

UBND TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ ĐÀ LẠT

GIÁO TRÌNH

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

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

Lâm Đồng, năm 2017

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

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

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

LỜI GIỚI THIỆU

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

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

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

Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng

Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng

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

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

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

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

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

Đà Lạt, ngày 20 tháng 06 năm 2017

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: Nguyễn Thị Trâm An

MỤC LỤC

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

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

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

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

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

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

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

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên mô đun: Nghiệp vụ bàn cơ bản

Mã mô đun: MĐ 12

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

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

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

2. Tính chất:

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

+ Nghiệp vụ bàn là mô đun thi tốt nghiệp.

II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Xác định được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống.
- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên
- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động.
- Nhận biết được các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.

2. Về kỹ năng:

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

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 5 sao.

BÀI 1

KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Giới thiệu:

Trong kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh khách sạn nói riêng, nhà hàng là nơi phục vụ các món ăn, đồ uống cho các đối tượng khách hàng khác nhau, mang lại doanh thu lớn. Mặc dù nhà hàng tồn tại dưới nhiều hình thái khác nhau nhưng vai trò, vị trí và đặc điểm kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động,... giống nhau.

Hoạt động kinh doanh nhà hàng có nhiều thuận lợi nhưng bên cạnh đó cũng có nhiều trở ngại.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;
- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động, những thuận lợi và trở ngại trong hoạt động kinh doanh;
- Phân loại được các nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng và quản trị nhà hàng.

Nội dung chính:

1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm nhà hàng;
- Xác định được vai trò, vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng;

1.1. Khái niệm nhà hàng

Nhà hàng là một cơ sở kinh doanh chuyên chế biến và phục vụ nhiều loại món ăn, đồ uống với bầu không khí thoải mái giúp khách có cảm giác được nghỉ ngơi, thư giãn, mục đích chủ yếu là thu lợi nhuận.

Như vậy, nhà hàng chính là một cơ sở kinh doanh về mặt pháp lý nó có thể mang tư cách là một doanh nghiệp độc lập, cũng có thể là một bộ phận trong khách sạn hay các cơ sở kinh doanh du lịch nào đó.

Hoạt động của nhà hàng là chế biến và phục vụ các sản phẩm ăn uống. Tùy theo loại hình và điều kiện cụ thể của nhà hàng, có thể có các loại sản phẩm khác nhau.

1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng

1.2.1. Vai trò của nhà hàng

- Là nơi cung cấp các món ăn, đồ uống cho khách, nơi tạo ra các điều kiện để khách hàng “tìm niềm vui trong bữa ăn”. Do vậy, việc phục vụ chu đáo, nhiệt tình, hiếu khách là điều kiện để khách hàng quay lại với nhà hàng.

- Là nơi con người thư giãn, tái hồi sức khoẻ sau một ngày làm việc vất vả, nơi có cơ hội tuyệt vời cho những người có nhu cầu giao lưu, thu nhận kinh nghiệm sống, tìm kiếm các mối quan hệ cũng như bạn hàng kinh doanh.

- Đảm bảo phục vụ khách những bữa ăn ngon miệng và hài lòng.

- Là cầu nối giữa những người chế biến món ăn và du khách đồng thời là công đoạn hoàn thiện dịch vụ phục vụ ăn uống.

1.2.2. Vị trí của nhà hàng

- Là một bộ phận quan trọng không thể thiếu được trong khách sạn hiện đại, đảm bảo cho khách những nhu cầu ăn uống trong quá trình lưu trú tại khách sạn.

- Là nơi chế biến và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, tạo mọi nguồn lợi nhuận cao trong khách sạn, đồng thời tạo ra chất lượng dịch vụ tổng hợp của khách sạn để thu hút khách.

2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

Mục tiêu:

- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động;
- Trình bày được những thuận lợi và khó khăn trong kinh doanh nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng;

2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng

Sản phẩm của nhà hàng được chia làm hai loại:

- Thứ nhất, là yếu tố hàng hoá như các món ăn, đồ uống do nhà hàng tự chế biến hoặc đi mua của các nhà sản xuất để phục vụ khách.

Ví dụ: Những hàng hoá do nhà hàng tự chế biến có thể là: các món ăn do nhà bếp chế biến, các đồ uống do quầy bar pha chế, còn các hàng hoá do đi mua ở nơi khác như: bơ, đường, sữa, bánh mỳ, đồ hộp, bia rượu, nước ngọt,...

