

TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO – NGUYỄN VĂN BÌNH

GIÁO TRÌNH NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO – NGUYỄN VĂN BÌNH

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH

Chương 1

Giới thiệu ngành dịch vụ ẩm thực

GIỚI THIỆU

Khách sạn và ngành dịch vụ ẩm thực ngày nay được biết đến rộng khắp là ngành “công nghiệp hiếu khách”, ngành này bao gồm những sản phẩm làm ra của nó và nghệ thuật làm thỏa mãn nhu cầu của khách về ăn, uống và lưu trú (nhưng không bao gồm các nhà sản xuất và phân phối), cung cấp thức ăn cho mọi người ở tất cả các lứa tuổi, mọi tầng lớp xã hội, mọi nơi, mọi lúc cho dù là ngày hay đêm là đặc điểm đặc trưng của ngành dịch vụ ẩm thực.

Mỗi ngày làm việc mới bắt đầu bằng một thách thức mới, đó là thông điệp dành cho những bạn chọn nghề nghiệp hay lĩnh vực kinh doanh của mình là ẩm thực, một nghề đòi hỏi tính sáng tạo liên tục, luôn năng động và làm việc bằng tay, tiếp xúc với rất nhiều người với vô vàn vấn đề phát sinh mỗi ngày trong suốt thời gian làm việc. Tuy nhiên, nó cũng mang lại cho bạn nhiều lợi ích và niềm vui đặc biệt hơn so với các ngành nghề khác.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Khái quát được sơ lược về sự biến chuyển của các món ăn và lược sử các hoạt động dịch vụ ẩm thực.
- Liệt kê được các loại hình kinh doanh ăn uống khác nhau trong thực tế.
- Giải thích được vai trò của người phục vụ và các đơn vị kinh doanh trong ngành ẩm thực.
- Phát biểu được các diễn tiến trong tương lai của ngành dịch vụ ẩm thực.

NỘI DUNG

- Lịch sử các hoạt động ẩm thực.
- Phân loại các cơ sở kinh doanh ẩm thực.
- Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch.
- Vai trò của bạn trong ngành dịch vụ ẩm thực.
- Tương lai của hoạt động kinh doanh dịch vụ ẩm thực.

1.1. Lịch sử các hoạt động ẩm thực

1.1.1. Sự phát triển của các nguyên vật liệu dùng để chế biến món ăn:

Các món ăn có lịch sử phát triển của nó, trong đó có thể kể đến:

○ *Các nguyên liệu thô:*

Thời xa xưa, đa số các quán ăn tập trung gần nguồn nguyên liệu tươi sống vì các phương tiện vận chuyển còn thô sơ, khoa học kỹ thuật còn hạn chế, các nguyên vật liệu tươi sống không thể vận chuyển qua một quãng đường dài, những nơi xa hơn chỉ có thể có được nguyên liệu đã được làm khô hoặc ướp muối mà thôi.

○ *Khả năng lưu giữ và bảo quản các thực phẩm để sử dụng:*

Nếu lúc xưa, con người cần phải ăn các loại trái cây hay rau quả ngay sau khi thu hoạch cho dù các thức ăn này đã được bảo quản khô hay ướp muối. Ngày nay, rất nhiều các loại thực phẩm được đóng gói bảo quản với nhiều phương pháp tiên tiến khác nhau như: đông lạnh, sử dụng chất bảo quản... điều này có nghĩa là con người có thể có thực phẩm sử dụng quanh năm chứ không theo mùa vụ như trước đây.

○ *Sự sẵn có của các nguyên liệu làm chất đốt và công nghệ bảo quản:*

Sự xuất hiện của nhiều loại chất đốt khác nhau như: gỗ, than, dầu, gas... đã ảnh hưởng rất lớn đến phương pháp chế biến món ăn, khoa học kỹ thuật phát triển cũng làm phong phú thêm món ăn, thức uống, ví dụ như món kem tráng miệng ra đời sau công nghệ đông lạnh, và kỹ thuật chế biến thực phẩm cũng điều luyện và công phu hơn với lò viba, các máy xay sinh tố, lò nướng...

○ *Các quy tắc tôn giáo, tín ngưỡng và truyền thống:*

Cư dân ở xứ lạnh không quen với gạo, một số nước theo đạo Hồi và Do Thái không ăn thịt heo, những người theo đạo Ấn (Hindu) không ăn thịt bò... mỗi quốc gia hay khu vực có những quy tắc tín ngưỡng và

truyền thống riêng, điều này đòi hỏi người phục vụ phải tôn trọng và phục vụ theo phong cách phù hợp. Cụ thể hơn, mỗi cá nhân đều có một bản sắc riêng, một người phục vụ tốt trước hết phải đoán trước được yêu cầu của người đó thì mới hy vọng làm cho người đó hài lòng.

○ *Các yếu tố về lịch sử:*

Lịch sử cũng có một ảnh hưởng lớn đến sự đa dạng của dịch vụ ẩm thực, chẳng hạn như bánh mì đã du nhập vào Việt nam từ châu Âu.

Các nguyên liệu sẽ được chế biến khác nhau tùy theo khẩu vị, phong tục tập quán và tín ngưỡng của mỗi nước và mỗi dân tộc. Ví dụ như một số thức ăn ở Macau là một sự kết hợp hài hòa giữa món ăn Trung Quốc và Bồ Đào Nha.

Ngày nay, hàng không dân dụng phát triển mạnh mẽ, kinh tế mang tính toàn cầu hóa, các thực phẩm được xuất khẩu đi khắp thế giới với chi phí ngày càng rẻ hơn, sự giao thoa giữa các nền văn hóa đã tạo ra sự đa dạng về chủng loại món ăn và phương pháp phục vụ, các nhà hàng luôn tìm tòi cái mới độc đáo hơn, sáng tạo hơn và tạo bản sắc riêng cho mình để thu hút khách hàng và không muốn chia sẻ những điều tuyệt diệu này với các đối thủ cạnh tranh.

1.1.2. Lịch sử dịch vụ ẩm thực:

▪ **Nhà hàng trong khách sạn:**

Thời cổ đại, khoa học kỹ thuật chưa phát triển, điều kiện về kinh doanh lưu trú còn hạn chế, các khách du lịch cũng rất giản dị, họ chỉ cần giường và những bữa ăn không cầu kỳ, dần dần các quán trọ cung cấp thêm thức uống và vài dịch vụ vui chơi giải trí cho khách, sang đến thời đế chế La mã, các quán trọ đã dần phổ biến.

Thời trung cổ (giai đoạn từ khoảng năm 1100 đến khoảng năm 400 sau Công Nguyên), Roman Catholic Church¹ nắm giữ các quán trọ, tu viện và một số cơ sở tín ngưỡng dành cho

¹ Một trong những nhà thờ Thiên chúa giáo lớn và cổ nhất thế giới.

khách du lịch, trên thực tế, Roman Catholic Church đã thành lập chuỗi khách sạn đầu tiên.

Các quán trọ ở Anh:

Vào đầu năm 1400 đã xuất hiện một vài quán trọ hay quán rượu bia nhỏ có cho thuê phòng ở Anh, đa số các quán này tập trung ở các thị trấn lớn, gần các trục đường chính, các bến phà hay giao lộ, mục đích chính là phục vụ khách bộ hành, khách đi ngựa, đi xe hoặc tàu có nhu cầu ở trọ và ăn uống tại đó. Vào thời điểm này, một vài quán trọ đã xây dựng giống như một căn nhà riêng với một hoặc hai phòng ngủ, một số xây theo kiểu một tòa nhà lớn với khoảng 20 hay 30 phòng.

Các quán trọ ở Mỹ:

Cũng tương tự như ở Anh, ban đầu các quán trọ và quán ăn ở Mỹ chỉ cung cấp thức ăn đơn giản, nhưng bia và rượu mạnh rất phong phú. Năm 1634, một quán ăn có tên Cole's Ordinary ở Boston được khai trương bởi Samuel Cole, Cole's Ordinary là quán ăn đầu tiên ở Boston và có thể là đầu tiên ở thuộc địa châu Mỹ.

Các khách sạn ở thế kỷ 20:

Những năm đầu thế kỷ 20, những khách sạn hiện đại được xây dựng hầu như khắp các thành phố lớn ở Mỹ, các sự kiện và dịp đặc biệt thường tập trung vào các khách sạn và hoạt động ẩm thực.

Vào những năm 1950 chứng kiến một sự tuột dốc của chất lượng dịch vụ ẩm thực trong các khách sạn.

Khoảng giữa những năm 1970, các hoạt động ẩm thực hồi sinh.

Ngày nay, dịch vụ ẩm thực được các khách sạn thiết kế ở một nơi đặc biệt, thường là ngay sảnh hoặc cửa ra vào, cung cấp chất lượng món ăn và thức uống tuyệt hảo, với sự phục vụ chu đáo, thân thiện và tận tình, các khách sạn không ngừng tạo ra bản sắc đặc biệt cho riêng mình để tạo ấn tượng tốt và sâu đậm với khách hàng. Ẩm thực ngày nay không đơn thuần chỉ là ăn và uống mà nó còn là một sự kiện xã hội, một nơi hấp dẫn chờ đợi thực khách đến để khám phá nhiều điều thú vị tiềm ẩn, mà chỉ khi nào cố đến và thưởng thức thì thực khách mới có thể cảm nhận hết được những điều tuyệt vời ở chốn này.

▪ **Các nhà hàng độc lập:**

Ở Trung quốc:

Các cơ sở kinh doanh ăn uống được gọi là nhà hàng xuất hiện từ thế kỷ 11 ở Kaifeng, thủ đô phía nam Trung Quốc trong suốt triều đại nhà Tống (960-1279). Ở triều đại này đã xuất hiện các phòng trà và quán ăn phục vụ khách du lịch.

Ở các nước Hồi giáo:

Các nhà hàng xuất hiện thời Phục hưng của đạo Hồi (từ thế kỷ thứ 8 đến thế kỷ thứ 13, nhưng thực tế kéo dài đến thế kỷ 15 và 16), hầu như xuất hiện cùng thời với các nhà hàng ở Trung quốc, các nhà hàng này cung cấp thức ăn làm sẵn cho thế giới Hồi giáo lúc bấy giờ. Al Muquaddasi (sinh năm 945) đã đề cập đến các nhà hàng này vào cuối thế kỷ thứ 10.

Ở các nước phương Tây:

Một dạng nhà hàng là quán cafe, xuất hiện sớm đầu tiên ở Anh vào khoảng giữa những năm 1600, đến khoảng đầu thế kỷ 18, ở Anh đã có khoảng 3,000 quán cafe.

Thuật ngữ Restaurant xuất xứ từ tiếng Pháp Restaurer (có nghĩa là “trả lại hay giao lại thức ăn”), xuất hiện đầu tiên vào thế kỷ 16, một số người mạnh dạn mở các quán ăn nhỏ (Bouillons), bán các món soup loãng có chức năng phục hồi sức khỏe.

“Restaurant” được sử dụng đầu tiên vào khoảng 1765 bởi một người bán Soup ở Paris tên là Boulanger.

Khoảng 1771, các nhà hàng cung cấp thức ăn và rượu vang cho khách, và trình hóa đơn vào cuối bữa ăn, và khoảng 1886, thuật ngữ nhà hàng mới chính thức có nghĩa là “eating house”.

Nhà hàng đầu tiên với tiêu chuẩn là khách ngồi ăn bàn riêng với các khẩu phần cũng riêng biệt, chọn lựa từ thực đơn, giờ mở cửa cố định là nhà hàng La Grand Taverne de Londres (tiếng Anh là the “Great Tavern of London”), tọa lạc tại số 25, đường Richelieu, xây dựng vào năm 1782 bởi Antoine de Beauvilliers, một chủ nhà hàng thành công và nổi tiếng với cuốn sách tiêu chuẩn về nấu ăn L’Art du Cuisinier, viết vào năm 1814.

Nhà hàng phát triển phổ biến ở Pháp vào thời kỳ cách mạng Pháp (khoảng 1789-1799).

Ở Mỹ, nhà hàng đầu tiên là Jullien's Restarator khai trương vào năm 1794 tại Boston, sau đó nhà hàng nhanh chóng phát triển rộng khắp thế giới. Tuy nhiên, hầu hết phục vụ theo kiểu khách tự chia sẻ thức ăn tại bàn mà ngày nay thường gọi là nhà hàng phục vụ kiểu gia đình.

Theo sách kỷ lục Guinness thế giới, nhà hàng cổ nhất được xây dựng vào năm 1725 là Sobrino de Botin ở Madrid, Tây Ban Nha.

▪ **Phi thương mại:**

• *Doanh nghiệp:*

Robert Owen được xem như là cha đẻ của ẩm thực công nghiệp², khoảng 1815, ông ta thành lập một phòng ăn cho nhân viên và gia đình của họ trong công ty may của ông ở Anh nhằm mục đích cải thiện điều kiện làm việc cho nhân viên.

Những năm 1890, ngành công nghiệp may mặc phát triển mạnh mẽ ở Mỹ, rất nhiều nhà máy được xây dựng dọc theo sông Merrimack ở bang Massachusetts, các cơ sở phục vụ ăn uống cũng được xây dựng gần các nhà máy phục vụ cho công nhân.

Những năm 1890, nhiều nhà máy, công ty bảo hiểm, ngân hàng và các doanh nghiệp khác cũng cung cấp dịch vụ ăn uống cho nhân viên. Trong suốt thập kỷ này, các công ty như: The Seaside Institute, The National Cash Register, Metropolitan Life, Prudential và công ty điện thoại New York and Chicago... có tổ chức phục vụ tại bàn hoặc phục vụ ăn trưa tại phòng làm việc cho nhân viên của mình.

Năm 1902, công ty Plymounth Cordage ở bang Masachusetts xây dựng tòa nhà có một gian bếp, hai quán ăn tự phục vụ và các tiện nghi giải trí khác.

Khoảng 1905, đã có khoảng 50 công ty, đa số là các nhà máy sản xuất, có cung cấp dịch vụ ăn uống cho nhân viên.

Thời chiến tranh thế giới lần thứ nhất, các nhà máy phát triển rộng và công nhân khan hiếm, nhiều công ty

² Hay còn gọi là ẩm thực trong doanh nghiệp.

dịch vụ ẩm thực ra đời, vào thời này, dịch vụ ăn uống được xem là một biện pháp để thu hút và giữ nhân viên, quán ăn tự phục vụ ngày càng phổ biến để đáp ứng một số lượng lớn nhân viên ăn một cách nhanh chóng trong khoảng thời gian khá ngắn.

Trong suốt chiến tranh thế giới lần thứ hai, nghỉ giữa giờ làm việc (coffee break) được áp dụng rộng rãi, đến cuối chiến tranh thế giới lần hai, khoảng 1/3 công nhân được phục vụ ăn uống tại công ty.

