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn.

- Bước 3: Phục vụ nước, bánh mì, bơ, mứt và mật ong

+ Lấy nước, bánh mì, bơ, mứt, mật ong từ khu vực phục vụ mang đến đặt giữa bàn, vị trí thuận lợi;

+ Chỉ mang đến bàn khi khách đến (không được đặt trước);

+ Phục vụ nước vòi/nước bình hoặc nước đóng chai tùy theo yêu cầu của khách;

+ Đặt bánh mì lên đĩa hoặc rổ giữa bàn, nếu có thể nhân viên chia bánh mì lên đĩa bánh mì cá nhân cho từng khách, còn lại đặt giữa bàn;

+ Đặt bơ, mứt, mật ong vào vị trí thuận lợi trên bàn và mỗi loại phải có đĩa kê.

- Bước 4: Phục vụ trứng, thịt hun khói hoặc dăm bông

+ Mang trứng, thịt hun khói hoặc dăm bông từ khu vực chuẩn bị phục vụ cho từng khách từ phía bên phải;

+ Sử dụng kẹp gấp thức ăn chia lên từng đĩa ở mỗi vị trí khách;

+ Bổ sung các loại rau ăn kèm;

+ Khách có thể yêu cầu phục vụ một trong ba món trên;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn.

- Bước 5: Thu dọn sơ bàn ăn và quét vụn bánh mỳ

+ Thu toàn bộ dụng cụ khách đã qua sử dụng, trừ ly cốc và dụng cụ ăn tráng miệng. Tạo không gian bàn ăn thoải mái để khách chuẩn bị dùng món tráng miệng;

+ Thu dụng cụ bắt đầu từ bên phải, sau đó qua bên trái theo chiều kim đồng hồ.

☞ *Lưu ý*: Tuyệt đối không đứng một bên thu dụng cụ cho cả hai phía phải và phía trái, thu dọn gọn gàng, sạch sẽ và khoa học, hạn chế tiếng va chạm dụng cụ.

- Bước 6: Phục vụ món tráng miệng (nếu có)

+ Lấy món tráng miệng từ khu vực chuẩn bị phục vụ theo yêu cầu của từng khách;

+ Tùy vào đặc điểm của món tráng miệng, nhân viên lựa chọn dụng cụ hợp lý;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn;

+ Thu dọn dụng cụ tráng miệng trước khi phục vụ trà hoặc cà phê.

- Bước 7: Phục vụ trà hoặc cà phê

+ Lấy trà hoặc cà phê hoặc cả hai từ khu vực chuẩn bị phục vụ cho từng vị trí khách;

+ Phục vụ cà phê theo “kỹ năng phục vụ cà phê tại bàn trong chương 4”;

+ Trà có thể là nóng hoặc đá tùy theo yêu cầu khách. Nhân viên phải rót trà vào ly từng khách;

+ Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh bàn ăn;

+ Bổ sung thêm trà hoặc cà phê nếu cần.

- Bước 8: Thanh toán và tiễn khách

- + Đến thu ngân mang phiếu thu trao cho khách (hoặc trao cho người có trách nhiệm thanh toán);
- + Hỏi thăm khách có xuất hóa đơn không;
- + Hỏi thăm đánh giá của khách về bữa ăn (nếu có thể);
- + Trả lại tiền thừa cho khách (nếu có);
- + Trao hóa đơn cho khách (nếu có);
- + Tiễn khách nếu phát hiện khách có dấu hiệu rời nhà hàng (lưu ý thực hiện đúng nghi thức quy định của nhà hàng);
- + Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

⌘ *Lưu ý:* Đối với phục vụ ăn kiểu Âu – Mỹ, khi thực hiện thủ tục thanh toán, nhân viên cần hỏi rõ khách về cách thức thanh toán. Khách có thể:

- Thanh toán chung cho cả bàn trên cùng phiếu thu;
- Thanh toán chung cho cả bàn trên cùng phiếu thu nhưng chia đều cho từng khách;
- Thanh toán riêng lẻ cho từng khách.