- Thứ hai, là yếu tố dịch vụ thể hiện qua quá trình phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách. Các dịch vụ cần tới con người với kỹ năng nghề nghiệp giỏi, có khả năng giao tiếp tốt, có trình độ ngoại ngữ nhất định để giao tiếp với khách hàng.

Hai yếu tố hàng hóa và dịch vụ gắn liền nhau không thể tách rời nhằm tạo nên một sản phẩm hoàn hảo.

Sản phẩm của nhà hàng mang tính tổng hợp, có đặc điểm làm thoả mãn các nhu cầu về ăn uống cho khách ở khách sạn, khách vắng lai, cư dân địa phương, bao gồm phục vụ các món ăn Âu - Á, các bữa tiệc lớn nhỏ, các hội nghị,... thông qua những hoạt động đó cung cấp cho khách các dịch vụ có chất lượng cao.

2.2. Đặc điểm về lao động

Lao động trong nhà hàng là lao động dịch vụ đặc thù, rất khó tự động hóa và cơ giới hóa. Trong thực tế mỗi nghiệp vụ trong nhà hàng đòi hỏi số lượng nhân viên có chuyên môn phù hợp. Theo thống kê, tại các nhà hàng hoạt động có uy tín thì chưa tính đến đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ gián tiếp thì cứ 12 đến 16 khách hàng cần thiết phải có 1 nhân viên phục vụ trực tiếp. Lao động phục vụ trong nhà hàng đóng vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh.

Ngoài ra, lao động trong nhà hàng thường sử dụng lực lượng lao động trẻ (*độ tuổi từ 18 – 35*) có sức khỏe, tác phong nhanh nhẹn, linh hoạt và đặc biệt có khả năng giao tiếp tốt.

Hoạt động nhà hàng luôn tồn tại và theo nhu cầu của khách, vì vậy, trong thực tế nhà hàng hoạt động không kể ngày và đêm, ngày lễ, ngày tết, bất kỳ khi nào khách yêu cầu thì nhà hàng phải phục vụ 24/24h. Đây là điều khác biệt so với tất cả các ngành nghề khác bởi phần lớn các nghề khác hoạt động theo giờ hành chính là chủ yếu. Do vậy, tổ chức hoạt động của nhà hàng phải chia các ca làm việc đảm bảo phục vụ khách hàng liên tục, không gián đoạn. Các ca làm việc này cũng đảm bảo 8 giờ làm việc trong một ngày, tuy nhiên, không phải là giờ hành chính, các ca làm việc có thể là ca gãy, ca tăng cường,...

Ngày nghỉ của nhân viên phục vụ trong ngành dịch vụ ăn uống thường không phải là ngày cuối tuần. Ngày nghỉ của họ tùy thuộc vào lịch phân công của các trưởng bộ phận, thường là những ngày vắng khách.

Dịch vụ mang đến cho khách hàng những cảm nhận khác biệt so với môi trường hàng ngày họ đang sống và một dịch vụ phục vụ hoàn hảo, tạo cho khách hàng có được cảm nhận hơn hẳn điều họ mong đợi.

2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng

Hiện nay, không chỉ ở các nước có nền kinh tế vững mạnh, các nước đang phát triển và thậm chí các nước chậm phát triển nghề kinh doanh nhà hàng đang được thịnh hành. Tại Việt Nam, các thành phố lớn như Hà Nội, Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng,... số lượng nhà hàng, khách sạn ngày càng gia tăng ở mức cao, số lượng người tham gia vào lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, khách sạn ngày càng nhiều với thành phần kinh tế đa dạng. Nhiều người chưa qua đào tạo bản bản và chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế kinh doanh cũng tích cực mở nhà hàng, khách sạn. Điều đó cho thấy kinh doanh nhà hàng là nghề vô cùng hấp dẫn bởi:

- Kinh doanh nhà hàng có thể thu được nhiều lợi nhuận:

Cơ sở đánh giá của tiêu chí này được đưa ra khi đem so sánh kinh doanh nhà hàng với các nhóm kinh doanh khác ở nhóm dịch vụ. Trong thực tế, chúng ta thấy rất ít lĩnh vực kinh doanh bỏ số vốn không quá lớn như kinh doanh ăn uống mà mang lại lợi nhuận cao. Không những thu được lợi nhuận tương đối cao mà kinh doanh nhà hàng thực sự ổn định vì nhu cầu về dịch vụ ăn uống trong xã hội không ngừng tăng lên khi xã hội phát triển. Nhận định này được chứng minh rõ nét trong điều kiện phát triển kinh tế, xã hội Việt Nam hiện nay. Chính sự ổn định

trong kinh doanh ăn uống đã giúp cho các chủ nhà hàng hạn chế được các rủi ro có thể gặp phải nếu đem so sánh với các nghề kinh doanh ở các lĩnh vực nhạy cảm.

