

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

I. Vai Trò Của Bạn Trong Ngành Du Lịch

1. Vai trò của bạn trong ngành du lịch

- Có hai đối tượng chính là :
 - Khách hàng
 - Nhà cung cấp dịch vụ (nhà hàng hay Khách sạn)
- Thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của thực khách.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Chào hỏi và mời khách ngồi

➤ Một Số điểm cần lưu ý

- Điều bộ
- Nụ cười
- Ánh mắt
- Cách chào hỏi.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Quy trình chuẩn cho việc chào đón khách**
 - Tươi cười chào đón khách ngay từ phút đầu
 - Nói câu chào khách đúng thời điểm
 - Tìm hiểu khách có bao nhiêu người và có đặt chỗ trước chưa?
 - Dẫn khách tới bàn ăn, kéo ghế mời khách ngồi (nữ trước).

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Nếu khách chưa đặt chỗ trước hỏi khách ngồi vị trí nào thì dẫn khách tới
- Nãy ghé lên trước khi khách ngoài xuống
- Trau khách ăn cho khách theo quy định
- Tôi giới thiệu về mình và về nhà nhiệm vụ vui cho khách.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Qui Trình Tiếp Nhận Yêu Cầu Của khách:

- ✓ Đưa cho khách thực đơn
- ✓ Đưa danh mục rượu vang cho chủ tiệc
- ✓ Đề thời gian cho khách xem thực đơn
- ✓ Hỏi khách đã sẵn sàng gọi món ăn chưa
- ✓ Nếu đã sẵn sàng thì ghi order cho khách
- ✓ Nếu chưa thì tiếp tục chờ khách.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ✓ Mô tả các món ăn trong thực đơn
- ✓ Nhận yêu cầu món ăn của khách
- ✓ Điền vào sổ biên lai để ghi lại các món ăn khai vị đã được gọi
- ✓ Nhận đặt các món ăn chính
- ✓ Hỏi khách yêu cầu về các mĩn ăn
- ✓ Nhắc lại các món ăn mà khách đã gọi
- ✓ Cảm ơn và mang thực đơn vào
- ✓ Nhận yêu cầu rượu vang nếu cũ.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

Số bàn A11	Thời gian order		Ngày tháng	Số khách 7	
Mã món ăn	Số lượng	Tên món ăn	Khách số	Ghi chú	
112	3	steak	3,5,7	5.medium	
137	2	Spaghett y	2,4	2.Không butter	

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ



Chỉ có R-KEEPER *mới thấu hiểu những điều bạn đang lo lắng!*

Xã hội phát triển, nhu cầu về ăn uống, giải trí tăng lên, việc kinh doanh nhà hàng của quý vị ngày càng phát đạt, thực khách đến với quý vị nhiều hơn, cùng lúc đó yêu cầu về chất lượng phục vụ cũng tăng lên. Mặc dù là những nhà quản lý tài ba, nhưng việc quản lý toàn bộ nhà hàng ngày càng vượt quá tầm kiểm soát của quý vị.

Nhân viên phục vụ nhận order thủ công rồi chuyển tới các bộ phận chế biến dẫn đến sai sót, quá tải, mệt mỏi, khách hàng chờ đợi, khách hàng cáu gắt.

Bạn cảm thấy lo lắng trong việc quản lý số liệu bán hàng: thiếu trung thực, không chính xác, tốn nhiều thời gian, không khoa học.

**Bạn muốn nhà hàng của mình
thực sự chuyên nghiệp hơn nữa...**

Giải pháp nào cho bạn?

