

**TỔNG CÔNG TY DU LỊCH SÀI GÒN TNHH MỘT THÀNH VIÊN
TRƯỜNG TRUNG CẤP DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN
SAIGONTOURIST**



GIÁO TRÌNH

Tailieu.vn

MÔ ĐUN TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG

TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: TRUNG CẤP

TP. Hồ Chí Minh, Năm 2021

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: TRUNG CẤP

Nhóm biên soạn: Bộ môn Food & Beverage

LỜI MỞ ĐẦU

Kinh doanh dịch vụ nhà hàng- khách sạn là một ngành kinh doanh mang lại lợi nhuận rất lớn, giải quyết được việc làm cho nhiều lao động. Ngành kinh doanh này có nhiều sự hấp dẫn thu hút các nhà đầu tư, các nhà kinh doanh vào cuộc. Tuy nhiên không phải nhà kinh doanh nào cũng thành đạt với dịch vụ này. Thị trường kinh tế ngày nay là thị trường có sự cạnh tranh gay gắt. Chủ đầu tư và các nhà quản trị phải đầu tư nhiều tiền của và ý tưởng để kinh doanh có hiệu quả. Muốn giải được bài toán này đòi hỏi từ người nhân viên phục vụ đến các nhà quản trị phải có những kiến thức nhất định về ngành mình theo đuổi, về nghệ thuật kinh doanh, nghệ thuật phục vụ.

Ngoài những kiến thức, kỹ năng của nhân viên phục vụ, các nhà quản trị phải có khả năng quản lý, phải biết lập kế hoạch, dự toán, phải biết quản lý công việc, biết sử dụng và điều hành nhân viên.

Để đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực quản lý của các nhà hàng – khách sạn, nhóm biên soạn đã cho ra đời giáo trình ***“Tổ chức kinh doanh nhà hàng”*** để giảng dạy trong chuyên ngành nghiệp vụ nhà hàng thuộc chương trình khung đào tạo đã được ban hành, được đúc kết từ những kiến thức thu nhận được từ các khóa học kết hợp với những kinh nghiệm thực tiễn và nghiên cứu các tài liệu viết về ngành dịch vụ nhà hàng xuất bản trong và ngoài nước.

Nhóm biên soạn xin phép sử dụng nội dung một số tài liệu tham khảo trong giáo trình này nhằm phục vụ cho mục đích giáo dục và đào tạo của nhà trường. Đồng thời, bộ giáo trình không thể đề cập hết những đòi hỏi của thực tế và chắc chắn có những sai sót nhất định, rất mong sự đóng góp của các học sinh, sinh viên, các cán bộ, nhân viên ngành du lịch và các độc giả khác để bộ giáo trình được hoàn chỉnh hơn.

Nhóm biên soạn: **Bộ môn Food & Beverage.**

MỤC LỤC

BÀI MỞ ĐẦU	1
1. GIỚI THIỆU NỘI DUNG MÔN HỌC	1
2. MỤC TIÊU MÔN HỌC	2
3. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ, KẾT THÚC MÔN HỌC	2
 BÀI 1: NHẬN ĐẶT CHỖ TRONG NHÀ HÀNG TAKING RESERVATION)	 3
1. THÔNG TIN CỦA VIỆC NHẬN ĐẶT CHỖ	3
1.1. CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	3
1.2. THÔNG TIN 02 CHIỀU.....	3
2. TRÌNH TỰ NHẬN ĐẶT CHỖ	3
2.1. LỢI ÍCH CỦA VIỆC ĐẶT CHỖ	3
2.2. YÊU CẦU KHI GHI NHẬN ĐẶT CHỖ	5
2.3. QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT CHỖ.....	6
3. BIỂU MẪU.....	7
3.1. SỔ GHI NHẬN	7
3.2. SỔ ĐẶT CỌC	7
 BÀI 2: THỰC ĐƠN VÀ ĐỊNH GIÁ.....	 8
1. KHÁI NIỆM	8
1.1. GIỚI THIỆU THỰC ĐƠN	8
1.2. YÊU CẦU THỰC ĐƠN	8
2. CÁC LOẠI THỰC ĐƠN	8
2.1. À la carte	8
2.2. Table d'hote / Set menu	8
2.3. Room service compendium.....	9
2.4. Buffet / Buffet A la mniute	9
2.5. Menu du Jour / Chef's special.....	9
2.6. Door knob	9
2.7. Afternoon tea.....	10