- Nhà hàng là nơi dễ tiếp cận với các ngành kinh doanh khác:

Đặc điểm trong hoạt động kinh doanh nhà hàng là trực tiếp phục vụ khách hàng. Đây là điều kiện tốt nhất để người kinh doanh nhà hàng tiếp cận được các chủ doanh nghiệp khác. Chính vì điều kiện tiếp cận dễ dàng nên những người quản lý nhà hàng giỏi thường được các doanh nghiệp quan tâm và có cơ hội để phát triển mối quan hệ, mở rộng kinh doanh và tham gia hoạt động ở các lĩnh vực khác.

- Nhà hàng là nơi dễ giao lưu và tìm kiếm bạn hàng:

Nhà hàng là nơi các quan chức, doanh nghiệp, các nhà hoạt động xã hội và mọi người để cùng thưởng thức món ăn, đồ uống, vui chơi giải trí và thư giãn sau khi làm việc căng thẳng. Đây là cơ hội tuyệt vời cho những ai có nhu cầu giao lưu và tìm kiếm bạn hàng.

- Nhà hàng là nơi có cuộc sống vui nhộn:

So với các cơ sở dịch vụ khác thì nhà hàng là nơi dễ giải bày tâm sự, bàn luận vì vậy, đây là môi trường để mọi người giao lưu. Khách hàng đến đây thường thoải mái hơn so với bất kỳ nơi nào khác, mọi người tụ tập không chỉ để ăn uống mà còn để tâm sự và nói chuyện vui vẻ, thoải mái.

- Nhà hàng là nơi tạo ra cho người thêm tự tin năng động:

Được làm việc trong bầu không khí vui vẻ, được giao lưu và hiểu biết nhiều điều từ khách hàng. Vì vậy, những người trẻ tuổi phục vụ tại nhà hàng thường cảm thấy thích thú với công việc, với những kinh nghiệm đã được tích lũy trong thực tế và do khách hàng truyền lại. Những kinh nghiệm thu được thường được áp dụng ngay cho việc xử lý các tình huống hàng ngày trong nhà hàng giúp cho nhân viên phục vụ tự tin và năng động. Đây là một trong những yếu tố quan trọng trong cuộc sống con người.

- Kinh doanh nhà hàng là một công việc đầy thử thách:

Hoạt động của nhà hàng đòi hỏi phải rất năng động. Sự năng động xuất phát từ sự thay đổi không ngừng thị hiếu khách hàng và đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng có rất nhiều đối thủ cạnh tranh. Những đối thủ mới xuất hiện thường đúc rút được nhiều kinh nghiệm từ những người đi trước. Để nhà hàng tồn tại và phát triển người quản lý điều hành phải luôn đổi mới phong cách phục vụ, thay đổi trang thiết bị mới phù hợp hơn, xây dựng thực đơn, cung cấp đồ uống mới phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó, người quản lý phải không ngừng rèn luyện tư chất đạo đức, đào tạo lại nhân viên về nghiệp vụ để theo kịp và vượt các đối thủ cạnh tranh về chất lượng phục vụ.

- Nhà hàng là nơi để các nhà kinh doanh kiểm nghiệm khả năng và tự khẳng định mình:

Chủ kinh doanh nhà hàng có thể ví như nhà làm kịch. Họ cùng một lúc phải đóng nhiều vai: người viết kịch bản, nhà đạo diễn, người lựa chọn diễn viên và

phân vai, nhà họa sỹ thiết kế sân khấu, nhà kỹ thuật bố trí âm thanh và ánh sáng và nhà tổ chức biểu diễn. Thị trường chính là nơi họ biểu diễn vở kịch do chính mình tạo dựng. Có thể vở kịch được công chúng hưởng ứng nhiệt liệt nếu như phù hợp và đáp ứng nhu cầu, thị hiếu của khách hàng. Nếu ngược lại nhà hàng sẽ không có khách.