Ngày nay, dịch vụ cung cấp thức ăn cho nhân viên phát triển mạnh mẽ với nhiều chương trình dành cho những người sành ăn cho đến những máy bán thức ăn tự động, thực đơn dinh dưỡng khác nhau dành cho nhiều đối tượng khách hàng được chú trọng đặc biệt.

- *Bệnh viện:*

Bệnh viện sơ khai đầu tiên được biết ở Ấn Độ và Ai Cập vào khoảng năm 600 trước công nguyên.

Bệnh viện đầu tiên được thành lập ở Anh vào năm 1004.

Bệnh viện đầu tiên ở châu Mỹ được thành lập ở Mexico vào năm 1524.

Vào những năm giữa 1800, Florence Nightingale, một nữ y tá người Anh, được xem như là người khởi đầu thiết lập mô hình quản lý bệnh viện hiện đại và chế độ dinh dưỡng cho người bệnh.

Những bệnh viện ở Mỹ vào thời gian này thường giao việc nấu ăn cho đầu bếp, người quản gia hoặc y tá trưởng, các chế độ ăn và dinh dưỡng cho người bệnh cũng được nhận định và các bác sĩ bắt đầu tìm những người cung cấp dịch vụ ăn uống để giúp đỡ họ trong việc xây dựng khẩu phần ăn cho các bệnh nhân. Năm 1899, tại một cuộc hội thảo về dinh dưỡng (Home Economics Conference) ở Lake Placid, thành phố New York, đã tổ chức tuyển chọn những người làm việc cho nghề khá mới mẻ này.

Suốt chiến tranh thế giới lần thứ hai, có khoảng 1,998 chuyên gia dinh dưỡng phục vụ trong quân lực, trong suốt chiến tranh Triều Tiên và Việt Nam, cũng có rất nhiều nhà dinh dưỡng phục vụ.

Ngày nay, dịch vụ ăn uống trong bệnh viện thường theo thực đơn dành riêng cho từng đối tượng, nhiều bệnh viện cũng cung cấp thức ăn theo kiểu tự phục vụ cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, một số bệnh viện cũng cung cấp dịch vụ ăn uống theo sự chỉ dẫn của một chuyên gia dinh dưỡng. Ngày nay, các bệnh viện hiện đại cung cấp dịch vụ ăn uống với thực đơn phong phú, thức ăn chất lượng cao có thể so sánh với kinh doanh dịch vụ ăn uống thương mại.

- *Trường học:*

Các trường học xuất hiện từ thời cổ đại, có một vài tài liệu ghi lại về các dịch vụ ăn uống của các trường đó.

Các trường Đại học ở châu Âu thành lập vào thế kỷ 20 không có dịch vụ ăn uống.

Sinh viên trường Đại học Oxford (thành lập cuối thế kỷ thứ 12) và Đại học Cambridge (thành lập ở thế kỷ 13) sống trong các khu vực thuộc khuôn viên của trường, nhưng họ phải tự chuẩn bị bữa ăn cho mình với sự giúp đỡ của các nhân viên phục vụ. Dần về sau, các trường đại học này xây dựng các phòng ăn cho sinh viên với những bữa ăn tối trang trọng.

Các trường đại học ở Mỹ thành lập theo mẫu của các trường đại học ở Anh, khoảng năm 1776, 10 trường đại học được thành lập ở thuộc địa Mỹ. Ban đầu, có vài loại hình phục vụ ăn uống ở mỗi trường đại học, dịch vụ ăn uống trong các trường tiểu học và trung học cơ sở bắt đầu vào khoảng giữa những năm 1800. Phục vụ ăn uống trong các trường học ban đầu thường là phục vụ tại bàn.

Ngày nay, các trường đại học cũng như trung học thường thích kiểu sinh viên học sinh tự phục vụ hơn, các trường có thể tự tổ chức phục vụ hoặc ký hợp đồng với các công ty bên ngoài.

1.2. Phân loại các cơ sở kinh doanh ẩm thực

Có thể dựa trên các tiêu chuẩn và tiêu chí khác nhau để phân loại các cơ sở kinh doanh ẩm thực, một số thì phân ngành này theo loại hình cung cấp dịch vụ ăn uống của cơ sở kinh doanh. Ví dụ, các

quán ăn tự phục vụ có thể bắt gặp ở các khu vực dịch vụ xe ô tô, ở các nhà đón khách ở sân bay, nhà ga, các đơn vị ẩm thực bán lẻ, trong các cơ sở công nghiệp và phúc lợi xã hội. Nghĩa là các loại hình kinh doanh ẩm thực có thể bắt gặp ở nhiều lĩnh vực khác nhau, nhưng có một điểm chung cho tất cả các lĩnh vực trên là các cơ sở kinh doanh phải có kỹ thuật chế biến món ăn, thức uống, phong cách phục vụ tốt và phù hợp.

Thông qua phân loại, ta có thể biết nhiều loại hình kinh doanh ẩm thực, nó cũng cho ta biết một số hoạt động đầu tiên của sự cung ứng món ăn và thức uống (ví dụ như các nhà hàng phục vụ tại chỗ và mua mang đi), một số khác được gọi là hoạt động thứ hai, tức là các công ty cung ứng đồ ăn, thức uống như là một phần hoạt động kinh doanh của công ty, các công ty này bao gồm dịch vụ ẩm thực vì phúc lợi xã hội và công nghiệp.

Theo Sơ đồ 1.1, có nhiều tiêu chí để phân loại dịch vụ kinh doanh ẩm thực:

- *Căn cứ vào mục đích kinh doanh:* Ẩm thực thương mại và phi thương mại.
- *Căn cứ theo địa điểm phục vụ:* Phục vụ bên trong và bên ngoài cơ sở.

Phục vụ bên trong nghĩa là phục vụ tại chỗ, còn phục vụ bên ngoài nghĩa là phục vụ tại nơi mà khách hàng yêu cầu và nơi đó phải nằm bên ngoài khuôn viên của cơ sở kinh doanh ăn uống.

- *Căn cứ vào loại hình kinh doanh:* Nhà hàng độc lập, nhà hàng trong khách sạn, quán ăn tự phục vụ...
- *Căn cứ theo sự giới hạn phát triển của thị trường:* Doanh nghiệp kinh doanh ăn uống thuộc thị trường hạn chế và thị trường chung.

Thị trường hạn chế nghĩa là đối tượng khách hàng bị giới hạn, tức là không thể đón nhận và phục vụ cho tất cả mọi người. Ví dụ như canteen trường học thì chủ yếu phục vụ cho sinh viên học sinh học trong trường, khách bên ngoài hầu như không có hoặc rất ít, cung ứng bữa ăn cho nhân viên khách sạn thì chỉ có đối tượng khách hàng duy nhất là nhân viên khách sạn, khách bên ngoài muốn vào thưởng thức cũng không thể vào được...

Còn ở thị trường chung thì ngược lại, ở đây không có bất kỳ sự giới hạn nào ở đối tượng khách hàng, chủ cơ sở kinh doanh ăn uống có thể áp dụng nhiều chiến lược phù hợp để thu hút lượng khách hàng tiềm năng đang mở trước mắt tới bất kỳ mức độ nào mà mình mong muốn.

Cách phân loại phổ biến hiện nay là phân theo *mục đích kinh doanh*, phân loại theo kiểu này không đòi hỏi bạn phải chỉ ra nhà cung cấp hay sự đáp ứng các nhu cầu cao hay thấp của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, và trong phạm vi mục này chỉ đề cập sự phân loại theo mục đích kinh doanh mà thôi.

1.2.1. Phân loại theo mục đích kinh doanh:

- **Ẩm thực mang tính thương mại:**

Kinh doanh ẩm thực mang tính thương mại quan tâm đến mục tiêu lợi nhuận đầu tiên, không những các cơ sở tư nhân mà các cơ sở thuộc nhà nước cũng kinh doanh theo loại hình này. Lưu ý là trong ẩm thực mang tính thương mại, dịch vụ ăn uống được xem như là thứ yếu trong một số loại hình kinh doanh, ví dụ như ẩm thực trong các cửa hàng bách hóa...

- **Ẩm thực phi thương mại hay ẩm thực vì phúc lợi xã hội:**

Dịch vụ ăn uống được tài trợ/bao cấp hay vì phúc lợi xã hội, không lấy mục tiêu lợi nhuận làm đầu và thường được tài trợ một hoặc toàn phần từ hội đồng, ban hoặc cá nhân.

Khách hàng thường không có sự chọn lựa về các dịch vụ ăn uống, các khoản trợ cấp đã được định sẵn theo đầu người theo sự chỉ định của ban điều hành. Ví dụ như dịch vụ ăn uống trong các doanh nghiệp, bệnh viện, công nghiệp và nhà tù.

Ngày nay, để giảm gánh nặng chi phí, các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống phi thương mại tổ chức như các doanh nghiệp kinh doanh chuyên nghiệp, một số tự hoạch định và tổ chức kinh doanh, một số khác thì hợp đồng với các công ty cung ứng dịch vụ ăn uống bên ngoài.

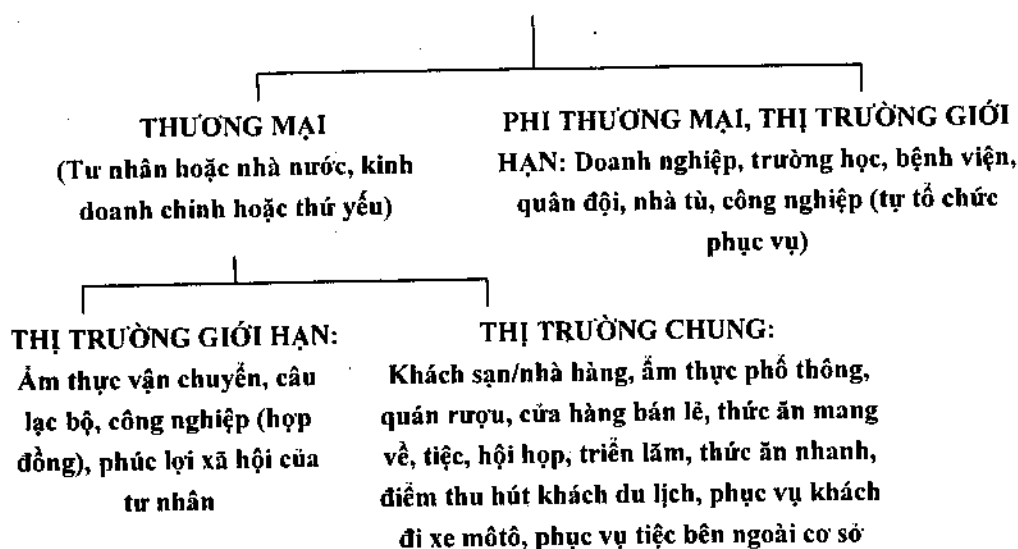
Sự khác biệt chính giữa ẩm thực thương mại trong khách sạn và nhà hàng và ẩm thực vì phúc lợi xã hội là mục tiêu lợi nhuận và phong cách phục vụ.

1.2.2. Đặc điểm chính của một số loại hình kinh doanh ẩm thực:

Trong phần này chúng ta sẽ nghiên cứu đặc điểm của một số loại hình kinh doanh ăn uống chính, bao gồm các nhóm:

- Ẩm thực thương mại.
- Ẩm thực phi thương mại.
- Các lĩnh vực khác của ẩm thực.

CÁC LĨNH VỰC CỦA NGÀNH DỊCH VỤ ẨM THỰC



Sơ đồ 1.1: Các lĩnh vực của ngành dịch vụ ẩm thực

Ẩm thực thương mại:

- Khách sạn và nhà hàng:

Ngày nay, lĩnh vực khách sạn phân chia ngày càng rõ rệt, từ một khách sạn nguy nga, lộng lẫy và sang trọng bậc nhất cho đến một khách sạn gia đình. Lĩnh vực nhà hàng cũng vậy, từ các nhà hàng đặc biệt sang trọng chỉ đón tiếp khách ăn mặc lịch sự cho tới các nhà hàng nhỏ với thực đơn chỉ vài món hoặc thực đơn miệng...

Dịch vụ ẩm thực cũng rất khác nhau tùy theo quy mô và tính chất của khách sạn, các khách sạn nhỏ thường chỉ phục vụ ăn sáng hoặc chỉ phục vụ ăn uống trong một khoảng thời gian nào đó trong ngày, dịch vụ rất hạn chế. Hầu hết các khách sạn lớn thường phục vụ ăn sáng, ăn theo kiểu gọi món,

ăn trưa, ăn tối, thức ăn nhanh, ăn khuya tại phòng, cung cấp dịch vụ ăn uống cho hội họp, tiệc lớn, phong cách phục vụ rất chuyên nghiệp và thời gian phục vụ có thể lên đến 24/24 giờ. Riêng tiệc ăn tự chọn thì thường gặp ở các khách sạn sang trọng, ở Việt Nam, khách sạn đạt 3 sao trở lên thường có phục vụ tiệc tự chọn.

Không giống khách sạn, nhà hàng không cung cấp chỗ lưu trú và kinh doanh ăn uống là công việc chính. Có rất nhiều loại nhà hàng như: Nhà hàng bán thức ăn nhanh, quán café, quán ăn, quán bán thức ăn mang về, nhà hàng đặc sản... dịch vụ của nhà hàng cũng rất đa dạng, tùy theo đặc điểm của nhà hàng, từ phong cách khách tự phục vụ đến phục vụ tại bàn...

○ **Nhà hàng bán thức ăn nhanh và mang về:**

Nhà hàng bán thức ăn nhanh và mang về với sự chuẩn bị và phục vụ nhanh chóng đáp ứng nhu cầu ăn nhanh của thực khách, khách có thể ăn tại chỗ hoặc mang về. Tuy nhiên, thức ăn không phong phú nhưng bù lại, khách không phải chờ một ít thời gian để được phục vụ.

Một số đặc điểm chính của lĩnh vực kinh doanh này là:

- Thức ăn được chuyên biệt hóa như thịt gà và khoai tây, hoặc một dãy sản phẩm từ cá...
- Kinh doanh lại hình này thường là một chuỗi nhà hàng hoặc được nhượng quyền.
- Sản phẩm được tiếp thị tốt.
- Giá cả được nhận biết rõ.
- Quy trình chế biến không gây bệnh về phổi.
- Phương pháp phục vụ đơn giản và cơ bản.