2.8. Snack menu	10
2.9. Instant menu	10
2.10. Banquet menu	10
2.11. Beverage list / Drink menu	10
2.12. Wine list	10
3. THIẾT KẾ THỰC ĐƠN	11
4. VẬN HÀNH THỰC ĐƠN	11
4.1. LÊN KẾ HOẠCH THỰC ĐƠN	11
4.2. CÂN ĐỐI THỰC ĐƠN	12
4.3. GIÁ THỰC ĐƠN	12

BÀI 3: ĐỊNH MỨC (BUDGET)..... 15

1. GIỚI THIỆU	15
2. ĐỊNH MỨC	15
2.1. CÁC DẠNG ĐỊNH MỨC	15
2.2. CÁC KIỂU ĐẶT ĐỊNH MỨC	16
2.3. THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN	17
3. CƠ SỞ ĐẶT ĐỊNH MỨC	17
3.1. ĐÁNH GIÁ GIAI ĐOẠN KINH DOANH	17
3.2. DỰ TOÁN	22
3.3. ĐIỀU CHỈNH ĐỊNH MỨC	22
3.4. THỰC HIỆN	22
3.5. GIAI ĐOẠN KIỂM SOÁT	23

BÀI 4: MUA VÀ NHẬN HÀNG24

1. KHÁI NIỆM	24
1.1. VÌ SAO PHẢI ĐẶT VÀ NHẬN HÀNG?	24
1.2. CÁC BƯỚC VẬN HÀNH	24
2. MUA VÀ ĐẶT HÀNG	24
2.1. PHÂN LOẠI HÀNG HÓA	26
2.2. TIÊU CHUẨN MUA HÀNG	27
2.3. MUA HÀNG	28
3. NHẬN HÀNG	29
3.1. HÓA ĐƠN NHẬN HÀNG	29

3.2. QUY TRÌNH NHẬN HÀNG	30
--------------------------------	----

BÀI 5: KHO VÀ CUNG CẤP31

1. GIỚI THIỆU	31
2. KIỂM SOÁT VÀ LƯU TRỮ	31
2.1. YÊU CẦU CỦA TRANG THIẾT BỊ	31
2.2.1. NHIỆT ĐỘ.....	32
2.2.2. THÙNG CHỨA / KHO TRỮ HÀNG.....	32
2.2.3. KỆ HÀNG	32
2.2.4. VỆ SINH.....	33
2.2. SẮP XẾP HÀNG HÓA.....	33
3. CUNG CẤP HÀNG	33

BÀI 6: CÁC PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN.....34

1. GIỚI THIỆU	34
1.1. Ý NGHĨA CỦA VIỆC XUẤT HÓA ĐƠN.....	34
1.2. CÁC LOẠI HÓA ĐƠN	34
2. CÁC THỨC LẬP HÓA ĐƠN	34
2.1. HÓA ĐƠN VIẾT TAY / MÁY TÍNH BÀN.....	34
2.2. HÓA ĐƠN BẰNG POS.....	35
3. CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN	36
3.1. TIỀN MẶT	36
3.2. THẺ TÍN DỤNG	37
3.3. KÝ PHÒNG	38
3.4. VOUCHER.....	39