2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng

Bên cạnh những thuận lợi trong hoạt động kinh doanh nhà hàng thì có không ít trở ngại cho những người điều hành. Để kinh doanh có hiệu quả, người điều hành hoạt động nhà hàng phải vượt qua những trở ngại sau:

- Thời gian làm việc căng thẳng:

Trong nhà hàng mọi người phải làm việc liên tục khi có khách. Điều này không chỉ áp dụng với nhân viên mà đối với cả người quản lý, điều hành công việc. Với thời gian làm việc liên tục, thậm chí không quản ngày đêm, không có ngày nghỉ và với mọi thời tiết thường gây ra cho người làm việc trong nhà hàng tương đối căng thẳng đặc biệt là về mặt thời gian.

- Tính khó khăn, phức tạp trong việc quản lý tài sản của nhà hàng:

Tài sản của nhà hàng rất đa dạng, nhiều về chủng loại và khác nhau về tiêu chuẩn, quy cách. Những tài sản này được nhiều người sử dụng cùng lúc, phần lớn các dụng cụ phải mang phục vụ để khách trực tiếp sử dụng (đồ thủy tinh, đồ sành sứ, đồ kim loại,...). Vấn đề quản lý tài sản tại các nhà hàng rất nan giải vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố: trình độ tay nghề của nhân viên, điều kiện bảo quản của nhà hàng và đôi khi phụ thuộc vào ý thức của khách hàng. Nếu nhà hàng kinh doanh thuận lợi, đạt hiệu quả cao, quản lý tốt thì tài sản được duy trì và phát triển. Ngược lại, tài sản sẽ bị hao tổn, liên quan trực tiếp đến cuộc sống không chỉ người quản lý mà cả những người có liên quan (nhân viên phục vụ, những người góp vốn,...). Để quản lý tài sản có hiệu quả đòi hỏi người quản lý không những phải nắm chắc được kiến thức quản lý mà còn phải biết vận dụng linh hoạt trong việc đối nhân xử thế, đó là phải lịch sự, hòa nhã, mềm dẻo, khôn khéo nhưng cũng phải cương quyết và có nghị lực.

Người quản lý phải rất tỉ mỉ và cẩn thận trong công việc đồng thời phải vui vẻ phục vụ mọi người, phải rèn luyện tính kiên trì đồng thời rất nhạy cảm xử lý các tình huống trong quá trình điều hành.

- Yêu cầu cao về chuyên môn nghiệp vụ và năng lực điều hành:

Để kinh doanh nhà hàng tốt, trước hết người quản lý phải có chuyên môn: hiểu biết về các món ăn, pha chế đồ uống, cấu trúc các bữa ăn, các loại thực đơn của bữa ăn. Bên cạnh đó, người quản lý phải biết kỹ thuật vệ sinh, bài trí phòng ăn, các nguyên tắc và kỹ thuật phục vụ cơ bản của từng loại bữa ăn, cách thức tổ chức các loại tiệc, lễ nghi giao tiếp trong phục vụ,... Đây là trở ngại rất lớn đối với nhiều người quản lý nhà hàng.

- Yêu cầu cao về kỹ năng giao tiếp và xúc tiến bán hàng:

Nhà hàng là môi trường phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, do

vậy, người quản lý cần phải có kỹ năng giao tiếp tốt và xử lý các tình huống một cách linh hoạt nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách và làm hài lòng khách. Bên cạnh đó, người quản lý phải có khả năng xúc tiến việc bán hàng một cách hiệu quả.

Ngoài những yêu cầu hiểu biết nghiệp vụ, người quản lý phải có năng lực điều hành. Năng lực điều hành được thể hiện qua kỹ năng điều hành, giám sát hoạt động của nhà hàng, khả năng lập kế hoạch, khả năng sắp xếp và điều hành nhân sự, khả năng ứng xử với nhân viên, với khách hàng, khả năng xử lý các tình huống trong quá trình điều hành hoạt động,... Trong thực tế có nhiều người có tay nghề, có đạo đức tốt nhưng khi điều hành hoạt động của bộ phận được phụ trách gặp nhiều khó khăn.

3. Phân loại nhà hàng

Mục tiêu:

- Liệt kê được các căn cứ để phân loại nhà hàng;
- Trình bày được đặc điểm của từng loại nhà hàng;
- Phân loại được các nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng.