6.2.2. Phục vụ bữa ăn trưa - tối Âu – Mỹ

6.2.2.1. Phục vụ ăn theo thực đơn đặt trước

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi
 - + Chủ động tiến về phía khách để chào hỏi;
 - + Hỏi khách về thông tin đặt bàn;
 - + Dẫn khách vào bên trong, gợi ý cất giữ áo khoác mũ nón cho khách (nếu cần);
 - + Kéo ghế và mời khách ngồi;
 - + Trãi khăn ăn cho khách (nếu cần thiết);
 - + Lấy bánh mỳ và bơ từ khu vực chuẩn bị mang đến đặt vào vị trí giữa bàn, thực hiện theo kỹ năng đã được học;
 - + Rót nước lọc.
- Bước 2: Phục vụ rượu
 - + Lấy rượu từ khu vực đồ uống hoặc khu vực chuẩn bị;
 - + Giới thiệu rượu trước khi phục vụ (chủ tiệc hoặc người mời);

- + Phục vụ theo thứ tự ưu tiên phù hợp với hoàn cảnh trong bàn.
- Bước 3: Phục vụ món khai vị nguội.
- Bước 4: Phục vụ món khai vị nóng.
- Bước 5: Phục vụ món chính theo đĩa hoặc gấp trực tiếp cho từng khách (silver service) theo thứ tự món thủy sản, hải sản phục vụ trước; thịt phục vụ sau.

- Bước 6: Phục vụ món tráng miệng

Trước khi phục vụ món tráng miệng cần thu dọn, quét vụn bánh mỳ rồi phục vụ món tráng miệng theo các kỹ năng đã học.

- Bước 7: Thanh toán và tiễn khách

+ Đến thu ngân mang phiếu thu trao cho khách (hoặc trao cho người có trách nhiệm thanh toán);

+ Hỏi thăm khách có xuất hóa đơn không;

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

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

+ Trao hóa đơn cho khách (nếu có);

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

+ Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

6.2.2.2. Phục vụ ăn theo kiểu gọi món

- Bước 1: Chào đón và mời khách ngồi

+ Chủ động tiến về phía khách để chào hỏi;

+ Hỏi khách về thông tin đặt bàn;

+ Dẫn khách vào bên trong, gợi ý cất giữ áo khoác mũ nón cho khách (nếu cần);

+ Kéo ghế và mời khách ngồi;

+ Trải khăn ăn cho khách (nếu cần thiết);

+ Lấy bánh mỳ và bơ từ khu vực chuẩn bị mang đến đặt vào vị trí giữa bàn, thực hiện theo kỹ năng đã được học;

+ Rót nước lọc.

- Bước 2: Giới thiệu thực đơn và danh mục đồ uống

Lựa chọn thực đơn đảm bảo tiêu chuẩn, trao cho khách mỗi người một cái và chỉ cần một danh mục đồ uống.

☞ *Lưu ý:* Gọi ý hoặc giúp đỡ khách lựa chọn món ăn phù hợp

- Bước 3: Tiếp nhận yêu cầu

Chuẩn bị sẵn sàng để ghi nhận yêu cầu gọi món của tất cả khách trong bàn, ghi chính xác và chi tiết các yêu cầu, tránh nhầm lẫn đáng tiếc. Kết quả nhận yêu cầu là một order chi tiết phải được sao thành 4 bản, 3 bản chuyển đến bộ phận liên quan và 1 bản giữ lại để theo dõi phục vụ.

- Bước 4: Phục vụ món theo thực đơn

Trong thời gian chờ nhà bếp chế biến món ăn, nhân viên phục vụ điều chỉnh lại dụng cụ ăn uống cho phù hợp với yêu cầu phục vụ các món ăn, đồ uống mà khách đã gọi. Sau đó, phục vụ đồ uống và lần lượt các món ăn trong thực đơn.

- Bước 5: Thanh toán và tiễn khách

+ Đền thu ngân mang hóa đơn trao cho khách (nếu có chủ tiệc thì trao cho chủ tiệc hoặc người mời ăn);

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

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

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

. + Chúc hoặc hẹn khách phục vụ lần tiếp theo.