○ **Dịch vụ ẩm thực trong các cơ sở lưu trú phục vụ cho khách đi xe mô tô, trong các cơ sở lưu trú du lịch và các câu lạc bộ:**

Các cơ sở lưu trú phục vụ cho khách đi xe mô tô và các cơ sở lưu trú du lịch thường nằm cạnh các xa lộ hay các trục đường chính, các cơ sở này phục vụ khách đi xe mô tô du lịch muốn ở qua đêm với mức giá phải chăng, bao gồm phòng ngủ và các tiện nghi phục vụ đơn giản, thức uống thường gồm có trà và café, ở các cơ sở lưu trú

này, số lượng nhân viên tối thiểu và không có nhà hàng. Tuy nhiên, khách có thể sử dụng các dịch vụ khác ở bên cạnh các cơ sở lưu trú này do chính chủ cơ sở lưu trú đó xây dựng.

Các câu lạc bộ tư nhân:

Được quản lý bởi thư ký hoặc người quản lý câu lạc bộ, thông thường, phong cách phục vụ ở các câu lạc bộ khá đơn giản nhưng rất thân thiện với chất lượng món ăn và thức uống tốt, riêng ở các hộp đêm và sòng bạc thì thường phục vụ theo kiểu thương mại giống như ở các nhà hàng.

○ **Ẩm thực ở các chuỗi nhà hàng và các quán rượu có giấy phép:**

Ẩm thực ở các chuỗi nhà hàng: Có nhiều chuỗi nhà hàng hoạt động rộng khắp thế giới, các nhà hàng này thường phục vụ ăn sáng, trưa, trà chiều, thức ăn nhanh, các thức uống nhanh và quán ăn tự phục vụ.

Ẩm thực ở các quán rượu có giấy phép: Ẩm thực ở các quán rượu công cộng khá phong phú, phong cách phục vụ cũng đa dạng, bao gồm:

- Nhà hàng hạng sang.
- Nhà hàng đặc sản.
- Thức ăn có thể phục vụ tại quầy bar.
- Thức ăn nhanh dùng tay như bánh mì nhỏ và sandwich...

○ **Ẩm thực thương mại cho các thị trường hạn chế:**

Ẩm thực trong vận chuyển như đường bộ, xe lửa, hàng không và hàng hải có những đặc điểm riêng và thường không gắn liền với các lĩnh vực kinh doanh ẩm thực khác, ẩm thực trong lĩnh vực này thường phục vụ một số lượng lớn thực khách cùng một lúc tại một thời điểm nào đó, hoặc trong một thời gian cụ thể nhất định (ví dụ như trên chuyến bay). Có 4 loại hình kinh doanh ẩm thực trong vận chuyển chính:

▪ **Đường bộ:**

Dịch vụ ẩm thực đường bộ đồng hành cùng với sự ra đời của các quán trọ nhỏ và quán rượu, ngày nay, dịch vụ ẩm thực đường bộ

thường phục vụ 24/24, khách tự phục vụ hoặc phục vụ tại bàn như trong các nhà hàng.

▪ **Đường sắt:**

Âm thực đường sắt được chia ra làm 2 loại: Âm thực tại khu vực nhà ga và âm thực trên tàu:

- Âm thực tại khu vực nhà ga thường là các quán rượu được cấp phép trong đó khách tự phục vụ hoặc phục vụ theo kiểu ở nhà hàng, quán ăn bình dân, nhà hàng hoặc bán thức ăn nhanh và mang đi, phân phối thức uống nóng và lạnh...
- Âm thực trên tàu gồm hai kiểu phục vụ chính: Thứ nhất là phục vụ trên toa xe theo kiểu ở nhà hàng như ăn sáng, trưa và tối, thứ hai là phục vụ ăn tự chọn tại quầy. Nói chung, dịch vụ âm thực trên xe lửa rất hạn chế vì không gian khá chật hẹp và xe lửa di chuyển liên tục có thể ảnh hưởng rất lớn đến sự thi vị trong khi thực khách thường thức món ăn và thức uống.

▪ **Hàng không:**

Âm thực hàng không phát triển mạnh mẽ khoảng hơn 20 năm trở lại đây, đầu tiên gồm sandwich và một bình trà, cà phê và thức uống có cồn, cũng giống như âm thực đường sắt, âm thực hàng không cũng chia làm 2 loại chính: Phục vụ tại khu vực nhà chờ sân bay và phục vụ trên hành trình bay.

- *Âm thực tại khu vực nhà chờ sân bay:* Thường khách tự phục vụ hoặc được phục vụ theo kiểu ở nhà hàng, ở các sân bay hiện đại thường có thêm máy bán tự động hoặc quán rượu có giấy phép.
- *Âm thực trong chuyến bay:* Phụ thuộc vào hạng, kiểu và thời gian bay, món ăn và thức uống được tiêu chuẩn hóa thành các khẩu phần và được đóng gói sẵn. Món ăn, thức uống được hâm nóng trước khi mang ra cho khách, các dụng cụ ăn thường được sử dụng chỉ một lần.

Các hãng hàng không thường ký hợp đồng với công ty cung cấp dịch vụ ăn uống, và thường bao gồm vào trong giá vé.

▪ **Đường biển hay hàng hải:**

Tùy vào loại hình vận chuyển mà dịch vụ ẩm thực cung cấp tương ứng cũng khác nhau, những chuyến thuyền ngắn ngày thì phong cách phục vụ khá đơn giản, còn đối với những con tàu lớn chở khách hoặc hàng hóa di chuyển dài ngày thì dịch vụ ẩm thực được chú trọng và trau chuốt hơn.

Trên tàu vận chuyển hàng hóa, dịch vụ ẩm thực thường bao gồm vào trong chi phí vận chuyển, còn trên tàu du lịch dài ngày, dịch vụ ẩm thực với tiêu chuẩn phục vụ cao và là một phần của hoạt động kinh doanh du lịch, ở các tuyến ngắn ngày, dịch vụ ẩm thực thường được cung cấp dưới dạng thức ăn nhanh.

▪ **Câu lạc bộ:**

Trong các câu lạc bộ, thức ăn, đồ uống và đôi khi chỗ lưu trú được cung cấp cho các thành viên, có nhiều kiểu câu lạc bộ, từ câu lạc bộ công nhân đến các câu lạc bộ đảng phái chính trị, câu lạc bộ xã hội, câu lạc bộ thể thao và câu lạc bộ các nhà hàng, các câu lạc bộ của tư nhân...

Ẩm thực phi thương mại hay ẩm thực vì phúc lợi xã hội:

Sự khác biệt chính giữa ẩm thực thương mại trong khách sạn và nhà hàng với ẩm thực vì phúc lợi xã hội là mục tiêu lợi nhuận và phong cách phục vụ.

▪ **Ẩm thực vì mục đích từ thiện/phúc lợi:**

Bao gồm các trường trung học cơ sở, trường cao đẳng, trường đại học, bệnh viện, nhà tù, dịch vụ ẩm thực loại này thường được bao cấp một hoặc toàn phần từ các nguồn quỹ nhà nước hoặc tài trợ từ các công ty. Trong thực tế, hầu như rất ít các cơ sở này ký hợp đồng với các công ty dịch vụ ăn uống mà đa số là tự họ đứng ra tổ chức hoạt động.

Ẩm thực trong bệnh viện được xem như ẩm thực phi lợi nhuận, và được chia ra làm 2 loại: Ẩm thực cho bệnh nhân và ẩm thực cho nhân viên bệnh viện.

Mục tiêu chính của cung cấp dịch vụ ẩm thực cho bệnh nhân là giúp các họ mau lành bệnh thông qua các chế độ dinh dưỡng và phương pháp chế biến. Ẩm thực cho nhân viên bệnh viện cũng khá đa dạng theo yêu cầu của nhiều đối tượng khác nhau (như nhân viên

y tế, nhân viên văn phòng...). Nhiều bệnh viện lớn còn có các dịch vụ ẩm thực cho các buổi hội họp quan trọng, các sự kiện đặc biệt và các dịch vụ hỗ trợ ẩm thực.

▪ **Ẩm thực công nghiệp:**

Các công ty lớn thường cung cấp dịch vụ ăn uống cho nhân viên, khu vực ăn uống thường nằm trong khuôn viên của công ty. Tuy nhiên, mỗi tổ chức cung cấp tiêu chuẩn và chất lượng ăn uống cũng khác nhau, một số hình thức đầu tư dịch vụ ẩm thực công nghiệp sau đây là phổ biến:

- Công ty chịu tất cả các chi phí đầu tư và quản lý như: Trang thiết bị, nhân công và các chi phí khác...
- Công ty chịu tất cả các chi phí đầu tư và thuê người quản lý (do không am hiểu về lĩnh vực kinh doanh hoặc tập trung vào lĩnh vực kinh doanh chính).
- Công ty sẽ đấu thầu tìm nhà cung cấp, chi phí về trang thiết bị, nhân công... do hai bên thỏa thuận.
- Công ty cung cấp dịch vụ ẩm thực bên ngoài thuê mặt bằng trong công ty, trang thiết bị, nhân công và các chi phí khác do công ty dịch vụ ẩm thực đầu tư... hoặc do hai bên thỏa thuận.

Dù ở hình thức nào, ban quản lý công ty thường đưa ra một định mức trợ cấp nhất định hoặc một số tiền xác định cho mỗi khẩu phần ăn theo từng bữa ăn cho nhân viên mình.

Những lĩnh vực khác của hoạt động ẩm thực:

- **Dịch vụ ẩm thực trong quân đội, hải quân và không lực:**
Được chuyên môn hóa và mỗi nơi có trung tâm đào tạo riêng.
- **Hợp đồng:**

Các doanh nghiệp, bệnh viện, trường học... ký hợp đồng với các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống là vì họ có kinh nghiệm chuyên môn, nên tổ chức sẽ tốt và chuyên nghiệp hơn, họ cũng yên tâm hơn khi tự mình đứng ra tổ chức.

Hình thức ký hợp đồng cung ứng dịch vụ ăn uống rất phổ biến, hầu như nó được sử dụng hầu hết trong các lĩnh vực của ngành dịch vụ ẩm thực, hình thức hợp đồng cũng biến đổi tùy theo sự thỏa thuận của hai bên.

▪ **Ấm thực bên ngoài cơ sở:**

Các loại tiệc phục vụ bên ngoài cơ sở bao gồm những buổi tiệc sân vườn, các buổi khai trương, tiệc cưới, hội họp tiệc tùng ở nhà, công ty, lễ quốc khánh...

1.3. Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch

Xuất phát từ nhu cầu tìm hiểu, vui chơi giải trí và nghỉ dưỡng ... của con người, ngành du lịch đã không ngừng phát triển ở tất cả các quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam cũng vậy, du lịch đã, đang và sẽ trở thành một ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, tạo lợi nhuận lớn cho nền kinh tế.

Kinh doanh du lịch với các loại hình như: Kinh doanh dịch vụ lữ hành, kinh doanh khách sạn nhà hàng du lịch, kinh doanh vận chuyển khách du lịch và kinh doanh các dịch vụ bổ sung. Các loại hình kinh doanh trên dù khác nhau nhưng chúng luôn quan hệ chặt chẽ và bổ sung cho nhau trong quá trình phục vụ khách, giúp chuyển hành trình du lịch thành công và đạt hiệu quả. Tuy nhiên, để hoạt động du lịch được diễn ra theo đúng lịch trình thì việc đầu tiên cần được đáp ứng, đó là nhu cầu ăn uống.

Ăn uống có vai trò quan trọng trong đời sống hàng ngày của con người, đó là nhu cầu tối thiểu của con người để đảm bảo sự sống, có thể nói, chỉ khi nhu cầu này được thỏa mãn trọn vẹn và đầy đủ thì các nhu cầu khác mới tiếp tục được thiết lập.

Trong xã hội nguyên thủy, con người phải đấu tranh với các loài vật, với điều kiện thiên nhiên khắc nghiệt để có thức ăn hàng ngày để sinh tồn, để tồn tại, chính vì vậy, đó là nhu cầu duy nhất mà họ cần được đáp ứng. Điều này giải thích tại sao du lịch chỉ xuất hiện khi con người có điều kiện tốt về kinh tế, có thời gian và có nhu cầu.

Cùng với quá trình phát triển của con người, hoạt động du lịch cũng dần được hình thành và phát triển, con người muốn khám phá những vùng đất mới, miền quê mới khác hẳn với nơi họ đang sống và tất nhiên là thưởng thức những nét văn hóa mới, đặc biệt là văn hóa ẩm thực. Ăn và cách thức ăn cũng là những biểu hiện của văn hóa cá nhân và văn hóa cộng đồng, mỗi vùng miền Việt Nam đều có nét văn hóa ẩm thực rất riêng biệt và độc đáo.

Thường trong những lễ hội của Việt Nam, thật không khó bắt gặp những gian hàng ẩm thực hay những lễ vật dâng cúng lên thần linh, đặc biệt, khi du lịch phát triển, một lượng lớn du khách tới dự các lễ hội từ nhiều nơi, một nơi mà tập trung nhiều người sẽ kéo theo nhiều yếu tố “câu”, trong đó có nhu cầu ẩm thực.

Từ những hoạt động du lịch trên, thông qua ẩm thực, Việt Nam có thể giới thiệu với bạn bè năm châu về hình ảnh của mình, về một đất nước Việt Nam xinh đẹp, mến khách và một nền ẩm thực đặc sắc riêng, độc đáo và ấn tượng chỉ có ở Việt Nam, khó lẫn lộn với một nơi nào khác.

1.4. Vai trò của bạn trong ngành dịch vụ ẩm thực

Lĩnh vực dịch vụ nói chung và dịch vụ du lịch nói riêng không thể không kể đến yếu tố con người, mà nhất là trong lĩnh vực ẩm thực, hoạt động phục vụ của con người được xem như là “linh hồn của bữa ăn”, cũng giống như dịch vụ du lịch, ngành kinh doanh ẩm thực với hai chủ thể chính là khách hàng và nhà cung cấp – mà cụ thể là các đơn vị kinh doanh ăn uống, chủ thể trung gian đại diện cho nhà cung cấp dịch vụ ăn uống chuyên tải “linh hồn của bữa ăn” tới thực khách không ai khác hơn đó chính là những người phục vụ.

Phục vụ con người là một phạm trù trừu tượng, người phục vụ và khách hàng có thể có tâm sinh lý và trình độ khác nhau, cảm nhận cũng có thể khác nhau vào từng thời điểm trong ngày, để người phục vụ tìm được điểm chung với khách hàng quả là vấn đề không dễ, điều này là một thách thức rất lớn đối với người làm việc trong ngành khách sạn và ăn uống.

Kiến thức và kỹ năng giao tiếp với khách là rất quan trọng và là mấu chốt nhằm thỏa mãn những mong đợi của khách, có thể nói, sự tồn tại của đơn vị kinh doanh ăn uống được đo lường dựa vào sự thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.