BÀI 7: PHƯƠNG PHÁP GIẢM CHI PHÍ41

1. KHÁI NIỆM VỀ CHI PHÍ	41
2. CÁC KIỂU CHI PHÍ.....	42
2.1. HAO HỤT DO HOẠT ĐỘNG	42
2.2. HAO HỤT TIỀM NĂNG.....	42
3. KIỂM SOÁT CHI PHÍ	43
3.1. PHÂN BỐ KHẤU PHẦN	43
3.2. VẬN HÀNH MÓN	43
3.3. DỰ TRỮ MÓN	43

3.4.	GHI NHẬN.....	43
3.5.	THỰC ĐƠN VÀ CÁC MÓN KHÓ TIÊU THỤ	43
4.	CÁC PHƯƠNG PHÁP TRÁNH BÊ VỖ.....	44
4.1.	TIÊU CHUẨN THU DỌN (DECOY SYSTEM).....	44
4.2.	LỢI ÍCH CỦA TIÊU CHUẨN THU DỌN.....	44

BÀI 8: DẪN DỤ BÁN HÀNG (SUGGESTIVE SELLING)45

1.	KHÁI NIỆM	45
2.	PHÂN TÍCH DẪN DỤ BÁN HÀNG	45
2.1.	ĐẶC ĐIỂM.....	45
2.2.	YÊU CẦU CẦN THIẾT CỦA NGƯỜI BÁN HÀNG	49
3.	LỢI ÍCH DẪN DỤ BÁN HÀNG	51
3.1.	ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG	51
3.2.	ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN.....	52
3.3.	ĐỐI VỚI NHÀ HÀNG	52
4.	NHU CẦU ẨM THỰC	52
4.1.	ẢNH HƯỞNG DO TÔN GIÁO	52
4.2.	DỊ ỨNG VỚI THỨC ĂN	52
4.3.	ĂN CHAY	53

BÀI 9: GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN (HANDLING COMPLAINTS)54

1.	KHÁI NIỆM	54
2.	NHỮNG VẤN ĐỀ KHÁCH THƯỜNG THAN PHIỀN	54
2.1.	TIỆN NGHI VẬT CHẤT.....	54
2.2.	VỀ PHỤC VỤ.....	54
2.3.	CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	54
3.	QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN NÀN.....	54
3.1.	TRÁNH XUNG ĐỘT	54
3.2.	LẮNG NGHE	55
3.3.	THỂ HIỆN THÔNG CẢM.....	56
3.4.	GHI NHẬN.....	56
3.5.	ĐẶT CÂU HỎI.....	57
3.6.	TIẾP NHẬN & GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ.....	57
3.7.	THEO DÕI VÀ PHẢN HỒI.....	59

BÀI 10: PHỤC VỤ TẠI PHÒNG (ROOM SERVICE)	60
1. KHÁI NIỆM ROOM SERVICE.....	60
2. CƠ CHẾ ĐỘI NGŨ.....	60
3. CÁC CHỨC DANH VÀ NHIỆM VỤ	60
3.1. ROOM SERVICE MANAGER	60
3.2. ROOM SERVICE CAPTAIN	61
3.3. ORDER TAKER.....	61
3.4. ROOM SERVICE WAITER	61
4. TRANG THIẾT BỊ, DỤNG CỤ	61
5. GHI NHẬN YÊU CẦU	61
5.1. QUA DOOR KNOB	61
5.2. QUA ĐIỆN THOẠI	62
6. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN UỐNG TẠI PHÒNG	62
6.1. PHỤC VỤ ĐIỂM TÂM SÁNG.....	62
6.2. PHỤC VỤ CHỌN MÓN.....	63
6.3. THU DỌN VÀ GHI NHẬN	63
 BÀI 11: MINI BAR.....	64
1. KHÁI NIỆM	64
1.1. GIỚI THIỆU MINI BAR	64
1.2. TRANG THIẾT BỊ	64
1.3. CÁC MẶT HÀNG CỦA MINI BAR	64
2. CHỨC DANH VÀ NHIỆM VỤ	65
2.1. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC	65
2.2. CHỨC DANH VÀ NHIỆM VỤ.....	65
3. TRÌNH TỰ HOẠT ĐỘNG.....	66
 BÀI 12: CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI (PROMOTIONS)	68
1. KHÁI NIỆM KHUYẾN MÃI	68
2. CÁC HÌNH THỨC KHUYẾN MÃI	68
2.1. DỪNG THỬ HÀNG MẪU	68
2.2. TẶNG QUÀ	68
2.3. GIẢM GIÁ	68
2.4. TẶNG PHIẾU	68
2.5. PHIẾU DỰ THI.....	68