☞ *Lưu ý!* Phục vụ bữa ăn trưa - tối Âu - Mỹ theo kiểu gọi món có một số điểm khác với phục vụ ăn trưa - tối Á theo kiểu gọi món như sau:

- Khách thường gọi món ăn riêng cho từng cá nhân, do đó, đòi hỏi người phục vụ phải có cách ghi nhớ thật khoa học và tỉ mỉ, tránh sự nhầm lẫn.

- Khách thường yêu cầu được thanh toán riêng lẻ cho cá nhân từng người, vì vậy khi lập hóa đơn thanh toán nhân viên phải hỏi khách cụ thể là “khách muốn thanh toán riêng hay thanh toán chung”. Tuy nhiên, nếu thanh toán chung nhưng vẫn có trường hợp khách đề nghị tính số tiền ăn uống cho từng người trong hóa đơn

thanh toán đó, hoặc đề nghị kê ra khoản tiền mà mỗi khách phải thanh toán trên từng bảng kê cho từng người.

- Khách Âu - Mỹ rất tôn trọng nguyên tắc, vì vậy khi ghi nhận yêu cầu ăn uống nhân viên phải xác nhận rõ ràng, trong phục vụ phải chuẩn xác, nếu không dễ xảy ra tranh cãi sau này.

Tóm tắt chương

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

- Đặt bàn ăn Âu - Mỹ;
- Phục vụ các bữa ăn thường ngày Âu - Mỹ.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các bước đặt bàn ăn sáng Âu - Mỹ.

Câu 2. Trình bày các bước đặt bàn ăn trưa, tối Âu - Mỹ theo thực đơn gọi món.

Câu 3. Trình bày các bước đặt bàn ăn trưa, tối Âu - Mỹ theo thực đơn đặt trước.

Câu 4. Trình bày phương pháp tiến hành phục vụ bữa ăn trưa - tối Âu - Mỹ theo thực đơn chọn món.

Bài tập

Bài 1: Giả định, nhà hàng Biển Ngọc có phục vụ khách ăn sáng Âu - Mỹ theo kiểu lục địa. Tại phòng thực hành, sinh viên người đóng vai khách và nhân viên phục vụ, mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách.

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.

- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Bài 2: Giả định, nhà hàng Biển Ngọc có phục vụ khách ăn trưa, tối Âu - Mỹ theo thực đơn gọi món. Tại phòng thực hành, sinh viên người đóng vai khách và nhân viên phục vụ, mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách.

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.

- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Bài 3: Giả định, nhà hàng Biển Ngọc có phục vụ khách ăn trưa, tối Âu – Mỹ theo thực đơn đặt trước. Tại phòng thực hành, sinh viên người đóng vai khách và nhân viên phục vụ, mỗi sinh viên thực hiện đặt bàn và phục vụ cho 3 khách theo thực đơn cụ thể như sau:

Súp bí đỏ

Cá chẻm sốt kem chanh

Bò bít tết – Bánh mỳ

Bánh Flan

Thức uống: Nước khoáng, vang trắng

Yêu cầu:

- Đặt bàn: Dụng cụ đúng, đủ, đẹp, đối xứng; thao tác chuẩn xác, nhanh gọn, thuận tiện; đảm bảo thời gian.

- Phục vụ: Đúng quy trình, đúng thực đơn, thao tác chuẩn xác, vệ sinh, nhanh gọn.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.

Chương 7

PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG TẠI BUỒNG

Chương 7 là chương giới thiệu về kỹ thuật phục vụ khách ăn uống tại buồng.

Mục tiêu

- Kiến thức:

+ Hiểu được tầm quan trọng của việc phục vụ khách ăn uống tại buồng đối với chất lượng dịch vụ tại các nhà hàng trực thuộc khách sạn;

+ Hiểu được quy trình phục vụ khách ăn uống tại buồng; cách giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng.

- **Kỹ năng:** Thực hiện thành thạo việc phục vụ khách ăn uống tại buồng và giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có thái độ yêu nghề và có trách nhiệm trong việc phục vụ khách ăn uống tại buồng;

+ Có ý thức chủ động, độc lập, cẩn trọng và linh hoạt trong việc chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

Phương pháp giảng dạy và học tập

- *Đối với người dạy:* Sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi ôn tập và bài tập chương 7 (cá nhân hoặc nhóm).