3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

Căn cứ vào mối quan hệ của nhà hàng ta thấy có sở hữu nhà hàng là một chủ, nhiều chủ, hình thức công ty, liên doanh. Theo tiêu chí này nhà hàng được phân loại như sau:

- Nhà hàng độc lập: thường được xây dựng ở những nơi đông dân cư, cạnh những đầu mối giao thông, gần các điểm tham quan, du lịch, khu vui chơi giải trí,... Hình thức hoạt động, thực đơn, danh mục đồ uống của các nhà hàng này rất phong phú, đa dạng và phù hợp với đối tượng khách dự định phục vụ. Nhà hàng chủ yếu phục vụ khách vắng lai. Một số nhà hàng có diện tích rộng, quy mô lớn có thể phục vụ các bữa tiệc lớn, sang trọng. Các nhà hàng có cảnh quan đẹp, không gian hợp lý thường kết hợp với việc tổ chức phục vụ ăn uống với các hoạt động vui chơi giải trí, các hoạt động văn hóa góp phần đa dạng hóa sản phẩm và tạo ra cuộc sống vui chơi, lành mạnh cho khách hàng.

- Nhà hàng trong khách sạn: hoạt động theo sự chỉ đạo chung trong hoạt động kinh doanh của khách sạn. Nhiệm vụ chính là phục vụ nhu cầu ăn uống của khách lưu trú tại khách sạn, ngoài ra còn tổ chức các bữa ăn theo yêu cầu, phục vụ hội nghị, hội thảo, các bữa tiệc lớn nhỏ và các bữa ăn thường cho khách vắng lai.

- Nhà hàng chuỗi: Các chuỗi nhà hàng đang có những bước phát triển vượt bậc trong những năm gần đây cả về số lượng lẫn chất lượng. Theo ý kiến các chuyên gia, mô hình kinh doanh nhà hàng chuỗi thực sự mang lại lợi nhuận và độ ổn định rất cao trên thị trường. Thông thường chuỗi nhà hàng là các nhà hàng theo mô hình thức ăn nhanh (fast – food), quán cà phê, quán bar,... Trong những năm gần đây, bắt đầu phát triển các mô hình sang trọng hơn. Sự khác biệt so với hình thức kinh doanh nhà hàng độc lập là chuỗi nhà hàng có thể giảm tối đa chi phí nhờ vào

các môi hợp tác mang tính “đôi tác lớn” với hầu hết các nhà cung cấp. Điều kiện công việc trong chuỗi nhà hàng thường là:

- + Khối lượng công việc giao dịch và bán hàng rất lớn;
- + Các nhà hàng nằm ở nhiều khu vực khác nhau và dưới sự quản lý của một văn phòng trung tâm;
- + Quá trình sản xuất (chế biến món ăn) và mức độ dịch vụ được đồng nhất theo một tiêu chuẩn chung;

3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô

Tiêu chí này được đưa ra căn cứ vào tổng số chỗ ngồi của nhà hàng và khả năng đón và phục vụ khách, người ta phân ra các loại nhà hàng sau:

- Nhà hàng quy mô lớn: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp, nhà hàng lớn phải có tổng số chỗ ngồi từ 200 chỗ trở lên. Tại Việt Nam, do hoạt động nhà hàng mới ở giai đoạn hầu hết đều phát triển, số lượng nhà hàng có quy mô lớn chưa nhiều, theo tiêu chí nhà hàng có trên 150 chỗ được xác định là lớn.

- Nhà hàng quy mô trung bình: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp nhà hàng có từ 100 đến 200 chỗ được gọi là trung bình. Tại Việt Nam, nhà hàng có từ 50 đến 150 chỗ là trung bình.

- Nhà hàng quy mô nhỏ: Một số nước Châu Âu như Tây Ban Nha, Italia, Pháp, nhà hàng có dưới 100 chỗ được gọi là nhà hàng nhỏ. Tại Việt Nam, nhà hàng các nhà hàng dưới 50 chỗ được coi là nhỏ.

3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ

Theo tiêu chí này có hai loại nhà hàng, đó là:

- Nhà hàng cao cấp: là nhà hàng thường thiết kế và trang trí cầu kỳ theo phong cách châu Âu cổ điển đặc biệt kiến trúc Pháp, âm cúng nhưng rất sang trọng và có thể có những nhà hàng gần gũi với thiên nhiên. Xu hướng ẩm thực của nhà hàng rất đa dạng, nhà hàng có thể phục vụ các bữa ăn cho gia đình, tiếp khách hay các bữa tiệc. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng được đào tạo bài bản và chuyên nghiệp. Đối tượng khách của nhà hàng thường có khả năng chi trả cao.