2.6. CÁC CHƯƠNG TRÌNH MAY RỦI	68
2.7. TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG THƯỜNG XUYÊN.....	69
2.8. CHƯƠNG TRÌNH VĂN HÓA NGHỆ THUẬT GIẢI TRÍ.....	69
3. CÁC QUY ĐỊNH VỀ KHUYẾN MÃI.....	69
4. QUY TRÌNH THỰC HIỆN	71
4.1. CHUẨN BỊ.....	71
4.2. PHỔ BIẾN – TRIỂN KHAI.....	71
4.3. THỰC HIỆN	71
4.4. KẾT THÚC / TỔNG HỢP / ĐÁNH GIÁ.....	71

TÀI LIỆU THAM KHẢO	72
---------------------------------	-----------

Tailieu.vn

BÀI MỞ ĐẦU

1. GIỚI THIỆU NỘI DUNG MÔN HỌC:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	Bài mở đầu				
1	Bài 1: Nhận đặt chỗ trong nhà hàng (Taking reservation)	6	4	2	
2	Bài 2: Thực đơn và giá (Menu and price)	9	6	3	
3	Bài 3: Định mức (Budget)	3	2	1	
4	Bài 4: Mua và nhận hàng (Purchasing and receiving)	3	2	1	
5	Bài 5: Kho và cung cấp (Stored and issued)	3	2	1	
6	Bài 6: Các phương thức thanh toán (Methods of billing)	6	4	2	
7	Bài 7: Phương pháp giảm chi phí (Cost reduced)	6	4	2	
8	Bài 8: Dẫn dụ bán hàng (Suggestive selling)	6	4	2	
9	Bài 9: Khi nào cần nói lời xin lỗi / cảm ơn	3	1	2	
10	Bài 10: Giải quyết phàn nàn (Handle guest complaint)	6	3	3	
11	Bài 11: Phục vụ ăn uống tại phòng (Room service)	6	3	3	
12	Bài 12: Quầy bar trên phòng (Mini bar)	3	2	1	
13	Bài 13: Chương trình khuyến mãi (Promotions)	6	4	2	
	Tiểu luận / Thuyết trình (Essay and Report)	6		6	
	Kiểm tra / Ôn tập	3			3
	Cộng	75	41	31	3

2. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:

- + Trình bày được các khái niệm, tính chất và nguyên tắc để thiết kế, xây dựng một nhà hàng có quy mô nhỏ với tư cách là một quản lý;
- + Liệt kê được các bước cần thực hiện trong quy trình xây dựng và phát triển nhà hàng quy mô nhỏ;
- + Vận dụng những kiến thức và kỹ năng đã học nhằm phát thiết kế, xây dựng một nhà hàng có quy mô nhỏ với tư cách một quản lý;
- + Xây dựng được và phát triển được nhà hàng đã thiết kế dựa trên cơ sở kết hợp các nguồn lực cả bên trong lẫn bên ngoài theo quy trình đã được học;
- + Hình thành tác phong tự tin, chuyên nghiệp trong công việc;
- + Có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao và giải quyết hoặc hoàn thành theo đúng quy trình đã học.

3. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA ĐÁNH GIÁ, KẾT THÚC MÔN HỌC:

3.1. Kiểm tra thường xuyên:

- Dùng phiếu đánh giá cho các câu hỏi cá nhân
- 01 bài kiểm tra trắc nghiệm (15 phút cho mỗi cá nhân)

3.2. Kiểm tra định kỳ:

- 01 bài kiểm tra viết (40 câu trắc nghiệm và 02 câu tự luận, thời gian từ 45 đến 60 phút) chiếm 50%.
- Bài tập nhóm chiếm 50% số điểm

3.3. Kiểm tra kết thúc mô đun trên máy (Trắc nghiệm 60 câu; thời gian 30 phút)

3.4. Tổng điểm kết thúc môn: Thang điểm 10.

BÀI 1:

NHẬN ĐẶT CHỖ TRONG NHÀ HÀNG

(TAKING RESERVATION)

1. THÔNG TIN CỦA VIỆC NHẬN ĐẶT CHỖ

1.1. CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Trước khi nhận đặt chỗ trước của khách trong nhà hàng, bạn cần phải biết thông tin về khách hàng, thỏa mãn nhu cầu tìm hiểu thông tin của khách như:

- Tên khách, tên công ty, địa chỉ, số điện thoại liên hệ, hình thức tiệc, số lượng khách tham dự,....
- Thời gian tổ chức, địa điểm tổ chức, các yêu cầu đặc biệt
- Giới thiệu với khách hình thức tổ chức tiệc, loại món ăn, loại thực đơn nào? Hình thức thanh toán, đặt cọc, nhận thẻ tín dụng? ...
- Việc giao tiếp cần phải có hiệu quả, có kỹ năng bán hàng, có hiểu biết về sản phẩm, ghi nhận tỉ mỉ rõ ràng, không cường điệu về sản phẩm, dịch vụ....

1.2. THÔNG TIN 02 CHIỀU

NHÂN VIÊN	KHÁCH HÀNG
Hỏi khách các thông tin sau: ✓ Tên ✓ Địa chỉ ✓ Cách liên lạc: số điện thoại v.v... ✓ Hình thức tiệc ✓ Số lượng khách ✓ Ngày đặt tiệc	Hỏi nhân viên về các yếu tố sau: ✓ Giá cả ✓ Chương trình khuyến mãi ✓ Thực đơn ✓ Thời gian...

2. TRÌNH TỰ NHẬN ĐẶT CHỖ

2.1. LỢI ÍCH CỦA VIỆC NHẬN ĐẶT CHỖ

2.1.1. Đối với khách hàng

Khi đặt chỗ trước ở nhà hàng, thực khách có thể lựa chọn phòng tiệc hay bất kỳ vị trí nào trong nhà hàng có phong cảnh đẹp, phù hợp với tính chất của buổi tiệc và số lượng khách đi cùng.

Khách hàng cũng không phải lo lắng về tình trạng đến nơi rồi phải quay về vì không có bàn. Đây là tình trạng phổ biến xảy ra vào những dịp cuối tuần, ngày nghỉ, ngày lễ, giờ cao điểm,... đặc biệt là đối với các nhà hàng nổi tiếng thường có lượng khách đông.

Khi đặt bàn trước, khách hàng thường sẽ nhận được chất lượng dịch vụ tốt nhất từ nhà hàng. Bởi vì khi đó, nhà hàng có sự chủ động trong việc sắp xếp nhân sự phù hợp với số lượng người trong bữa tiệc; nguyên liệu cho thực đơn mà khách đã đặt. Khi đến nhà hàng, khách hàng cũng không mất thời gian chờ đợi các món ăn hay không cần phải thất vọng vì món mình yêu thích đã hết hàng.

Đặc biệt là đối với một số nhà hàng có phục vụ hải sản tươi sống. Đôi khi họ chỉ nhập các loại hải sản quý hiếm với số lượng hạn chế theo đơn đặt hàng của thực khách.