- *Đối với người học:* Chủ động đọc trước giáo trình (chương 7) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 7 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

Điều kiện thực hiện

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Không

- **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

- 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)

Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

Nội dung

7.1. Quy trình phục vụ khách ăn uống tại buồng

7.1.1. Đặt dụng cụ, thức ăn lên khay và xe đẩy

Sắp xếp các dụng cụ lên khay hoặc xe đẩy, gồm:

- Dụng cụ ăn uống: Tùy theo yêu cầu của khách mà chuẩn bị dụng cụ ăn uống cho phù hợp, lưu ý dụng cụ phải được đặt trong khăn ăn đã gấp kiềng chuyên dụng để đảm bảo vệ sinh. Dụng cụ phải được sắp xếp trên khay với vị trí giống như đặt bàn (*nếu có thể*) để thuận tiện cho khách.

- Thức ăn: Tùy theo yêu cầu của khách tuy nhiên thức ăn phải có nắp đậy vì phải di chuyển xa và phải được đặt ở vị trí trung tâm của khay hoặc xe đẩy.

- Thức uống: Tùy theo yêu cầu của khách mà chuẩn bị đồ uống cho phù hợp, lưu ý những đồ dùng đi kèm như muống, sữa, đường... và sắp xếp chúng vào vị trí hợp lý.

- Hoa (nếu có thể): Có thể đặt trên khay hoặc đặt ở tầng dưới của xe đẩy nếu không còn diện tích.

- Phiếu xác nhận và bút ghi.



Hình 7.1. Đặt dụng cụ lên xe đẩy/ khay

7.1.2. Vào buồng khách ở

Tiến đến cửa buồng khách, gõ cửa 3 tiếng: “*Nhân viên phục vụ tại buồng đây ạ!*”. Khách đồng ý cho vào buồng thì tiến hành mở cửa vào buồng.



Hình 7.2. Gõ cửa để vào buồng khách ở

7.1.3. Tiến hành đặt bàn

Sau khi vào buồng khách, nhân viên tiến hành:

- Giới thiệu tên kèm chức danh;
- Giới thiệu tên các món ăn cho khách và hỏi khách vị trí đặt khay hoặc xe đẩy;
- Đặt khay hoặc xe đẩy ở vị trí phù hợp, có thể đặt thức ăn, đồ uống và dụng cụ ăn uống trên bàn nếu khách yêu cầu;
- Hỏi khách cần giúp đỡ gì không, nếu có thì hỗ trợ.

7.1.4. Thực hiện thủ tục thanh toán và chào khách

- Có 2 phương thức thanh toán cho khách khi ăn uống tại buồng là: Thanh toán bằng việc cộng vào hóa đơn hoặc thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt.

+ Nếu khách thanh toán bằng việc cộng vào hóa đơn: Nhân viên yêu cầu khách ký vào giấy xác nhận đã sử dụng bữa ăn, gửi xác nhận này cho bộ phận lễ tân để thực hiện thủ tục thanh toán khi khách trả buồng;

+ Nếu khách thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt: Nhân viên thông báo số tiền, thu tiền, xác nhận số tiền trước mặt khách.

- Thông báo cho khách sau khi sử dụng xong, có thể mang khay thức ăn ra khỏi buồng và đặt ở hành lang trước cửa buồng hoặc thông báo cho nhân viên buồng phòng.

- Chúc khách và xin phép rời khỏi buồng khách.

- Về khu vực phục vụ và đánh dấu thời gian thu dọn và báo cho các bộ phận có liên quan về việc đã phục vụ khách.

7.2. Giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng

7.2.1. Khách không mở cửa

Tình huống này thường gặp khi nhân viên lên đến buồng ở của khách, gõ cửa nhưng không có tín hiệu trả lời để mở cửa cho nhân viên vào. Trong trường hợp này, nhân viên cần xử lý như sau:

- Bước 1: Chờ cách nhau từ 2-3 phút thì tiến hành gọi cho khách trong phòng, thực hiện 3 lần thì dừng lại;

- Bước 2: Gọi về cho lễ tân khách sạn yêu cầu gọi lên buồng khách ở để thông báo và nhờ sự giúp đỡ;

- Bước 3: Mang thức ăn về trong trường hợp sau 5 phút không nghe trả lời từ khách.