- Nhà hàng bình dân: là nhà hàng được thiết kế và trang trí rất đơn giản. Các món ăn đồ uống phục vụ khách thường mang tính chất dân dã, đồng quê. Nhà hàng có thể phục vụ các đối tượng khách hàng khác nhau, có khả năng chi trả trung bình hoặc thấp. Đội ngũ nhân viên của nhà hàng có thể đã qua đào tạo hoặc không.

3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

Theo tiêu chí này, ta có thể phân loại nhà hàng theo các hình thức:

- Nhà hàng phục vụ theo định suất (Set menu, Table d' hôte): là cơ sở kinh doanh ăn uống phục vụ các bữa ăn theo thực đơn đã thỏa thuận từ trước giữa khách hàng và nhà hàng về thực đơn hoặc giá của món ăn. Nhà hàng thường phục vụ khách du lịch theo đoàn, hội nghị, hội thảo, các bữa liên hoan hoặc tiệc. Đặc điểm

của hình thức phục vụ định suất là khách được ăn cùng một thực đơn chung cho cả đoàn và được nhân viên phục vụ tận tình, chu đáo theo trình tự thực đơn đã đặt trước. Ưu điểm nổi bật của hình thức phục vụ này là nhà hàng chủ động trong việc chế biến, đón tiếp và phục vụ khách. Món ăn, đồ uống được chế biến và phục vụ hàng loạt do đó, năng suất lao động thường cao hơn, chi phí cho một suất ăn thường thấp hơn so với các hình thức phục vụ khác.

- Nhà hàng chọn món (À la carte): là cơ sở kinh doanh chuyên phục vụ các suất ăn theo sự lựa chọn của khách tùy theo sở thích và khả năng thanh toán. Tại đây khách tự lựa chọn các món ăn, đồ uống và được nhà hàng phục vụ tại chỗ theo trình tự thực đơn đã gọi. Loại nhà hàng này thường phục vụ khách vắng lai, khách đến đột xuất chưa kịp đặt ăn từ trước. Để đảm bảo phục vụ khách hàng một cách chu đáo, các nhà hàng thường chuẩn bị sẵn các quyển thực đơn, trong đó liệt kê tất cả các món ăn, đồ uống kèm theo đơn giá để khách hàng dễ lựa chọn. Ưu điểm nổi bật của nhà hàng chọn món là khách hàng được chọn món ăn, đồ uống theo sở thích của cá nhân, phù hợp với khả năng thanh toán của từng người hoặc nhóm khách. Thông qua giao tiếp và phục vụ các đối tượng khách khác nhau giúp cho người phục vụ hoạt bát và phát huy hết khả năng sáng tạo của bản thân. Tuy nhiên, do chế biến và phục vụ đơn lẻ, năng suất lao động không cao, giá thành suất ăn thường cao hơn so với phục vụ theo định suất. Do không được chủ động chế biến từ trước nên đôi khi khách hàng phải chờ đợi trong các tình huống nhà hàng phải phục vụ nhiều khách cùng lúc.

- Nhà hàng tự phục vụ (Buffet): là loại nhà hàng mà tại đó khách hàng tự lựa chọn món ăn, đồ uống theo sở thích cá nhân và tự phục vụ, khách thanh toán với nhà hàng theo một mức giá chung đã được ấn định từ trước. Đây là loại nhà hàng mới xuất hiện tại Việt Nam trong những năm 90 của thế kỷ trước. So với hình thức phục vụ định suất và chọn món, nhà hàng tự phục vụ có những ưu điểm sau:

+ Khách hàng thường được tự do hơn: chủ động thời gian ăn, được chọn món ăn theo sở thích và khả năng ăn uống cá nhân, tự phục vụ và đi lại tự do trong nhà hàng.

+ Nhà hàng sử dụng ít nhân lực (vì các thao tác phục vụ, khách đã làm thay nhân viên) nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả kinh doanh và đáp ứng được nhu cầu của các đối tượng khách khác nhất.

Đặc điểm của hình thức phục vụ ăn Buffet là nhà hàng được bố trí làm 2 khu vực liên hoàn: khu vực trưng bày, phục vụ món ăn và khu vực bàn ăn của khách. Món ăn trong nhà hàng được trưng bày tổng thể, đẹp và hấp dẫn tạo cho khách hàng cảm giác phấn khởi khi bước vào nhà hàng.