2.1.2. Đối với nhân viên

Nhân viên Bếp được biết trước số lượng khách cần phải phục vụ và số lượng món ăn từ đơn đặt hàng trước giúp họ cảm thấy ít áp lực hơn và cho ra chất lượng các món ăn tốt nhất. Các nguyên liệu ăn uống cũng được chuẩn bị theo số lượng khách hàng đặt trước sẽ giúp cho khách hài lòng khi họ có thể gọi thêm món ăn yêu thích.

Nếu số lượng khách đặt chỗ trước đến cùng một lúc, nhà bếp sẽ khó đối phó / xoay sở có hiệu quả. Tốt nhất là nếu họ có thể đến từng nhóm nhỏ vào những giờ khác nhau.

Nhân viên phục vụ được sắp xếp phù hợp với lượng khách được đặt chỗ trước, tránh gây ra tình trạng không đủ nhân lực dẫn đến việc khách không được phục vụ chu đáo, thái độ nhân viên trở nên tiêu cực do phải làm nhiều hơn khả năng v.v...

Ví dụ: một người phục vụ bàn có thể phục vụ khách ăn theo thực đơn à la carte khoảng 15 người. Nếu nhà hàng có 50 khách đặt chỗ trước thì người quản lý có thể phân công 03 người phục vụ.

2.1.3. Đối với nhà hàng

Nhà hàng sẽ có kế hoạch sắp xếp, bố trí bàn ăn theo đúng yêu cầu của khách về vị trí cũng như số lượng khách tham gia.

Ví dụ: đặt bàn dài cho 10 người gần cửa sổ, bàn cho 02 người trong một góc yên tĩnh...

Nhà hàng có thể dựa theo số lượng bàn được đặt trước để nhận biết được thời điểm đông khách. Từ đó thông báo để nhà bếp có kế hoạch đặt hàng, tránh được việc hết sớm các món trong thực đơn.

Từ những bàn ăn đã được đặt sẵn cùng với những yêu cầu đặt biệt của khách, nhà hàng cũng có thể phân biệt những bàn nào sẵn sàng dành cho khách vắng lai (walk – ins : people who arrive without a reservation) để tiếp khách vắng lai tốt hơn khi họ đến nhà hàng.

2.2. YÊU CẦU KHI GHI NHẬN ĐẶT CHỖ

2.2.1. Chào khách: Một cách vui vẻ, hân hoan.

- Trả lời điện thoại càng nhanh càng tốt, không quá 03 lần chuông reo.
- Nếu vì lý do gì đó phải để chuông reo lâu hơn, hãy xin lỗi về sự chậm trễ này.
- Chào người gọi và xưng tên của đơn vị.

Ví dụ: “Good afternoon, The Garden Restaurant, My’s speaking. How may I help you?”

➤ *Hãy tạo ra giọng nói như chứa đựng nụ cười và hãy nói chậm rãi, rõ ràng.*

2.2.2. Lắng nghe và ghi nhận: Lắng nghe cẩn thận và ghi chép những chi tiết trực tiếp vào trong sổ đặt chỗ trước.

- Số khách (Number of covers).
- Tên người đặt chỗ (Name of person making the booking)
- Hình thức tổ chức tiệc (Kinds of function)
- Ngày, giờ khách đến.(Time guest arrival)
- Những yêu cầu đặc biệt (Special request, Ví dụ: đặt bánh sinh nhật, đặt bàn gần cửa sổ, non – smoking area...)
- Địa chỉ, số điện thoại liên lạc của người đặt chỗ.(Address, telephone number...)

➤ Chú ý:

- Đừng bao giờ bỏ lỡ cơ hội bán hàng trong khi chúng ta đang nói chuyện với khách hàng.
- Hãy tranh thủ nói với khách về những món hải sản đặc biệt hoặc bánh sinh nhật... của nhà hàng chúng ta. Bởi vì, những món khách phải trả thêm như thế này càng có lợi thêm cho nhà hàng của chúng ta.

2.2.3. Lặp lại thông tin: Kết thúc cuộc nói chuyện qua điện thoại bằng cách tóm tắt việc đặt chỗ trước của khách và lặp lại điều đó với khách.