1.5. Tương lai của hoạt động kinh doanh dịch vụ ẩm thực

Thực sự rất khó để dự báo chính xác tương lai của ngành kinh doanh dịch vụ ẩm thực, các nhà quan sát dự báo những xu hướng trong tương lai có thể là:

- Những bữa ăn gia đình sẽ dần được thay thế và “những giải pháp cho bữa ăn” sẽ dần phổ biến, con người có xu hướng

sử dụng ít thời gian ở nhà để chuẩn bị cho bữa ăn, các nhà hàng và siêu thị sẽ cạnh tranh nhau quyết liệt để chia sẻ thị phần: Nhà hàng thì bán các thức ăn thuận tiện và nhanh chóng, giá cả tương xứng với chất lượng, các siêu thị cung cấp các món ăn được chế biến và đóng gói sẵn, nhà hàng sẽ cung ứng dịch vụ giao tận nơi nhanh chóng, siêu thị sẽ mở thêm những chi nhánh gần nơi ở của người tiêu dùng...

- Giao thoa văn hóa làm ẩm thực phong phú hơn, con người không ngừng tìm ra các món mới với chất lượng cao hơn, phong cách phục vụ tốt và ấn tượng hơn, các chuỗi nhà hàng sẽ phát triển mạnh mẽ cùng với các chiến lược tiếp thị đầy tính sáng tạo.
- Các chuỗi cửa hàng tiện lợi sẽ phát triển mạnh mẽ và sẽ chiếm một thị phần nhất định, hợp tác thương hiệu (Co-branding) là một cách để phát triển.
- Chất lượng cuộc sống ngày càng cao khiến thực đơn phong phú hơn, các bữa ăn thực sự cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng mà không phải là ăn cho qua loa.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Ngành dịch vụ ẩm thực cung cấp món ăn và thức uống cho mọi người ở tất cả các lứa tuổi, mọi tầng lớp xã hội, mọi nơi, mọi lúc cho dù là ngày hay đêm ở một mức giá nào đó, có thể phục vụ thực khách tại chỗ hoặc phục vụ bên ngoài theo sự chỉ định địa điểm của khách hàng. Một cách phổ biến, dịch vụ ẩm thực được phân làm hai loại hình kinh doanh: lợi nhuận và phi lợi nhuận, ẩm thực vì lợi nhuận lấy mục tiêu sinh lợi đầu tiên, trong khi ẩm thực phi lợi nhuận vì phúc lợi là chính.

Có thể nói, ăn uống là một trong những nhu cầu thiết yếu của con người, nhiều hoạt động của con người nhằm vào mục đích này đầu tiên, các doanh nghiệp kinh doanh ăn uống trực tiếp hay gián tiếp sử dụng nhiều sản phẩm của các ngành công và nông nghiệp, sự phát triển của ngành này có mối quan hệ phát triển hỗ tương với các ngành khác, đặc biệt là với các thành phần khác của ngành du lịch, bởi vậy, chủ thể kinh doanh dịch vụ ăn uống và nhân viên phục vụ

cần phải phối hợp nhịp nhàng để phục vụ khách du lịch, chỉ có sự hài lòng của du khách thì ngành này mới tồn tại và phát triển được.

Trong tương lai, những bữa ăn gia đình sẽ dần được thay thế và “những giải pháp cho bữa ăn” sẽ dần phổ biến, con người có xu hướng sử dụng ít thời gian ở nhà để chuẩn bị cho bữa ăn, các nhà hàng và siêu thị sẽ cạnh tranh nhau quyết liệt để chia sẻ thị phần, giao thoa văn hóa ẩm thực sẽ phát triển mạnh mẽ, chất lượng cuộc sống ngày càng cao khiến thực đơn phong phú hơn, các bữa ăn thực sự cung cấp đầy đủ chất dinh dưỡng mà không ăn qua loa.

Chương 1 đã cung cấp cho bạn đọc một số thông tin tổng quan về ngành dịch vụ ăn uống, có thể nói, đây là những thông tin quan trọng có chức năng “tô điểm thêm vẻ đẹp” cho người phục vụ, vì trong quá trình phục vụ thực khách, ngoài kỹ năng điều luyện, thì những kiến thức hiện hữu và tiềm ẩn trong chương này sẽ làm khách hài lòng khi bạn bắt đúng “nhịp” khi nhu cầu của khách phát sinh.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Các cơ sở kinh doanh ăn uống có mấy phân loại, hãy phân tích và cho ví dụ?
2. Trình bày vai trò của các đơn vị kinh doanh ăn uống trong ngành du lịch?
3. Hãy nêu vai trò của bạn trong ngành dịch vụ ẩm thực?
4. Theo bạn, dịch vụ ẩm thực sẽ phát triển theo hướng nào?
5. Hãy liệt kê các loại hình kinh doanh ăn uống trong thực tế mà bạn biết, cho nhận xét.
6. Ví dụ như bạn dự định mở một cơ sở kinh doanh ăn uống, bạn sẽ chọn loại hình nào, vì sao?
7. Theo bạn, trong tương lai nếu lĩnh vực ẩm thực phát triển mạnh mẽ, con người có từ bỏ bữa cơm gia đình mà đến với nhà hàng không, tại sao?

THÔNG TIN THAM KHẢO

- *Cửa hàng tiện lợi (Convenience Store):* Các cửa hàng bán lẻ thuộc tư nhân hay công ty nhà nước bán nhiều mặt hàng, được tổ

chức chuyên nghiệp hơn, và có mặt bằng lớn hơn so với các cửa hiệu tạp hóa nhỏ.

- *Hợp tác thương hiệu (Co-branding)*: Hợp tác thương hiệu là sự kết hợp giữa hai thương hiệu sản phẩm khác nhau để cho ra đời một sản phẩm, dịch vụ mới, trường hợp này xảy ra khi một thương hiệu không thể thành công được nếu làm toàn bộ sản phẩm. Hợp tác thương hiệu là sự kết hợp của chuyên môn, danh tiếng và ý nghĩa thông điệp của từng đối tác trong suy nghĩ của người tiêu dùng. Ví dụ Sony Ericson.

- *Khuyh hướng ẩm thực năm 2008*:

Khuyh hướng về ẩm thực và thực phẩm trên thế giới biến động không ngừng, nhiều sản phẩm mới ra đời và nhiều sản phẩm cũ bị khai trừ lạng lẽ vì người tiêu dùng đã chán mùi vị của chúng.

Những dịch vụ liên quan đến ẩm thực ngày càng phong phú: chuyên mục ẩm thực trên các báo, bản tin qua Internet, tạp chí ẩm thực, chương trình truyền hình về ẩm thực...

Nhiều đầu bếp mới xuất hiện và đưa ra nhiều quan điểm mới, nhìn sang năm 2008, trang web Toledoblade nhận định một số khuyh hướng ăn uống sẽ "thống trị" sắp tới.

- * *Trở về với nước máy*:

Gần đây, một số nhà hàng ở Mỹ và Pháp đã ngưng phục vụ nước uống đóng chai vì ngày càng có nhiều thực khách ý thức về tác động đối với môi trường mỗi khi phải vận chuyển nước từ nơi sản xuất đến các siêu thị ở địa phương bằng tàu.

Nước máy sạch uống được đã trở lại các bàn ăn. Tuy vậy, các chuyên gia dự báo người tiêu dùng sẽ thử ngày càng nhiều hơn loại "nước uống chức năng" với thành phần bổ sung gồm có vitamin, calcium, hương liệu và đường.

- * *Nhiều hội chợ triển lãm hơn*:

Khuyh hướng này đang lan rộng ở Mỹ, châu Mỹ Latin và châu Á để các công ty tiếp thị sản phẩm mới. Các sản phẩm thường hiện diện ở hội chợ bao gồm cà phê, sôcôla, trà... Công ty Higher Grounds Trading (Mỹ) nhờ tổ chức và tham gia triển lãm mà đã gửi gắm sản phẩm cà phê của mình ở năm chợ, nhà

hàng và cửa hàng lớn tại Mỹ và tiếp thị được các hoạt động dịch vụ.

** Đường vận chuyển thực phẩm ngắn lại:*

Người tiêu dùng ngày càng ưa chuộng thực phẩm hữu cơ, lương thực trồng tại địa phương và muốn biết thức ăn của mình xuất xứ từ đâu. Thực phẩm hữu cơ bán ra nhiều hơn 132% trong năm ngoái so với trước đó năm năm, nước giải khát hữu cơ cũng bán được nhiều hơn gần gấp đôi.

Vì vậy, nhiều người khi mở nhà hàng đã phải làm trước tiên công việc đặt hàng với các nhà sản xuất lương thực ở địa phương.

** Thành phần nguyên liệu trên bao bì phải dễ đọc:*

Trong năm 2008, nhiều người sẽ thích đọc bản liệt kê thành phần nguyên liệu của thực phẩm trên bao bì được viết theo kiểu công thức nấu nướng hơn là theo kiểu danh sách mua sắm của các nhà hóa học. Bản liệt kê nguyên liệu cũng sẽ phải chi tiết hơn, chẳng hạn sẽ nêu rõ con cá đông lạnh trong bao bì là loại cá được nuôi hay đánh bắt.

** Nhắm nháp thức ăn, nước uống:*

Thực khách vào nhà hàng sẽ không muốn gọi cả chai rượu mà chỉ thích uống từng ly nhỏ và do vậy, có thể thử nhiều hương vị hơn. Chai rượu uống dở dang sẽ được bảo quản ở nhiệt độ tuyệt hảo.

Thực khách cũng thích gọi thức ăn theo đĩa nhỏ và gọi thành nhiều món.

** Thực phẩm đông lạnh ngày càng phong phú:*

Các siêu thị sẽ bày bán ngày càng nhiều món ăn làm sẵn: từ thức ăn mặn đến món canh, món tráng miệng... Thực phẩm phong phú đến độ các bà nội trợ có thể tổ chức nhiều thực đơn khác nhau cho mỗi ngày mà không phải lo nghĩ đến bản liệt kê nguyên liệu khi ra chợ.

** Cay:*

Các món ăn tráng miệng và bánh kẹo cũng chứa gia vị hay hương liệu cay nồng. Có thể kể một số món đang được ưa

chuộng như sôcôla Mexico có vị cay, sôcôla quế hiệu Saigon Cinnamon Caramel...

* *Bếp ăn cho du khách:*

Ngày càng nhiều gia đình đi du lịch để tìm hiểu ẩm thực các nơi. Họ thích đi vào chợ ở địa phương, dự những lớp dạy nấu ăn cấp tốc và tìm hiểu về lịch sử thức ăn. Ở Mỹ có hẳn một tour hướng dẫn du khách đi tìm hiểu về các loại rượu của từng vùng Ohio, Michigan, California... riêng biệt.

(Vietnambranding - Theo TTO)

Chương 2

Sức khỏe, vệ sinh và an toàn tại nơi làm việc

GIỚI THIỆU

Du lịch tới một điểm đến hầu như là đã trải qua một sự căng thẳng nhất định đã xảy ra trong suốt cuộc hành trình, và không du khách nào muốn thưởng thức những món ăn nhạt nhẽo hay bị nhiễm khuẩn, hoặc trong một khung cảnh căng thẳng với nhân viên ăn mặc luộm thuộm và phục vụ không dứt khoát.

Công tác chuẩn bị tốt giúp bạn tiết kiệm thời gian và giảm sai sót trong quá trình làm việc, khi bạn chọn ngành khách sạn là nghề nghiệp của mình, và nhất là khi bạn làm việc trong các khách sạn sang trọng với giá cả và chất lượng dịch vụ luôn ở mức cao, bạn phải luôn tự hoàn thiện mình cho dù đó là những việc nhỏ nhặt nhất thuộc công việc chăm sóc cá nhân, vệ sinh và an toàn khi thao tác, kiến thức khi phục vụ... để vừa cung cấp cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ tương xứng với số tiền mà họ bỏ ra, vừa thể hiện một phong cách phục vụ chuyên nghiệp, vừa thấu hiểu khách hàng và làm họ hài lòng với quyết định lựa chọn của mình.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Thực hiện được công việc chăm sóc cá nhân trước trong và sau khi làm việc.
- Phát biểu được tầm quan trọng của vệ sinh an toàn thực phẩm và Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn.
- Giải thích được các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải và duy trì được một môi trường làm việc an toàn và an ninh.

NỘI DUNG

- Giữ gìn vệ sinh cá nhân.
- Chăm sóc bên ngoài.
- Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh khi lưu trữ thực phẩm.
- Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn.
- Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị có kích thước lớn.
- Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải.
- Duy trì một môi trường làm việc an toàn và an ninh.

2.1. Giữ gìn vệ sinh cá nhân

Ở cơ thể của hầu hết mọi người đều có một hoặc vài loại vi khuẩn gây ngộ độc thức ăn, vì vậy nhân viên khách sạn phải có trách nhiệm bảo vệ mọi người và bảo vệ mình bằng cách duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân cao nhất để đảm bảo rằng họ không phải là nguồn lây nhiễm vi khuẩn. Sự sạch sẽ luôn bắt đầu từ con người và việc vệ sinh cá nhân tốt sẽ loại trừ được các nguyên nhân chính có thể gây nhiễm khuẩn tiềm năng.

2.1.1. Vệ sinh cá nhân:

Duy trì việc thực hiện vệ sinh cá nhân tốt tất cả mọi lúc là cần thiết tại nơi làm việc, công việc tắm rửa mỗi ngày là rất quan trọng, nó cũng giống như bạn hiểu được sự lan truyền của dịch bệnh vậy.

Các bộ phận của cơ thể người là nơi lưu trú của mầm bệnh có thể là:

- Tay.
- Móng tay.
- Tóc.
- Mũi.
- Miệng.
- Tai.
- Răng.
- Chân.
- Vết cắt.
- Vết thương.
- Chỗ lở loét...

Thói quen cá nhân: Sức khỏe tổng quát tốt là rất quan trọng và là điều kiện tốt để giữ tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân ở mức cao nhất, để có một sức khỏe tốt và một thân hình cân đối, bạn nên:

- Ngủ đúng giờ giấc và luôn thư giãn.
- Tập thể dục trong không khí trong lành.
- Sử dụng thực phẩm sạch và uống nước thanh khiết.