7.2.2. Khách từ chối món ăn

Trong trường hợp khách từ chối món ăn, nhân viên cần xử lý như sau:

- Bước 1: Xác nhận lại một lần nữa với khách về những món ăn hiện tại.

+ Nếu khách đồng ý phục vụ thì tiếp tục phục vụ khách;

+ Nếu khách không đồng ý thì lắng nghe yêu cầu của khách thật cẩn thận, ghi chép lại, xin lỗi khách để liên hệ với bộ phận tiếp nhận yêu cầu.

- Bước 2: Liên hệ với quản lý nhà hàng để tư vấn cách giải quyết, liên hệ với các bộ phận chuyên môn (bếp, bar, thu ngân..) về yêu cầu mới của khách.

- Bước 3: Xin phép khách mang món ăn về và hẹn giờ phục vụ cho yêu cầu mới.

7.2.3. Tình huống khác

* Tình huống 1: Khách không đồng ý trả 5% phí phục vụ trong hóa đơn. Trong tình huống này, nhân viên cần phải:

- Hỏi khách xem trong quá trình phục vụ có điểm gì khách không hài lòng không;

- Nếu khách nói không có gì phiền hà về phục vụ thì giải thích cho khách đó là khoản thu theo thông lệ quy định của nhà hàng, được Bộ Tài Chính cho phép. Hơn nữa, khách đang được phục vụ ăn uống tại buồng thay vì ăn trực tiếp tại nhà hàng và việc trả phí phục vụ cũng đã được chú thích rõ trong thực đơn. Khi giải thích, dùng lời lẽ nhẹ nhàng nhưng thuyết phục.

* Tình huống 2: Khách phàn nàn chất lượng món ăn không ngon như khi ăn trực tiếp tại nhà hàng. Trong tình huống này, nhân viên cần phải:

- Lắng nghe khách;
- Nhắc lại những ý kiến của khách;
- Xin lỗi khách hàng;
- Giải quyết phàn nàn của khách trong khả năng cho phép;
- Nói với khách sẽ chuyển vấn đề đến bộ phận bếp và hứa với khách chất lượng món ăn sẽ được cải thiện;
- Chuyển thông tin đến các bộ phận có liên quan.

Tóm tắt chương

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

- Quy trình phục vụ khách ăn uống tại buồng;
- Giải quyết một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các bước thực hiện phục vụ khách ăn uống tại buồng.

Câu 2. Nêu một số tình huống thường gặp khi phục vụ khách ăn uống tại buồng và nêu hướng giải quyết.

Bài tập

Bài 1: Giả định, khách tại phòng 105 yêu cầu được phục vụ Bánh mì ốp la và sữa tươi tại buồng. Tại phòng thực hành, sinh viên đóng vai nhân viên và tiến hành phục vụ cho khách. Yêu cầu: Đúng quy trình; món ăn, đồ uống đúng, đầy đủ theo yêu cầu của khách, được bảo quản đúng cách; đảm bảo thời gian; vệ sinh, an toàn.

Bài 2: Giả định, khách tại phòng 302 yêu cầu được phục vụ Mỳ Quảng và trà tại buồng. Tại phòng thực hành, sinh viên đóng vai nhân viên và tiến hành phục vụ cho khách. Yêu cầu: Đúng quy trình; món ăn, đồ uống đúng, đầy đủ theo yêu cầu của khách, được bảo quản đúng cách; đảm bảo thời gian; vệ sinh, an toàn.

Tài liệu tham khảo

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Phạm Tường Hưng (2016), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, NXB Đà Nẵng, Đà Nẵng;

[2] GS. TS Nguyễn Văn Đính, Th.S Hoàng Thị Lan Hương (2007), *Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng*, Trường Đại học kinh tế quốc dân;

[3] Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức kinh doanh nhà hàng*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội;

[4] Tổng cục Du lịch Việt Nam (2007), Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ Du lịch Việt nam, *Tiêu chuẩn VTOS - Nghiệp vụ Nhà hàng*.