Ví dụ: “That’s a table for 05 at 7.30 pm on Wednesday the 28th of November with wheelchair access. Thanks for calling and good afternoon, Mr. Smith”

➤ *Hãy để cho khách gác máy trước.*

2.3. QUY TRÌNH NHẬN ĐẶT CHỖ

2.3.1. Chào khách

Chào khách và hỏi xem có thể giúp gì cho khách. Nếu dùng ngoại ngữ, nhớ sử dụng những câu chào đúng theo từng thời điểm.

➤ *Nếu là khách quen, nhớ gọi khách bằng cách xưng hô tên họ.*

2.3.2. Ghi nhận

Các chi tiết cần phải có cho một lần đặt chỗ:

- Ngày, giờ khách đến.
- Tên người đặt chỗ.
- Số khách.
- Các yêu cầu đặc biệt.
- Địa chỉ, số điện thoại liên lạc của người đặt chỗ.
- Ngày, giờ nhận.

2.3.3. Lặp lại

Lặp lại toàn bộ nội dung yêu cầu cho khách nghe.

➤ *Trường hợp nhận hủy chỗ cũng lặp lại các yêu cầu với khách và hỏi khách xem liệu có thể đặt lại cho khách vào một ngày khác không.*

2.3.4. Cảm ơn

Cảm ơn khách đã chọn nhà hàng.

2.3.5. Theo dõi và nhận thông tin bổ sung

Các chi tiết về đặt chỗ phải được ghi lại một cách chính xác vào sổ nhận đặt chỗ và phải được chuyển ngay đến các bộ phận có liên quan.

3. BIỂU MẪU

3.1. SỔ GHI NHẬN

The Nineteen Restaurant

Address:

Day:

Date:

Telephone number:

Fax. Number:

Name	No. in party	Time of Arrival	Tel. / Room No.	Smoking Y / N	Special requests / Table	Confirmed
			Total B/F	In house	Walk-in	House check

3.5. ĐẶT CỌC

Ngày:.....Số:.....

Nhận của :

Tổng số tiền: (USD/VND).....

Thu về khoản :

Tiền mặt/ số séc

Ký duyệt

Ký nhận

.....

.....

.....

Tờ gốc: Khách hàng

Tờ hồng: Kế toán

BÀI 2:

THỰC ĐƠN VÀ ĐỊNH GIÁ

1. KHÁI NIỆM

1.1. GIỚI THIỆU THỰC ĐƠN

Thực đơn là danh sách những món ăn cần và đủ để phục vụ đúng nhu cầu của đối tượng khách, nhằm tăng doanh thu cho nhà hàng.

1.2. YÊU CẦU THỰC ĐƠN

- ❖ Phải dễ dàng cho nhân viên khi giới thiệu món
- ❖ Phải được chế biến từ những thực phẩm dễ quản lý, khó tiêu hao và đang chứa trong kho.
- ❖ Phải khả thi trong doanh thu

2. CÁC LOẠI THỰC ĐƠN

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| ◇ Set menu | ◇ Afternoon Tea |
| ◇ Room service compendium | ◇ Snack menu |
| ◇ Beverage list | ◇ Buffet menu – A la minute |
| ◇ Wine list | ◇ Door knob |
| ◇ A la carte Menu | ◇ Banquet menu |
| ◇ Menu du Jour | ◇ Instant menu (Lunch available) |

2.1. À la carte

Là loại menu được thiết kế để khách chọn lựa theo từng món nhưng lại được phân bố theo từng loại như salad, soup, appertizer, main course Asian, main course Webtern, Dessert.

2.2. Table d'hote - Set menu

Là loại menu được phân bố món theo tiêu chuẩn của Âu hoặc Á. ví dụ Âu 4 món: Appertizer, Soup, Main course, Dessert. Á 5,6.. món sà lách, món khai vị, xúp, món chính, tráng miệng.