Không có gì là khó để áp dụng các tiêu chuẩn tốt về vệ sinh cá nhân, các biện pháp sau đây sẽ chứng minh cho điều này:

- Luôn tạo thói quen vệ sinh cá nhân: Tắm mỗi ngày, đánh răng ít nhất hai lần một ngày, gội đầu thường xuyên, cắt tỉa hoặc bới tóc lại đối với nữ, thay vớ hàng ngày.
- Luôn cắt ngắn và tránh sơn móng tay.
- Không trang điểm quá đậm hay cầu kỳ, tránh sử dụng nước hoa quá mức hay đeo quá nhiều trang sức: vi khuẩn có thể ẩn náu trong nhẫn. Đề xuất: Nam: một nhẫn cưới và một đồng hồ. Nữ: một nhẫn cưới, một đồng hồ và đôi bông tai.
- Rửa tay thường xuyên bằng xà phòng với nước nóng và lau khô bằng khăn vào lúc: Trước khi vào ca làm việc, sau khi đi vệ sinh cá nhân, sau giờ nghỉ giữa ca, sau khi ho hay hắt hơi và sau khi hút thuốc xong...
- Đảm bảo rằng bạn luôn giữ được nét tươi tắn suốt cả ca làm việc.
- Nhân viên phải có sức khỏe tổng quát tốt: nhân viên nào bị ói mửa, nhiễm trùng da, bị tiêu chảy, có các dịch tiết ra khi mắt và tai bị tổn thương, vết sưng hay cảm nặng thì không được tiếp xúc với thức ăn, đồ uống và các vật dụng khác như đồ vải chẳng hạn, hãy báo ngay với giám sát của bạn nếu bạn bị các triệu chứng đã kể trên, giám sát sẽ quyết định nhân viên bị bệnh đó có được tiếp tục làm việc hay không.

Ho và hắt hơi do xô mũi có thể lây lan vi khuẩn và chúng có thể lây nhiễm cho khách và các nhân viên khác, nếu bạn để nhân viên – nhất là các nhân viên tiếp xúc với thức ăn và đồ uống hay trực tiếp phục vụ khách có biểu hiện các triệu chứng của một căn bệnh mà tiếp tục phục vụ khách thì khách có thể phản ánh, điều này sẽ ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ chung của cơ sở kinh doanh ăn uống.

2.1.2. Đồng phục:

Sử dụng và bảo quản đồng phục khi làm việc là rất quan trọng, đồng phục phải:

- Sạch sẽ và phù hợp.
- Không rách, không mất nút, tình trạng còn tốt và được ủi kỹ càng.
- Mang tính bảo vệ.
- Có thể giặt được.

- Nhẹ và thoải mái.
- Hút nước.
- Bền.
- Vừa vặn với người mặc.
- Thay và giặt đều đặn.

Bạn phải mặc đồng phục khi làm việc, đồng phục phải sạch, không có vết bẩn và phải được ủi đúng theo quy định, giày phải an toàn, thoải mái vì bạn phải mang nó suốt ca làm việc nên nó phải hỗ trợ tốt cho bạn và nó phải được đánh bóng, bạn cũng phải cẩn thận khi đeo nhẫn vì nhẫn có thể mòn đi khi bạn tiếp xúc với các vật khác.

Ngoài quần áo, cà vạt, cơ sở có thể cung cấp thêm cho bạn bảng tên, kẹp, vớ và giày, bạn phải kiểm tra và bảo quản đồng phục của mình, phải báo ngay cho giám sát trực tiếp của mình hoặc thư ký bộ phận mình làm việc hay giám sát khu vực đồng phục để thay mới nếu cần. Ở một số khách sạn, Bộ phận Nhân sự chịu trách nhiệm cấp phát giày cho nhân viên chứ không do khu vực Đồng phục và đồ vải quản lý.

Bạn không được đeo các bông cài áo lên đồng phục, màu sắc và kiểu của kẹp, vớ, giày và vị trí của bảng tên tùy thuộc vào quy định của cơ sở.

Về số lượng đồng phục cung cấp cho nhân viên: Đối với quần áo, thông thường trong các khách sạn, mỗi nhân viên được cấp ba bộ (riêng các loại áo khoác và cà vạt thì được hai mà thôi) và được thay mới hàng năm (trong trường hợp không đổi kiểu). Về giày, mỗi năm nhân viên được cấp một hay hai đôi tùy vào quy định của cơ sở kinh doanh, trong trường hợp hư hỏng trong quá trình sử dụng mà chưa đến thời hạn thay mới thì Giám sát khu vực đồng phục và đồ vải và Trưởng Bộ phận Phòng (hoặc Trưởng Bộ phận Nhân sự) sẽ quyết định hướng xử lý tùy vào từng trường hợp cụ thể (thường theo quy định của khách sạn).

Bạn không được mặc đồng phục bên ngoài khuôn viên khách sạn, ví dụ như khi đi du lịch... Cơ sở sẽ cấp cho bạn một tủ nhỏ (locker) để bạn cất quần áo và tài sản riêng khi bạn thay đồng phục vào làm việc, bạn cũng phải hết sức cẩn thận khi lưu giữ đồng phục dơ, việc này có thể làm tủ của bạn có mùi tệ hại và gây nguy cơ lây lan vi khuẩn.

2.1.3. Tránh lây nhiễm vi khuẩn cho thực phẩm và con người:

Bản chất công việc của ngành khách sạn là tiếp xúc gần với khách hàng, hoặc với thức ăn, hay với đồ uống, hoặc thậm chí cả ba luôn. Vì thế, bạn phải nhận thức hết sức sâu sắc và bảo đảm rằng bạn không phải là tác nhân gây lây nhiễm vi khuẩn. Vi khuẩn hiện diện xung quanh đâu đó ở tất cả chúng ta, và chúng không nhìn thấy được bằng mắt thường, giữ gìn vệ sinh cá nhân tốt nhằm ngăn chặn chúng lây lan ở mức tối đa có thể cho thực phẩm, hay môi trường làm việc hoặc khách hàng của chúng ta.

Khách hàng sử dụng các sản phẩm trong Bộ phận Ẩm thực như thức ăn và đồ uống (nghĩa là khách tiêu dùng món ăn và thức uống), và phương tiện chủ yếu lây truyền vi khuẩn chính là đôi tay của chúng ta.

Khi bạn gần thức ăn:

- Không được ho hay hắt hơi, hỉ mũi.
- Không dụi mắt, móc lỗ tai hay ngoáy mũi, cũng không được gãi đầu vì gàu có thể rơi xuống.
- Không chải đầu, tóc hay râu (nếu được khách sạn cho phép) phải được cắt tỉa gọn gàng, luôn giữ sạch sẽ, tóc nữ nên dùng kẹp và để gọn gàng trong bao lưới.
- Không hút thuốc: Tay của những người hút thuốc đôi lúc có thể chạm vào môi của họ, hoặc khi họ ho hay nước bọt lưu lại ở tàn thuốc lá, tất cả tạo một không khí không trong lành. Bạn cũng phải lưu ý rằng nếu bạn hút thuốc trong khu vực không cho phép thì bạn sẽ được “tặng” phạt bằng nhiều hình thức của khách sạn hoặc của nhà nước đây.

2.1.4. Yếu tố vệ sinh trong công việc:

Giữ vệ sinh tốt trong công việc là một yếu tố rất quan trọng khi bạn làm việc trong ngành du lịch, và rất cần thiết để công việc của bạn được thực hiện một cách đúng đắn. Chẳng hạn, mục đích của vệ sinh một phòng khách không chỉ làm cho căn phòng đó trông “sạch đẹp” để bán cho khách tiếp theo mà còn ngăn chặn sự phát tán của các vi khuẩn gây hại, mục tiêu cuối cùng của công việc vệ sinh là nhằm giảm thiểu nguy cơ lây lan vi khuẩn.

Tuân theo các tiêu chuẩn an toàn vệ sinh thực phẩm cũng là các yêu cầu bắt buộc của luật pháp.

Trong công việc, bạn phải có trách nhiệm đối với khách hàng trong việc ngăn chặn sự lây lan của vi khuẩn, một số biện pháp bạn có thể làm là:

- Vứt bỏ các đồ sứ và đồ thủy tinh bị nứt mẻ hay nứt, vi khuẩn có thể ẩn náu trong các khe nứt hay mẻ. Mặt khác, chúng có thể gây vết cắt nghiêm trọng cho bạn.
- Đồ sành sứ và thủy tinh phải được rửa trong dung dịch tẩy rửa khoảng 60⁰C, xả ở nhiệt độ từ 75 đến 80⁰C và để khô ngoài không khí (bạn phải tuân theo quy trình vệ sinh của cơ sở bạn đang làm việc).

Vi khuẩn tại nơi làm việc:

Vi khuẩn hiện diện trên tất cả các bề mặt, kể cả những bề mặt mà bạn nhìn thấy trông đã “sạch sẽ”.

Vi khuẩn lan rộng nhờ tác động dây chuyền từ thực phẩm bị lây nhiễm sang thực phẩm sạch thông qua tay, thớt, dao hay các bề mặt. Chẳng hạn như vi khuẩn sẽ lan truyền từ tay nhiễm khuẩn của bạn khi bạn chạm vào một bề mặt, và cứ thế tiếp tục tác động lây lan dây chuyền.

Vi khuẩn nhân bản rất nhanh trong môi trường ẩm áp và ẩm ướt, chính vì vậy mà thực phẩm rất dễ bị tấn công. Do đó, bạn phải chắc rằng thực phẩm phải được phục vụ, vận chuyển và lưu giữ một cách an toàn và vệ sinh nhất có thể.

Vi khuẩn có thể lan truyền dễ dàng trong khu vực bếp và nhà hàng. Vì vậy, khi làm công tác vệ sinh các khu vực, bạn phải lưu ý đặc biệt đến các khía cạnh vệ sinh và an toàn thực phẩm.

Luôn nhớ rằng sự sạch sẽ trong công việc và vệ sinh cá nhân là hai yếu tố quan trọng nhất, nhân viên phải ý thức được trách nhiệm đạo đức và trách nhiệm pháp lý trong việc đảm bảo rằng mình phải ngăn chặn sự nhiễm khuẩn thực phẩm, ngăn chặn sự phát tán vi khuẩn trong các khu vực làm việc và các vật dụng khác, giữ gìn tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân và công việc cao nhất là yếu tố rất cần thiết cho tất cả mọi người, các thói quen cầu thả và thiếu suy nghĩ có thể tạo một ấn tượng xấu và gây nguy hiểm đến tính mạng con người.

2.1.5. Các nguyên tắc an toàn vệ sinh thực phẩm tại nơi làm việc:

Bằng cách nào có thể ngăn chặn sự lây lan của vi khuẩn và ngộ độc thực phẩm, bạn hãy lưu ý các vấn đề sau:

- Báo ngay với giám sát của bạn và gặp bác sĩ trong khách sạn nếu bạn bị: tiêu chảy, ói mửa, viêm sưng, phỏng, phát ban hay rôm sảy hoặc các bệnh truyền nhiễm khác.
- Nếu bạn bị bệnh, hãy xin nghỉ để điều trị (tuân theo quy trình của khách sạn).
- Hãy bắt đầu làm việc với một cơ thể sạch sẽ và vệ sinh đầu tóc gọn gàng.
- Mặc đồng phục sạch.
- Băng vết thương bằng băng chống thấm màu sáng.
- Đeo tạp dề (apron) sạch hoặc mặc đồng phục theo quy định của cơ sở.
- Đầu tóc gọn gàng, tóc nhân viên nữ phải được kẹp lại và cho vào bao lưới.
- Không hút thuốc, ăn hay nhai kẹo cao su trong phòng có thực phẩm.
- Không ho, khạc nhổ hay hắt hơi, hỉ mũi gần thực phẩm hay chén đĩa.
- Không gãi hay móc mũi.
- Rửa tay và cánh tay bằng nước xà phòng và nước nóng, chải móng tay bằng bàn chải, lau khô bằng khăn hoặc máy sấy tay.
- Luôn luôn rửa tay:
 - o Sau khi đi vệ sinh.
 - o Sau khi ho, hỉ mũi hay hắt hơi.
 - o Sau khi sử dụng khăn giấy hay khăn tay.
 - o Sau khi chuyển từ chế biến thực phẩm sống sang thực phẩm đã nấu chín.
 - o Sau khi xử lý rác thải hay thu dọn các dụng cụ ăn dơ.
 - o Trước khi vào phòng có chứa thực phẩm.
 - o Bất cứ khi nào tay bị dơ...
- Luôn giữ móng tay sạch và được cắt ngắn, không sơn móng tay.
- Không để ngón tay chạm vào món ăn và bên trong các dụng cụ ăn: cầm đĩa ngoài vành, cầm ly khoảng 1/3 thân ly tính từ chân ly, cầm dao, muỗng, nĩa và tách bằng cán hoặc tay cầm.

- Không dùng tay bóc thức ăn, phải sử dụng kẹp hoặc các dụng cụ thích hợp.

2.2. Chăm sóc bên ngoài

Khách hàng rất dễ có ấn tượng xấu nếu tiếp xúc với một nhân viên tóc rối, quần áo không ủi hay nhăn nhúm, vớ bẩn hoặc hôi, gót hay mũi giày lem luốc, móng tay đen hoặc dính đất cát, hay cơ thể có mùi hôi...

Hình dáng bên ngoài là một phần sản phẩm và tài sản quý giá của khách sạn, đặc biệt là các nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách, hình dáng bên ngoài thể hiện qua hai khía cạnh: Chăm sóc cá nhân và vệ sinh cá nhân.

Bạn không có cơ hội thứ hai để tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp.

2.2.1. Chăm sóc bên ngoài:

Ở mỗi nơi có quy định riêng về chăm sóc cá nhân và bạn phải tuân theo khi làm việc ở nơi đó, trong phần này tác giả xin được giới thiệu một tiêu chuẩn hay đang được áp dụng tại một khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh:

2.2.1.1. Chăm sóc bên ngoài dành cho nữ:

Tóc:

- Cần phải gọn gàng, dùng keo nếu cần.
- Tóc dài phải được cột sau gáy, chải thẳng hoặc bới lại.
- Nếu dùng kẹp, nên sử dụng màu đen.
- Gội đầu thường xuyên.
- Không nhuộm tóc.

Trang điểm:

- Dùng mỹ phẩm để tạo sự dễ nhìn và thu hút.
- Trang điểm là điều cần thiết cho công việc, nhưng không được trang điểm quá cầu kỳ hoặc không trang điểm gì cả.
- Khuôn mặt tươi tắn ảnh hưởng lớn đến việc trang điểm của bạn, bạn phải luôn tươi cười khi làm việc.

Răng:

- Đánh răng sau khi ăn.
- Không để thức ăn dính răng.
- Khám nha sĩ nếu răng bạn bị sâu.

Móng tay:

- Cắt ngắn và sạch.
- Có thể sơn bóng trắng hoặc theo sự cho phép của cơ sở.
- Nếu cơ sở cho phép sơn, không nên sơn màu lòe lẹt.

Mùi cơ thể:

- Tạo thói quen tắm trước khi vào ca.
- Sử dụng chất khử mùi thích hợp để chống mùi hôi của cơ thể.
- Sử dụng mùi dịu là bắt buộc.