- Nhà hàng chọn món theo định suất (Cafeteria): là loại nhà hàng mà tại khách được chọn món ăn, đồ uống, tự thanh toán và tự phục vụ. Hình thức tổ chức phục vụ của Cafeteria giống như nhà hàng Buffet, tuy nhiên sự khác biệt ở đây là cách trưng bày món ăn và cách thanh toán. Món ăn trong Cafeteria không trưng bày tổng thể, đẹp mắt hấp dẫn như trong nhà hàng Buffet mà được chia thành từng định suất riêng theo từng món ăn. Mỗi định suất được ấn định giá riêng vì vậy khách thanh toán theo các định suất đã chọn tại quầy bàn trưng bày món ăn. Mức

thanh toán của từng khách sẽ khác nhau tùy theo các định suất đã chọn.

3.5. Các tiêu chí phân loại khác

3.5.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu:

Theo tiêu chí này ở Việt Nam hiện tại có các loại nhà hàng:

- Nhà hàng tư nhân (bao hàm cả tư bản tư nhân và hộ gia đình): là nhà hàng thuộc sở hữu tư nhân (có thể là hộ gia đình hoặc mang hình thức tư bản tư nhân). Chủ đầu tư tự điều hành, quản lý kinh doanh và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng. Chủ đầu tư cũng có thể thuê người quản lý, điều hành hoạt động nhà hàng nhưng chủ tài khoản và có trách nhiệm đóng góp các nghĩa vụ tư cách là chủ doanh nghiệp.

- Nhà hàng nhà nước: là nhà hàng thuộc sở hữu của nhà nước, đây là những nhà hàng có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước, do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm điều hành quản lý và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của nhà hàng trong quá trình đổi mới cơ cấu kinh tế, nhà hàng sở hữu nhà nước dần dần được thay thế thành doanh nghiệp chỉ có 1 chủ đầu tư (tư nhân hóa) hoặc có nhiều chủ đầu tư (cổ phần hóa) trong đó nhà nước sẽ là một cổ đông .

- Nhà hàng cổ phần: là nhà hàng do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ vốn đóng góp để xây dựng, mua sắm trang thiết bị và tổ chức kinh doanh. Về mặt quản lý có thể do hai hoặc nhiều đối tác tham gia điều hành. Kết quả kinh doanh được phân chia theo tỉ lệ đóng góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thỏa thuận trong hợp đồng liên doanh, liên kết.

- Nhà hàng liên doanh: có sự đóng góp vốn đầu tư hay nói cách khác thuộc sở hữu của một doanh nghiệp nước ngoài và một doanh nghiệp Việt Nam.

- Nhà hàng 100% vốn nước ngoài: là nhà hàng mà toàn bộ vốn đầu tư của người nước ngoài. Các nhà hàng thường thuộc các tập đoàn kinh doanh ăn uống nổi tiếng trên thế giới.

3.5.2. Phân loại nhà hàng theo các đặc điểm món ăn, đồ uống:

- Nhà hàng ăn Âu: phục vụ chủ yếu khách Âu và những khách ưa thích món ăn Âu. Nhà hàng được thiết kế và trang bị nội thất theo phong cách châu Âu. Nhà hàng trang bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, thiết bị, dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống theo kiểu châu Âu. Song song với các trang thiết bị và tiện nghi, món ăn ở các nhà hàng này được chế biến theo các công thức và phương pháp kỹ thuật truyền thống châu Âu và phù hợp với đối tượng khách. Nhân viên phục vụ tại đây được đào tạo theo bài bản phục vụ khách Âu: các kỹ thuật chuẩn bị phòng ăn, đặt bàn, bưng, đưa, gắp, rót, thay đặt dụng cụ và phục vụ đồ uống. Đối với nhà hàng phục vụ kiểu Pháp, ngoài kỹ thuật phục vụ thông thường kiểu Âu nhân viên cần phải thể hiện các thao tác kỹ thuật cao tại bàn phục vụ hoặc xe đẩy trước mặt khách như kỹ thuật cắt lạng, đốt, xào, chia và trang trí món ăn theo từng định suất. Với nhân viên phục vụ đồ uống phải biết cách phục vụ từng loại rượu. Bên cạnh các kỹ thuật nhiệm vụ, nhân viên phải có khả năng giao tiếp tiếng Anh, tiếng Pháp đồng thời