2.3. Room service compendium

Là loại menu đặc trưng để phục vụ cho khách phòng, với chi tiết món ăn gần giống như a la carte menu nhưng có thể khác về giá.

Trước các món ăn đôi khi người ta cho in các con số để trường hợp khách không rành tiếng Anh. Khi đó khách có thể gọi món qua con số, ví dụ: please give me 2 dishes of number 2 (Caesar salad)...

2.4. Buffet / Buffet A la minute

Là loại menu để chef có thể dễ kiểm soát theo tuần. trong đó bao gồm : salad, món nóng, món lạnh, soup, carving, dessert...

Buffet menu hiện đại còn có sự kết hợp của buffet tự chọn và buffet gọi món (A la minute)

A la minute: là các món nướng hay chiên xào, luộc... được chế biến tại chỗ khi khách yêu cầu, thực đơn này được tính chung với giá buffet.

2.5. Menu du jour / Chef's special

Là loại thực đơn để trên bàn dùng quảng cáo và bán cho khách những món đặc biệt trong ngày, cũng như những món mà chef vừa sáng chế của riêng mình.

Menu du jour đôi khi được in vào poster và để bên ngoài nhà hàng, bar... (menu du jour-special of the day... thường được kết hợp bởi set menu, a la carte, hay snack menu.

2.6. Door knob

Là loại menu được thiết kế như một tờ lịch để treo lên tay nắm cửa của phòng khách, nhằm làm cho nhân viên phục vụ dễ collect sau khi khách order món ăn bằng cách treo bên ngoài cửa.

Thực đơn thường là những món dành cho điểm tâm bao gồm A la carte hay Set Breakfast như Continental Breakfast(CBF) American Breakfast (ABF)...

2.7. Afternoon tea

Được thiết kế theo phương pháp lựa chọn đã cố định món. Khách có thể order bao gồm các canapés, hoặc các món dessert nhỏ dùng uống chung với trà sau đó nếu hết vẫn có thể order tiếp. Trong trường hợp không sử dụng buffet đặt làm afternoon tea người ta mới sử dụng menu này để hạn chế cost tăng.

2.8. Snack menu / Take away

Được dùng phổ biến trong các tiệm thức ăn nhanh hay cà phê bar.

Snack menu là những món ăn đơn giản không cầu kỳ, kết hợp với nước uống.

Take away menu dành cho các loại thức ăn có thể mua mang về như bánh ngọt, burger...

2.9. Instant menu

Được thiết kế cho các bếp nấu theo khẩu phần như canteen, các bếp ăn tập thể dành cho nhân viên văn phòng. Các món được cố định và xoay theo ngày. Hoặc có những chọn lựa bao gồm set có cả nước uống.

2.10. Banquet menu

Là loại menu đã được tóm lại theo package dành cho đám cưới, tiệc, seminar, hội nghị khách hàng...

Các món được phân theo giá cộng chung và có khi được kết hợp bởi các dịch vụ cộng thêm như free nước uống, múa, ca nhạc, hội họa...

2.11. Drink menu / Beverage list

Là loại menu dành cho giải khát. Được phân chia theo các loại như cocktail, spirit, liquor, beer hay soft drink, tea and coffee. Có nơi còn kết hợp cả ice cream trong đó.

2.12. Wine list

Là loại menu chuyên về rượu vang được thiết kế theo từng nước, vùng

Ví dụ: Vine de Pays, Bordeaux, Champagne hay theo nước như France, American, Chile, Australia.. hay theo loại ví dụ red wine, white wine, rose wine, sparkling...

- Những loại menu trên tùy theo hình thức và đặc trưng mà còn có kèm theo hình ảnh để minh họa hay để làm sống động thêm món ăn có trên đó.
- Ứng dụng menu nào trong các trường hợp nào, đó là kết quả nghệ thuật của người quản lý trong việc phân tích thị trường (Market analysis) và phân tích đối thủ cạnh tranh(Competitor analysis).