Nữ trang:

- Tránh đeo nữ trang quá cầu kỳ.
- Tối đa nên có một nhẫn, một đồng hồ đeo tay và bông tai.

Giày và vớ:

- Giày được đánh bóng sạch sẽ.
- Nên mang vớ màu da người, bạn nên có thêm một đôi dự trữ.
- Tránh màu vớ và màu đồng phục không hợp nhau.

2.2.1.2. Chăm sóc bên ngoài dành cho nam:

Thân thể:

- Nên tắm trước khi vào ca.
- Thường xuyên khử mùi cơ thể.
- Sử dụng mùi nhẹ.

Tóc:

- Sạch và không bị gàu.
- Cắt tỉa gọn gàng và thường xuyên.
- Tóc không được phủ xuống tai và cổ áo.
- Không được cạo đầu.
- Không nhuộm tóc hoặc nhuộm nổi hay để tóc mai.

Gương mặt:

- Cạo râu hàng ngày.
- Không đeo bông tai.

Tay và móng tay:

- Rửa tay sau khi đi vệ sinh và trước khi làm việc.
- Móng tay cắt ngắn và sạch.

Răng:

- Một nụ cười quyến rũ và hơi thở sáng khoái phụ thuộc vào điều kiện vệ sinh của răng.

- Đánh răng ít nhất hai lần một ngày, không để thức ăn dính răng.
- Khám răng ít nhất một lần trong năm.

Giày:

- Giày phải được đánh bóng.
- Vừa vặn.
- Được bảo quản tốt.

2.3. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu giữ thực phẩm

Quy trình vệ sinh kém có thể dẫn tới ngộ độc thực phẩm, gây ra những căn bệnh nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến tử vong, vì vậy mà tất cả mọi người phải đặt sự quan tâm hàng đầu trong việc cải thiện các yếu tố vệ sinh, quy trình vệ sinh tốt sẽ tạo một môi trường an toàn cho nhân viên và khách hàng, ngăn ngừa ngộ độc thực phẩm vốn gây mất khách hàng và giảm doanh thu của cơ sở.

Một trong những chức năng quan trọng nhất của bất kỳ nhà quản lý nào trong một cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống là duy trì các tiêu chuẩn sạch sẽ và vệ sinh, đặc biệt là trong quy trình phục vụ và lưu giữ thực phẩm.

2.3.1. Các tiêu chuẩn vệ sinh trong lưu giữ thực phẩm:

Yếu tố vệ sinh và bạn:

Bạn đóng một vai trò hết sức quan trọng trong việc giữ gìn các tiêu chuẩn tốt về vệ sinh, bạn có thể ngăn ngừa sự lây lan của vi khuẩn và sự nhàn dối của chúng bằng cách tuân theo quy trình làm việc an toàn vệ sinh với thực phẩm, các yếu tố mấu chốt bạn cần phải ghi nhớ là:

- Bảo vệ thực phẩm từ nguy cơ lây nhiễm.
- Mặc đồng phục mang tính bảo vệ thích hợp.
- Rửa tay sau khi đi vệ sinh.
- Không khạc nhổ hay hút thuốc trong bất kỳ khu vực nào có chứa thực phẩm.
- Băng bó vết thương bằng băng sạch có thể rửa được.
- Báo cáo ngay với giám sát của bạn nếu bạn bị bệnh hay có dấu hiệu của một căn bệnh nào đó.

Lưu giữ thực phẩm:

- Tất cả các loại thực phẩm phải được đậy, gói hay bao bọc lại cẩn thận nhất có thể, việc này nhằm ngăn chặn bụi và côn trùng xâm nhập.
- Thực phẩm phải được lưu giữ trong phòng lạnh chuyên dụng hoặc trong tủ lạnh.
- Thức ăn nóng: Trước khi cho vào tủ lạnh phải được làm mát nhanh.
- Trong các tháng nóng ẩm, cần lưu ý đặc biệt hơn khi lưu giữ thực phẩm.

Yêu cầu về sự an toàn đối với việc lưu giữ thực phẩm:

Các yêu cầu chung có thể là:

- Độ thông thoáng tốt.
- Sạch sẽ.
- Nhiệt độ thích hợp.
- Tránh tích trữ quá nhiều.
- Vệ sinh các trang thiết bị.

2.3.2. Một số lưu ý trong quy trình lưu giữ thực phẩm:

- *Hạn sử dụng*: Kiểm tra hạn sử dụng cho tất cả các thực phẩm như: Đồ hộp, đồ dễ hư hỏng như rau quả, sữa và các sản phẩm từ sữa...
- *Hệ số lưu kho* (Par Stock): Căn cứ vào khối lượng sử dụng ở tất cả các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực trong khách sạn (như nhà hàng, quầy bar, phục vụ tại phòng...) xác định hệ số lưu kho hợp lý nhằm tránh thiếu hụt hay dư thừa quá nhiều hàng hóa trong kho.
- *Luân chuyển*: Tuân theo nguyên tắc FIFO (first in first out) – hàng nhập trước thì phải xuất trước.
- *Nhiệt độ*: Lưu giữ thực phẩm ở nhiệt độ thích hợp nhằm tránh hư hỏng hay nhiễm độc là công việc rất quan trọng. Ở nhiệt độ của cơ thể chúng ta, vi khuẩn phát triển nhanh chóng. Vì vậy, thực phẩm không được lưu giữ ở những nơi không có độ thông thoáng tốt (như bếp kín chằng hạn), chúng cần được giữ trong tủ lạnh hoặc tủ đông. Cũng cần lưu ý thêm rằng, nếu bạn lấy thực phẩm rã đông ra ngoài sử dụng không hết

sau đó đặt lại vào tủ lạnh hay tủ đông để sau này sử dụng tiếp thì chúng có thể đã bị nhiễm khuẩn.

2.3.3. Yêu cầu đối với nhân viên:

Luật pháp và cơ sở kinh doanh ăn uống có những quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, nhân viên phải:

- Tuân và làm theo các quy tắc vệ sinh an toàn thực phẩm do cơ sở mình làm việc quy định (trong giới hạn của mình).
- Báo ngay với ban lãnh đạo nếu bạn bị bệnh.
- Tuân theo các nguyên tắc vệ sinh trong khâu chế biến, vận chuyển và phục vụ khách.
- Quan tâm đến sức khỏe của mình.
- Báo ngay với trưởng bộ phận hoặc giám đốc thường trực các mối nguy hiểm, tai họa hay tổn thương ảnh hưởng đến sức khỏe, khách hàng và/hoặc các nhân viên khác.
- Không sử dụng sai mục đích bất cứ thứ gì.
- Thực hiện vệ sinh thường xuyên và không thường xuyên.

2.3.4. Công việc vệ sinh các khu vực kho thực phẩm:

Vệ sinh các khu vực kho quan trọng như vệ sinh khu vực bếp vậy, chúng phải được vệ sinh kỹ càng và theo định kỳ, một tiêu chuẩn vệ sinh cao luôn gắn liền với một kế hoạch vệ sinh được vạch ra: hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng...

2.4. Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn (Hazard Analysis and Critical Control Point System – HACCP):

HACCP là hệ thống quản lý chất lượng dựa trên cơ sở phân tích các mối hiểm nguy và các điểm kiểm soát trọng yếu, đây là công cụ phân tích nhằm đảm bảo an toàn vệ sinh và chất lượng thực phẩm. HACCP bao gồm những đánh giá có hệ thống đối với tất cả các bước có liên quan trong quy trình chế biến thực phẩm, đồng thời xác định những bước trọng yếu đối với an toàn chất lượng thực phẩm. Phân tích HACCP sẽ đưa ra danh mục những điểm kiểm soát trọng yếu CCP³ cùng với những mục tiêu phòng ngừa, các thủ tục theo

³ Critical Control Point.

đôi, giám sát và những tác động điều chỉnh từng điểm kiểm soát trọng yếu. Để duy trì an toàn và chất lượng liên tục cho sản phẩm, các kết quả phân tích sẽ được lưu giữ.

Mối nguy và mối nguy chủ yếu của thực phẩm là gì?

Mối nguy được định nghĩa như tác nhân hoặc điều kiện sinh học, hóa học hoặc vật lý tác động đến thực phẩm và có khả năng gây ra hậu quả có hại cho sức khỏe. Ví dụ, mối nguy của thực phẩm là các mảnh kim loại (thuộc vật lý), thuốc trừ sâu (thuộc hóa học) và chất gây ô nhiễm thuộc vi trùng học như vi khuẩn pathogenic (thuộc sinh học – vi khuẩn gây bệnh). Nguy cơ đáng kể hiện đang đối đầu với ngành công nghiệp thực phẩm ngày nay là các chất ô nhiễm thuộc vi trùng học, như khuẩn Salmonella (gây bệnh thương hàn), E. Coli O157:H7 (gây bệnh tiêu chảy và mất nước), Lysteria (làm sảy thai hoặc em bé chết lưu trong bụng mẹ), Campylobacter (nhiễm trùng tiêu hóa), và Clostridium Botulinum (làm tê liệt các cơ hô hấp làm người bệnh không thở được).

Tại sao HACCP lại quan trọng?

HACCP quan trọng bởi vì nó kiểm soát mối nguy tiềm tàng trong sản xuất thực phẩm, thông qua việc kiểm soát những rủi ro thực phẩm chủ yếu, như chất gây ô nhiễm thuộc vi trùng học, hóa học và vật lý, những nhà sản xuất có thể đảm bảo tốt hơn cho người tiêu dùng rằng sản phẩm của họ an toàn cho tiêu dùng, với sự giảm bớt mối mối nguy hiểm cho thực phẩm, việc bảo vệ sức khỏe cộng đồng sẽ được củng cố.

Các nguyên lý của HACCP?

Có 7 nguyên tắc dùng làm cơ sở cho hệ thống HACCP, đó là:

- 1) Hướng dẫn phân tích những mối nguy.
- 2) Xác định những điểm kiểm soát trọng yếu (CCPs): Mỗi CCP là một bước mà việc kiểm soát có thể áp dụng và rất cần thiết để ngăn chặn hoặc loại trừ một mối nguy an toàn thực phẩm hoặc giảm bớt nó đến mức độ cần thiết.
- 3) Thiết lập những ranh giới tới hạn (một ranh giới tới hạn là một tiêu chuẩn cần phải phù hợp cho mỗi CCP).
- 4) Thiết lập một hệ thống kiểm tra việc điều khiển của CCPs.
- 5) Thiết lập hoạt động hiệu chỉnh được thực hiện khi hệ thống kiểm tra chỉ ra một CCP đặc biệt không nằm dưới sự kiểm soát.

- 6) Thiết lập những thủ tục kiểm tra xác định hệ thống HACCP đang làm việc hiệu quả.
- 7) Thiết lập tài liệu dẫn chứng liên quan tới tất cả các thủ tục và các biên bản thích hợp với những nguyên tắc này và ứng dụng của chúng.

Lợi ích từ HACCP:

- **Về mặt thị trường:**
 - Nâng cao uy tín và hình ảnh của doanh nghiệp với khách hàng với việc được bên thứ ba chứng nhận sự phù hợp của hệ thống HACCP.
 - Nâng cao năng lực cạnh tranh nhờ có được sự tin cậy của người tiêu dùng với các sản phẩm của doanh nghiệp.
 - Phát triển bền vững nhờ đáp ứng các yêu cầu của cơ quan quản lý vệ sinh an toàn thực phẩm và cộng đồng xã hội.
 - Cải thiện cơ hội xuất khẩu và thâm nhập vào thị trường quốc tế có yêu cầu chứng chỉ HACCP như là một điều kiện bắt buộc.
 - Giảm thiểu các yêu cầu với việc thanh kiểm tra của các đơn vị quản lý nhà nước.
- **Về mặt kinh tế:**
 - Giảm thiểu chi phí gắn liền với các rủi ro về việc thu hồi sản phẩm và bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng.
 - Giảm thiểu chi phí tái chế và hủy sản phẩm nhờ cơ chế ngăn ngừa phát hiện các nguy cơ về an toàn thực phẩm ngay từ ban đầu.
- **Về mặt quản lý rủi ro:**
 - Thực hiện tốt việc đề phòng các rủi ro và hạn chế thiệt hại do rủi ro gây ra.
 - Điều kiện để giảm chi phí bảo hiểm.
 - Dễ dàng hơn khi làm việc với bảo hiểm về tổn thất và bồi thường.
- **Tạo cơ sở cho hoạt động chứng nhận, công nhận và thừa nhận:**
 - Được sự đảm bảo của bên thứ ba.
 - Vượt qua rào cản kỹ thuật trong thương mại.
 - Cơ hội cho quảng cáo, quảng bá.

2.5. Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng

Một trong những công việc của bạn là thực hiện vệ sinh nhà hàng, tại nhiều khách sạn ở Việt Nam, công việc này do bộ phận buồng phụ trách. Tuy nhiên, ở châu Âu, nhân viên nhà hàng sẽ phụ trách nhiều công việc vệ sinh, trong đó có vệ sinh nhà hàng mà mình đang làm việc.

Công việc bao gồm: Vệ sinh sàn, cửa sổ, đồ trang trí nội thất...

2.5.1. Quy trình vệ sinh nhà hàng:

Đạt được một tiêu chuẩn vệ sinh cao nếu bạn tuân theo quy trình vệ sinh của nhà hàng:

- Thu dọn khăn bàn, sắp xếp bàn ghế lại theo tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Chuẩn bị hóa chất và các trang thiết bị dùng cho công việc vệ sinh.
- Kéo màn, mở cửa sổ (theo quy định của nhà hàng).
- Kiểm tra đồng thời: Đồ “thất lạc và tìm thấy”, các trang thiết bị điện, báo cáo hay thực hiện quy trình của nhà hàng nếu có phát sinh.
- Tiến hành vệ sinh bằng các dụng cụ thích hợp:
 - Bàn: Cần lưu ý kiểm tra các đà ngang xem bàn có xiêu vẹo không.
 - Ghế.
 - Xe đẩy.
 - Tủ trang trí.
 - Các đồ trang trí nội thất khác.
 - Các vật dụng cố định gắn vào tường.
 - Vật liệu ốp chân tường.
 - Cửa: Cửa kính, cửa sổ, cửa ra vào...
 - Lau bụi: Cần lưu ý phía sau màn, những chỗ khuất hay các nơi mà bạn chỉ nhìn thấy khi ngồi xuống.
 - Vệ sinh sàn theo hướng từ phía trong cùng ra ngoài cửa.
 - Khi kết thúc, hãy kiểm tra lại lần cuối.

2.5.2. Vệ sinh sàn nhà hàng:

Sàn nhà hàng được thiết kế bằng nhiều chất liệu khác nhau, bạn phải nhận biết và sử dụng phương pháp thích hợp để làm sạch chúng. Ví dụ: Sàn gạch thích hợp cho quét và dùng móp, sàn thảm thì thích hợp với hút bụi.