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

II. VỆ SINH NHÀ HÀNG VÀ CÁC TRANG THIẾT BỊ

1. Vệ sinh nhà hàng

- Qui trình vệ sinh thích hợp nhằm đạt tiêu chuẩn cao:
 - Khăn trải bàn được mang đi, thu giữ các nguyên vật liệu tái sử dụng
 - Kéo rèm thông gió
 - Tìm tài sản khách để quên và những hư hỏng cần sửa chữa
 - Dùng khăn lau để lau bụi tất cả các đồ dùng phục vụ
 - Quan tâm tới các vật dụng như : ghế, đằng sau các bức rèm, các chỗ chỉ thấy khi ngồi xuống.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

❖ Vệ sinh dụng cụ phục vụ:

➤ Rửa bằng máy:

- Phải đặt hơi nghiên các đồ sứ
- Các chén đĩa để úp xuống
- Để dao nĩa dựng đứng
- Không được cho đồ có hoa văn vào máy rửa.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ



Máy rửa ly GS 215

- Công suất: 30 đến 48 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 600 x 600 x 810-850mm
- Điện: 220V và 380V/50Hz

Thiết kế nhỏ gọn, thích hợp để đặt trong các quầy bar, nhà hàng. Có phiên bản máy rửa và làm lạnh ly (GS215 Cool Version) ở nhiệt độ 4°C dùng cho các nhà hàng chuyên phục vụ bia.



Máy rửa chén/bát GS 302

- Công suất: 20 đến 48 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 600 x 600 x 810-850mm
- Điện: 220V và 380V/50Hz

Thiết kế nhỏ gọn, phù hợp với nhà hàng café, fastfood và các cửa hàng ăn uống quy mô nhỏ, trung bình.



Máy rửa chén/bát GS501-502

- Công suất: 60 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 635 x 749 x 1420mm
- Điện: 3P/380V/50Hz

Phù hợp với nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học quy mô vừa. Có thể lắp đặt thẳng hoặc vuông góc để tiết kiệm không gian nhà bếp. Thân thiện với người sử dụng.



Máy rửa băng chuyền đơn STR 155

- Công suất: 155 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 1350 x 850 x 1500mm
- Điện: 3P/380V/50Hz

Phù hợp với những nơi cần công suất lớn: khách sạn, nhà hàng tiệc cưới, căn tin, bệnh viện, trường học lớn, v.v... Hoạt động theo nguyên lý vận hành tự động bằng rô,...

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Rửa đồ thủy tinh:**
 - Kiểm tra trước khi để vào máy rửa
 - Sử dụng nước rửa và chất khử trùng thích hợp
 - Chính xác liều lượng
 - Cất ly sạch lên giá
 - Cắm vào đáy và chấn ly
 - Vệ sinh máy rửa vào cuối mỗi ngày.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Vệ sinh mặt sàn:

➤ Theo các bước sau: Quét, Lau, Lau ướt và Hút Bụi.

❖ Chú ý:

- Lau ướt
- Hút Bụi.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Vệ Sinh Thường Xuyên Và Định Kỳ:

- **Vệ sinh phải được thực hiện hằng ngày và theo qui trình đúng là:**
 - Cửa ra vào và tường
 - Cửa kính
 - Phía sau đồ đạc.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Đồ mây tre
- Đồ đồng
- Chao đèn
- Quạt
- Thảm
- Cọ và đánh bóng sàn nhà.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

4. Sử dụng và bảo quản dụng cụ :

- ✓ Hết sức cẩn thận khi làm việc với đồ dễ vỡ và bén
- ✓ Tuân thủ đúng qui trình
- ✓ Sử dụng đúng các định mức
- ✓ Đúng phương pháp
- ✓ Sử dụng khăn lau
- ✓ Dùng nước xả đúng cách và đúng độ
- ✓ Phơi khô và đánh bóng đối với các vật dụng cần thiết.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

III. SẮP ĐẶT VÀ CHUẨN BỊ PHỤC VỤ

1. Sơ đồ tổ chức của một nhà hàng

❖ Nhiệm vụ của từng vị trí

- ✓ Giám đốc
- ✓ Phó giám đốc
- ✓ Tổ trưởng.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ✓ Nhóm trưởng
- ✓ Nhóm phó
- ✓ Nhân viên phục vụ
- ✓ Nhân viên đón khách
- ✓ Người học việc.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Bố trí nhân sự trong nhà hàng:

❖ Mục đích:

- ✓ Cung cấp thức ăn và đồ uống cho thực khách
- ✓ Cung cấp dịch vụ bổ sung nếu cần
- ✓ Tạo ra môi trường hấp dẫn cho khách
- ✓ Tạo ra lợi nhuận.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Trang bị cho một nhà hàng:

- ✓ Loại hình dịch vụ và loại sản phẩm chào bán
- ✓ Loại khách chào bán
- ✓ Cách trình bày phục vụ ăn uống
- ✓ Ngân quỹ
- ✓ Địa điểm.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

❖ Các nhiệm vụ chuẩn bị:

- Tính linh hoạt
- Phù hợp với Loại hình dịch vụ và khách hàng mục tiêu
- Mẫu thiết kế

- Màu sắc độ bền
- Dễ bảo quản, dễ sắp xếp
- Chi phí và tài chính có được
- Khả năng cất trữ.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

4. Office cho nhà hàng:

- ✓ Không thể thiếu cho bất cứ nhà hàng nào
- ✓ Có nhiệm vụ chuẩn bị cung cấp thức ăn và uống phục vụ cho khách
- ✓ Chứa dụng cụ phục vụ ăn uống
- ✓ Khu rửa bát đĩa
- ✓ Nơi để món ăn nóng
- ✓ Kho chứa đồ vải.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

5. Cách bày bàn trong nhà hàng:

- **Phương pháp cá nhân**
- Kiểm tra xem ghế có đúng chỗ và khăn bàn đúng quy cách chưa
- Dùng khay được phủ khăn để sử dụng
- Kiểm tra khi bày xong.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

➤ Phương pháp tổ

- Gạt tàn
- Lọ muối tiêu
- Đĩa đựng bánh mì
- Khăn ăn
- Đĩa ăn thịt.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Dao ăn thịt
- Nĩa ăn thịt
- Nĩa ăn cá
- Muỗng ăn súp
- Muỗng và dao nĩa tráng miệng
- Ly tách
- Lọ hoa.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

6. Chuẩn bị phục vụ:

❖ Mọi thứ sẵn sàng

- Đảm bảo mọi đồ dùng đã được kiểm tra và nằm trong tầm tay nhằm:
 - Hạn chế sự chậm trễ
 - Tạo ấn tượng về tính chuyên nghiệp
 - Tất cả các nơi gọn gàng và sạch sẽ
 - Sắp đặt khu vực làm việc
 - Các tủ đựng dụng cụ có đầy đủ đồ để phục vụ.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

➤ Các bước chuẩn bị phục vụ ăn sáng

■ Bước 1:

- ✓ Kiểm tra khăn trải bàn
- ✓ Đặt muối tiêu tăm
- ✓ Đặt khăn giấy, ly, đĩa lót và tách
- ✓ Đặt dao nĩa ăn
- ✓ Đặt thêm các vật dụng như hoa, sổ bàn...

■ Bước 2:

- Kiểm tra bày bàn lần hai, ly phải ngửa lên
- Đặt sữa, đường, bơ và mứt lên bàn.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ❖ **Các bước chuẩn bị phục vụ ăn trưa và tối:**
 - **Bày bàn ăn cho khách đặt trước**
 - ✓ Kiểm tra khăn trải bàn
 - ✓ Đặt muối, tiêu và gạt tàn
 - ✓ Đặt khăn ăn, ly và đĩa lót
 - ✓ Đặt dao nĩa
 - ✓ Bổ sung các đồ dùng khác như hoa, sổ bàn
 - ✓ Kiểm tra vị trí của ghế và chia cover.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

➤ Đặt bàn a la carte:

- Bày bàn tương tự như cách bày bàn cho khách đặt trước
- Đặt bổ sung dao nĩa dùng cho món thứ nhất, tùy theo món khách gọi
- Đặt thêm dao nĩa mỗi khi mang món mới.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

➤ Quy trình đặt bàn:

- Đặt theo thực đơn
- Các đồ dùng phục vụ có thể thêm vào hay bớt đi tùy theo thực đơn
- Cầm ly đúng cách
- Cắm hoa và trang trí bàn.