2.5.2.1. Dùng móp ướt:

Khi móp ướt sàn, không sử dụng nhiều nước nhằm tránh tai nạn do trơn trượt. Luôn dựng bảng “Nguy hiểm” (Hazard) trong khi móp ướt tại khu vực đó. Sau khi vệ sinh xong, cây móp sàn phải được cất đi ở nơi thông thoáng và được dựng đứng để khô tự nhiên.

2.5.2.2. Hút bụi:

Một số lưu ý khi sử dụng máy hút bụi:

- Túi đựng bụi phải rỗng, nếu bạn không đổ bụi, nó sẽ làm ảnh hưởng đến khả năng hút của máy.
- Sử dụng đầu hút thích hợp cho từng loại bề mặt và các góc cạnh khác nhau.
- Nhặt rác lớn hoặc các vật sắc nhọn trước khi hút bụi.
- Hút từ phía trong cùng ra cửa, kéo đầu hút với tốc độ thích hợp để máy có đủ thời gian hút bụi bắn vào.
- Vệ sinh máy hút vào cuối ca. Báo cáo bảo trì nếu cần.

2.5.2.3. Đánh bóng:

Đánh bóng thường sử dụng cho sàn gỗ, có thể sử dụng máy hoặc đánh bóng bằng tay, chỉ những nhân viên được đào tạo mới được sử dụng máy đánh bóng vì nhân viên nghiệp dư có thể làm hỏng sàn.

2.5.3. Vệ sinh thường xuyên và không thường xuyên:

Vệ sinh đúng quy trình sẽ cho kết quả tốt, tiết kiệm thời gian và công sức của bạn. Ngoài các công việc vệ sinh hàng ngày, các công việc vệ sinh theo định kỳ cũng phải được hoạch định rõ ràng trong lịch làm việc của nhân viên (chẳng hạn như: Giặt màn, giặt thảm, vệ sinh các mặt khuất của các đồ trang trí nội thất). Để đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh cao nhất cho nhà hàng, các công việc vệ sinh hàng ngày và theo định kỳ phải được thực hiện kỹ càng.

Các quy trình cho chu kỳ vệ sinh được đề nghị như sau:

Các yếu tố vệ sinh	Quy trình đúng
Cửa và tường	Sử dụng giẻ lau bụi ẩm, lau có hệ thống.
Kính	<ul style="list-style-type: none"> - Xịt hóa chất lau kính lên bề mặt. - Lau bằng vải khô và mềm.
Mặt khuất của đồ nội thất	Sử dụng giẻ lau bụi ẩm hoặc máy hút bụi tùy theo đồ nội thất trong nhà hàng.
Mây và các mặt hàng tương tự	<ul style="list-style-type: none"> - Chà bằng bàn chải hoặc hút bụi hàng ngày, sau đó lau khô bằng giẻ lau bụi ẩm. - Lau bằng dung dịch nước ấm và soda kết tinh mỗi tuần một lần. - Tránh lau quá ướt, nước nhiều sẽ làm hỏng mây. - Rửa nhẹ bằng nước lạnh pha với muối. Muối sẽ làm mây cứng cáp thêm. Lưu ý không cho quá nhiều nước khi rửa. - Đánh bóng bằng dầu hoặc sáp chuyên dụng.
Đồ đồng thau	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh hàng ngày bằng giẻ lau bụi ẩm. - Sử dụng hóa chất đánh bóng để tẩy vết ố hay mờ. Không được sử dụng hóa chất đánh bóng trên các bề mặt đồng sơn mài. - Đánh bóng và làm khô bằng vải mềm, hóa chất đánh bóng kim loại còn sót lại có thể làm hỏng đồng.
Chụp đèn	Sử dụng giẻ lau bụi ẩm.

Quạt	Sử dụng giẻ lau bụi ẩm.
Thảm	Giặt bằng hóa chất chuyên dụng. Nếu nhà hàng không có máy giặt thảm, có thể hợp đồng với các công ty vệ sinh chuyên nghiệp bên ngoài.
Sàn	Chà và đánh bóng. Sử dụng xà phòng và nước ấm, không dùng quá nhiều nước và đặt bảng “Nguy hiểm” (Hazard) để tránh tai nạn xảy ra.

Bảng 2.1. Các phương pháp vệ sinh

Bạn phải hết sức cẩn thận khi vận hành các máy móc và thiết bị vệ sinh, sau khi vệ sinh xong, bạn phải lau chùi và cất giữ chúng ở nơi theo quy định.

2.5.4. Xử lý các đồ “Thất lạc và tìm thấy” (Lost and Found Property):

Có thể trong quá trình vệ sinh hoặc phục vụ, bạn phát hiện ra đồ đạc của khách bỏ quên đâu đó trong nhà hàng (có thể tại bàn ăn, phòng vệ sinh, phòng giữ áo mũ...). Quy trình lưu giữ đồ “Thất lạc và tìm thấy” tùy vào quy định của từng nhà hàng hay khách sạn. Tuy nhiên, cần lưu ý một số vấn đề chung sau:

- Ghi lại địa điểm phát hiện.
- Ghi lại ngày và giờ phát hiện.
- Ghi lại tên người phát hiện.
- Tìm manh mối về khách sở hữu có thể.
- Thực hiện quy trình theo quy định của nhà hàng hay khách sạn.
- Khi khách đến nhận lại: Yêu cầu khách mô tả vật khách đã để quên.
- Luôn kiểm tra với giám sát của bạn.

Thông thường, sau một khoảng thời gian nhất định (thường là từ 3 đến 6 tháng) nếu không có người nào thắc mắc hay khiếu nại thì phần tài sản này sẽ thuộc về người phát hiện.

Trong các khách sạn quốc tế, bộ phận buồng là nơi quản lý tất cả các đồ “Thất lạc và tìm thấy” của khách sạn.

2.6. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải

Không giống như các rác thải công nghiệp hay chất thải trong các hoạt động thương mại, rác thải từ các khu vực bếp trong khách sạn hoặc chất thải từ thực phẩm với đặc tính phân hủy nhanh, vì thế chúng rất cần sự quan tâm đặc biệt trong suốt tiến trình từ giai đoạn loại bỏ tạm thời cho đến giai đoạn loại bỏ cuối cùng ra khỏi khách sạn.

Rác thải có thể gây cháy, thu hút côn trùng và có thể gây nguy hiểm cho con người. Vì thế, loại bỏ rác thải sao cho vừa bảo vệ môi trường, vừa đảm bảo vệ sinh và an toàn cho khách sạn là điều rất quan trọng.

2.6.1. Các loại chất thải:

Trong các cơ sở kinh doanh ăn uống, có thể có nhiều loại rác thải khác nhau:

- Các loại giấy và bìa cứng.
- Tàn thuốc và tro.
- Các loại chai lọ (thủy tinh hay nhựa).
- Các loại lon, hộp.
- Chất thải từ thực phẩm (vỏ trái cây, chất thải từ thịt, cá, hải sản... bị loại bỏ trong quá trình chế biến).
- Các vật dụng vệ sinh (giấy hay khăn dùng vệ sinh...).
- Ly bẻ.
- Rác thải y tế (kim tiêm, băng gạc sau khi sử dụng...).
- Các loại xà phòng đã qua sử dụng.
- Nước thải trong quá trình chế biến...

Mỗi chất thải yêu cầu một phương pháp xử lý an toàn và vệ sinh riêng, chính vì vậy mà việc chọn lựa một phương pháp xử lý thích hợp sao cho vừa không gây ô nhiễm môi trường, vừa giữ được không khí trong lành. Đặc biệt, nếu đốt các chất nhựa thì sẽ gây ra khói độc.

2.6.2. Quản lý rác thải:

Giữ gìn một môi trường an toàn và sạch sẽ là việc rất quan trọng trong một cơ sở kinh doanh ăn uống, một quy trình quản lý chất thải đúng phải thỏa mãn các yếu tố sau:

- Ngăn ngừa tai nạn.
- Chống nguy cơ cháy nổ.
- Ngăn ngừa sự phát tán của vi khuẩn và mùi hôi.
- Ngăn chặn sự xâm nhập của côn trùng hay các sinh vật khác.
- Phù hợp với quy định của pháp luật.

2.6.3. Quy trình xử lý rác thải:

Quy trình xử lý rác thải có thể tóm tắt qua 3 giai đoạn sau:

- Giai đoạn 1: Phân loại rác thải.
- Giai đoạn 2: Lưu giữ rác thải.
- Giai đoạn 3: Xử lý rác thải.

▪ **Giai đoạn 1: Phân loại rác thải:**

Thông thường, các cơ sở kinh doanh ăn uống phân rác thải theo các loại sau:

- Thức ăn.
- Chất thải giấy.
- Kim loại.
- Nhựa.
- Thủy tinh.

Thức ăn và rác thải giấy là các loại chất thải có thể phân hủy nên quy trình xử lý khác với các chất không hoặc rất khó phân hủy như nhựa hay thủy tinh.

▪ **Giai đoạn 2: Lưu giữ rác thải:**

Thùng rác có nắp, các túi đựng rác rất thích hợp cho lưu giữ rác thải thực phẩm, rác thải phải được lưu giữ ở nơi riêng biệt, tránh xa các lối thoát hiểm, hành lang và khu vực chế biến thức ăn.

Cần lưu ý đặc biệt đến các chất thải dễ cháy và thủy tinh bể, chất thải thực phẩm nếu lưu giữ ở nơi có nhiệt độ cao sẽ làm chúng mau phân hủy và phát tán mùi hôi.

Thùng rác và khu vực chứa rác cũng phải được vệ sinh theo quy định của cơ sở nhằm giữ môi trường trong lành, tránh sự xâm nhập của các sinh vật gây hại.

▪ **Giai đoạn 3: Xử lý rác thải:**

Các phương pháp chính xử lý rác thải vẫn là đốt hay hòa táng, tái chế, làm phân bón hoặc xử lý nước thải. Đốt là một trong những

phương pháp tốt nhất nhưng phương pháp này chỉ mang hiệu quả tốt nhất trong trường hợp nó hạn chế khói thoát ra làm ô nhiễm môi trường. Đối với một số rác thải không hoặc rất khó phân hủy (thủy tinh, nhựa...) thì tái chế là phương pháp tốt nhất. Nói tóm lại, bạn phải lựa chọn phương pháp tốt nhất để xử lý cho từng loại rác thải.

Sau khi xử lý xong chất thải tại khu vực tập trung, bạn cũng phải vệ sinh khu vực đó nhằm sát khuẩn và loại bỏ hoàn toàn vết tích của chất thải còn sót lại.

2.7. Duy trì một môi trường làm việc an toàn và an ninh:

Tất cả nhân viên phải nhận thức được vai trò của mình trong việc giữ một môi trường sạch sẽ, vệ sinh, an toàn và an ninh cho khách và cho cả nhân viên khách sạn nữa.

2.7.1. Tai nạn:

Tai nạn là hậu quả của sự bất cẩn, thiếu tập trung, cẩu thả hay nhầm lẫn. Quy tắc chung là "Tai nạn không bao giờ xảy ra, chỉ con người gây ra nó".

Theo đó, mỗi chúng ta phải có trách nhiệm quan tâm tới quá trình thực hiện nhiệm vụ của chúng ta để tránh tai nạn, một số nguyên nhân chính có thể gây tai nạn là:

- Đồ nước.
- Đồ vật bị vỡ: Thủy tinh...
- Vật cản trở: Những vật để ở hàng lang hay cầu thang có thể làm làm khách té ngã...
- Nghệt thở.
- Sàn ướt.
- Cửa sổ mở.
- Chạy thay vì đi.
- Sử dụng máy móc thiết bị nhưng chưa được đào tạo.
- Vào khu vực cấm: Khu vực có khí gas, điện...
- Chạm vào ổ điện khi tay ướt.
- Sử dụng các thiết bị điện sai điện áp.
- Pha hóa chất kị nhau.
- Máy móc thiết bị không an toàn: Dây điện tróc vỏ...

2.7.2. Các phương pháp phòng ngừa tai nạn:

Nắm rõ các phương pháp phòng ngừa tai nạn sẽ giúp bạn tránh các hậu quả đáng tiếc có thể xảy ra, khi tai nạn xảy ra, bạn phải biết nơi đặt tủ thuốc và có thể sử dụng nó.

2.7.2.1. Phòng ngừa té ngã:

- Nhặt ngay lập tức bất cứ thứ gì rơi xuống sàn nhà.
- Tránh sử dụng nước quá mức khi vệ sinh sàn vì có thể gây trơn trượt.
- Dùng bao giày chạy.
- Mang giày thích hợp (ví dụ như giày bảo hộ) với đế chống trơn trượt.
- Khi dùng thang xếp, chỉ sử dụng trong tầm với của bạn, bảo đảm rằng chân đặt thang phải vững.
- Khóa hay đóng chặt cửa sổ trước khi làm vệ sinh, không được dựa vào cửa sổ khi vệ sinh vì nếu cửa sổ chưa được khóa, bạn có thể bị mất đà khi dựa vào và hậu quả đôi khi rất khó lường trước được.
- Báo với bộ phận kỹ thuật ngay lập tức các vấn đề cần bảo trì: thảm rách, sàn hư hỏng, đầu cầu thang bị sòn...
- Thay bóng đèn hư trong khu vực cầu thang ngay lập tức.
- Không để các vật dụng ở khu vực cầu thang.

2.7.2.2. Phòng ngừa vết cắt:

Dọn sạch ngay lập tức không để lại bất cứ mảnh vỡ thủy tinh nào, gói lại vào giấy hoặc bỏ vào bao nylon trước khi đem vào thùng rác.

2.7.2.3. Phòng ngừa điện giật:

- Bảo vệ các thiết bị điện và ổ cắm khỏi nước hay ẩm ướt.
- Không sử dụng các thiết bị điện khi dây điện bị tróc vỏ.

2.7.2.4. Phòng ngừa phỏng do hóa chất:

- Đóng chặt nắp sau khi sử dụng các loại hóa chất làm sạch.
- Sử dụng hóa chất theo sự hướng dẫn của nhà sản xuất, không trộn lẫn chúng với nhau, tuân theo sự chỉ dẫn về tạo sự thông thoáng cần thiết khi sử dụng chúng.
- Không đổ hóa chất vào chai hoặc lọ không nhãn, ly hoặc tách.

2.7.2.5. Ngăn ngừa tổn thương cá nhân:

- Sử dụng “cửa ra vào” đúng cách.
- Không chạy.

- Không để các vật dụng hay thiết bị ở cầu thang, hành lang hay lối thoát hiểm.
- Không làm mất tầm nhìn của bạn khi mang vác, không đi vào những khu vực mà bạn không nhìn thấy.
- Cảnh thận khi dùng các thiết bị có cán dài, chúng có thể làm vỡ cửa sổ hay chạm vào người khác.
- Không để các cửa tủ mở.
- Không nhắc hay mang các vật nặng một mình.
- Không vượt bề mặt mà bạn không nhìn thấy, có thể bạn bị đứt tay do mảnh thủy tinh vỡ trên đó.
- Nếu bạn bị thương, hãy báo ngay với giám sát của bạn.

Tổn thương cá nhân có thể gây đau nhức, tổn chi phí điều trị và mất thu nhập của bạn do bạn phải nghỉ làm việc.

2.7.2.6. Thủ tục báo cáo các tai nạn:

Tất cả các tai nạn, cho dù là các tai nạn không đáng kể, phải được báo cáo cho giám sát của bạn và được lưu lại trong sổ tai nạn, các thông tin bao gồm ngày tháng, thời gian tai nạn, mô tả tai nạn, nhân viên, khách và cả giám sát tham dự.

2.7.3. An ninh:

An ninh nghĩa là “cảm thấy tự do hay được bảo vệ khỏi sự sợ hãi, nguy hiểm hay lo âu”.

An ninh là nhu cầu tự nhiên của con người, bảo đảm an ninh trong suốt thời gian khách lưu trú tại khách sạn là một việc rất quan trọng nhằm đảm bảo sự thoải mái cho khách.

Các thói quen xấu về vệ sinh và các nguy cơ về an toàn là những nguyên nhân chính gây nguy hiểm, có thể kể đến:

- Hòa hoãn.
- Trộm cắp.
- Nguy cơ khủng bố.
- Trả thù cá nhân.

Ở các khách sạn, nhân viên bảo vệ có nhiệm vụ ngăn ngừa tội phạm, bảo vệ khách và nhân viên khách sạn khỏi những nguy hiểm như trộm cắp, hỏa hoạn hay các cuộc tấn công. Tuy nhiên, tất cả nhân viên khách sạn phải nỗ lực để giữ một môi trường an toàn và an ninh cho tất cả mọi người.

An toàn và an ninh tài sản của khách sạn như: Các mặt hàng vải, nguyên vật liệu, trang thiết bị, các tài sản bị thất thoát... được thực hiện thông qua kiểm soát lưu kho.

2.7.4. Hỏa hoạn:

Hỏa hoạn có thể gây ra nhiều hậu quả đáng sợ: mất mạng, các vết phỏng có thể để lại sẹo và làm giảm sút đến chất lượng cuộc sống đến suốt cả đời người. Tuy nhiên, nó không ảnh hưởng đến phương cách kiểm soát của bạn.

Trong khách sạn, hỏa hoạn thường bắt nguồn từ tàn thuốc lá, các thiết bị điện bị lỗi, ổ cắm điện quá tải, một số khách sử dụng các thiết bị điện không đúng điện áp, cầu chì không phát huy tác dụng gây cháy tự phát...

2.7.4.1. Các thành phần để có thể gây cháy:

Có ba thành phần chính để có thể gây nên một vụ hỏa hoạn, cụ thể là:

- *Nhiệt:* Tia lửa điện, điều thuốc lá đang cháy...
- *Không khí.*
- *Chất đốt:* Giấy, vải...

Nếu thiếu một trong ba thành phần trên thì hỏa hoạn không bao giờ xảy ra.

2.7.4.2. Lối thoát hiểm và các lưu ý đặc biệt:

Tất cả nhân viên phải có trách nhiệm làm cho nhà hàng là nơi an toàn và bắt buộc phải tuân theo các quy định về phòng chống cháy nổ của chính quyền địa phương. Trong suốt quá trình chuẩn bị và phục vụ, các yếu tố an toàn sau đây phải được lưu ý đặc biệt:

- Không móc hay dùng vật nào đó cài vào cửa chống cháy.
- Bình chữa cháy phải được kiểm tra định kỳ và sẵn sàng để sử dụng.
- Cửa chống cháy phải an toàn và dễ sử dụng.
- Đèn khẩn cấp phải được bảo trì và hoạt động được ở bất kỳ lúc nào.
- Các biển hiệu thoát hiểm phải được bảo dưỡng và luôn ở trong tình trạng tốt.
- Không làm bít hoặc để vật cản trở ở các lối thoát hiểm.

2.7.4.3. Sử dụng bình chữa cháy:

Lửa phát tán rất nhanh theo hướng lên trên và lan ra theo chiều ngang, các thiết bị chữa cháy có tác dụng:

- Làm nguội đi các chất liệu cháy: Vòi phun nước.
- Ngắt nguồn không khí: Bột chữa cháy, bột chữa cháy, mền chữa cháy, xô cát.

Các phương pháp chữa cháy là:

- *Các vật liệu rắn (gỗ, giấy, vải)*: Dùng nước.
- *Các thiết bị điện*: Sử dụng CO₂, bột chữa cháy.
- *Chất lỏng dễ cháy/Chất rắn dễ cháy*: Dùng bột chữa cháy.
- *Chảo rán sâu lòng*: Sử dụng mền chữa cháy.

2.7.4.4. Phòng cháy:

- Nắm được sơ đồ của tòa nhà khách sạn, vị trí và cách sử dụng của:
 - o Các lối thoát hiểm.
 - o Các thiết bị chữa cháy.
 - o Chuông báo cháy.
 - o Cửa chống cháy và chống khói.
- Không hút thuốc trong khu vực “Cấm hút thuốc” và trên giường ngủ. Thường xuyên kiểm tra tàn thuốc lá còn cháy và đừng quên dập tắt bằng nước trước khi bỏ vào túi hay thùng rác.
- Kiểm tra các thiết bị điện và báo ngay khi phát hiện chúng bị hư hỏng, hay khi dây điện bị tróc vỏ hoặc phích cắm bị hư, tuyệt đối không sử dụng khi chúng bị hỏng, không làm quá tải ổ cắm hay không quan tâm khi sử dụng chúng...
- Không để cửa chống cháy mở hay để các thiết bị vệ sinh làm cản trở hành lang.

2.7.4.5. Quy tắc và thủ tục chữa cháy:

- Bấm chuông báo động để cảnh báo tới ban lãnh đạo, khách và nhân viên.
- Gọi cơ quan phòng cháy chữa cháy bằng điện thoại hoặc thông qua nhân viên lễ tân hay tổng đài.
- Giúp khách di tản, không sử dụng thang máy.
- Đi, không chạy.
- Kiểm tra xem tất cả mọi người đã rời khỏi tòa nhà chưa? Tập hợp tất cả mọi người lại tại một địa điểm nhất định.
- Đóng chặt cửa và cửa sổ.
- Dập tắt lửa bằng thiết bị chữa cháy thích hợp nếu thấy không có nguy cơ gây tổn thương, nếu nghi ngờ, hãy rời khỏi tòa nhà.

2.7.5. Một số tình huống sơ cứu cơ bản:

Trong trường hợp xảy ra tai nạn, thông thường bạn sẽ liên hệ người được đào tạo đến để tiến hành các công tác sơ cứu. Tuy nhiên, bạn cũng nên biết một số phương pháp sơ cứu cơ bản để sử dụng trong trường hợp khẩn cấp:

2.7.5.1. Vết phỏng nhẹ:

- Đặt vết thương dưới vòi nước lạnh đang chảy hoặc ngâm trong nước lạnh khoảng 10 phút hay lâu hơn nếu thấy còn đau.
- Nhẹ nhàng cởi quần áo, đồng hồ, thắt lưng và giày trước khi vết thương bắt đầu sưng lên.
- Sử dụng băng sạch, vô trùng và nhẵn.
- Không sử dụng băng dính.
- Không thoa nước hoa, thuốc mỡ hay mỡ vào vết bỏng.
- Không chọc thủng chỗ phỏng lên.
- Nếu không chắc chắn, hãy đến các cơ sở y tế để điều trị.

2.7.5.2. Vết cắt hay vết xước nhẹ:

- Rửa vết cắt hay vết xước và băng lại bằng băng sạch.
- Nếu còn chảy máu, dùng băng sạch băng vết thương chặt vào và đợi khoảng 20 phút.
- Nếu không chắc chắn, hãy đến các cơ sở y tế điều trị.

2.7.5.3. Khó thở:

- Nói lỏng các vật dụng khu vực xung quanh cổ (cởi áo, cà vạt, khăn choàng...).
- Đưa nạn nhân một bao giấy và thở vào và ra để giữ vững hơi thở.
- Nếu không chắc chắn, hãy đến các cơ sở y tế điều trị.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Một trong những ấn tượng tác động mạnh tới khách hàng đó chính là qua nhân viên phục vụ, mà cụ thể là những gì có thể “nhìn thấy được” trước nhất, do vậy, công việc chăm sóc bên ngoài, vệ sinh cá nhân, an toàn thực phẩm và an ninh là các yếu tố rất quan trọng.

Diện mạo của nhân viên phục vụ được thể hiện qua công tác giữ gìn vệ sinh cá nhân và chăm sóc bên ngoài. Giữ gìn vệ sinh cá nhân bao gồm các công việc vệ sinh hàng ngày, đồng phục và các yếu tố vệ sinh khi làm việc, còn chăm sóc bên ngoài gồm có chăm sóc tóc,

tai, tay, gương mặt, giày và vớ, răng, trang sức và nước hoa. Mặt khác, nhân viên phải ý thức được tầm quan trọng của vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm, quy trình vệ sinh khu vực mình phụ trách... để cung cấp chuẩn mực cao nhất cho khách hàng và tự bảo vệ mình.

Thay lời kết cho vấn đề chăm sóc cá nhân, an toàn thực phẩm và an ninh, có thể đưa ra một ví dụ như sau: Khách có sự lựa chọn giữa hai tô phở ví dụ như có cùng chất lượng: một ở quán ăn bình dân giá 1 USD, và một ở nhà hàng trong khách sạn danh tiếng 5 sao giá đến 7 USD++, theo bạn, đâu là lý do chính để khách quyết định chọn tô phở trong khách sạn 5 sao?

CÂU HỎI THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH

1. Làm thế nào bạn giải thích được cho nhân viên mới hiểu được tầm quan trọng của vệ sinh cá nhân khi làm việc trong bộ phận của bạn?
2. Thiết kế một số nguyên tắc về vệ sinh cá nhân tại nơi bạn đang làm việc (hoặc đang học).
3. Hãy mô tả việc chăm sóc bên ngoài của nhân viên trong khách sạn mà bạn biết.
4. Tổng hợp thông tin và thuyết trình về công tác chuẩn bị trước khi vào làm việc tại bộ phận ẩm thực trong một khách sạn tiêu chuẩn 5 sao mà bạn biết, so sánh với tiêu chuẩn mà bạn đã nghiên cứu trong chương.
5. Làm việc theo nhóm: Liệt kê các khả năng có thể gây nhiễm độc thực phẩm trong các trường hợp: Vận chuyển, phục vụ, chế biến... trong một nhà hàng.
6. Tìm hiểu các tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm áp dụng trong các nhà hàng ở Việt Nam và HACCP.
7. Chọn một khu vực tại trường học của mình, sinh viên hãy chuẩn bị các công việc vệ sinh hàng ngày và theo định kỳ. Xác định các máy móc và trang thiết bị cần cho công việc vệ sinh này.
8. Thực hành vị trí Giám sát: Lập danh sách kiểm tra công việc mà nhân viên đã thực hiện như câu trên.
9. Liệt kê các chất thải tại trường bạn đang học hay các chất thải mà bạn biết. Hãy nêu các đặc điểm của những chất thải này?
10. Hãy nêu các phương pháp xử lý các rác thải từ câu trên theo quan điểm của nhóm?
11. Các hoạt động liên quan đến xử lý rác thải bên ngoài.

12. Với vai trò là một Tổng Quản lý khách sạn, bạn hãy viết một thông báo nội bộ (memorandum) tới toàn thể nhân viên giải thích lợi ích của việc tái sử dụng chất thải/tiết kiệm nước...
13. Hãy vẽ sơ đồ tại nơi bạn học hoặc nơi bạn đã từng làm việc:
- Các lối thoát hiểm.
 - Cửa thoát hiểm.
 - Chuông báo động.
 - Thiết bị phát hiện khói (smoke detectors).
14. Hãy liệt kê những khả năng tiềm ẩn hỏa hoạn tại nơi bạn học hoặc nơi bạn đã từng làm việc?
15. Thuyết trình kinh nghiệm của bạn về phòng ngừa tai nạn và xử lý tai nạn.
16. Hãy trả lời các câu hỏi sau:
- Bạn sẽ làm gì khi hỏa hoạn xảy ra?
 - Khi có hỏa hoạn, bạn cảnh báo những người khác như thế nào?
 - Tại sao phải giữ bình tĩnh khi có hỏa hoạn?
 - Khi có hỏa hoạn, bạn sẽ làm gì đối với cửa và thang máy?
 - Khi rời khỏi tòa nhà bị cháy, bạn tập trung ở đâu?

Chương 3

Nhân viên phục vụ bàn

GIỚI THIỆU

Một nhà hàng thành công phải kể đến các yếu tố:

- Khách hàng luôn ao ước trở lại.
- Nhà hàng là nơi mà khách cảm thấy thoải mái như ở nhà mình.

Các điều thú vị trên có thể đạt được từ:

- Sự lịch sự của nhân viên.
- Chất lượng món ăn và thức uống tuyệt hảo.
- “Các lời khuyên” thật hữu ích và đúng lúc của nhân viên phục vụ cho khách từ sự lựa chọn các món ăn và thức uống.
- Nét độc đáo tiềm ẩn của dịch vụ: Kiến thức và ngoại hình của nhân viên...
- Khung cảnh...

...và hơn hết là nơi giao thoa giữa sự mong đợi giữa người mua và người bán đó là *sự hài lòng*. Vào cuối bữa ăn, khách hàng cảm nhận được là đồng tiền mà họ đã bỏ ra hoàn toàn xứng đáng với chất lượng món ăn và sự phục vụ ân cần mà họ đã nhận được.

Các nhân viên phục vụ là những người đại diện cho nhà hàng, họ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên sự thành công của quá trình cung cấp dịch vụ phụ thuộc phần lớn vào kỹ năng, sự yêu thích đối với công việc và những phẩm chất của họ (Bởi vậy, những phẩm chất tốt đẹp của họ cần phải được phát huy).

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Giải thích được nhiều thuật ngữ liên quan đến nhân viên phục vụ bàn.
- Phát biểu được công việc của một nhân viên phục vụ bàn.
- Liệt kê và lĩnh hội được các phẩm chất của nhân viên phục vụ bàn.
- Thực hiện được quy trình giải quyết phàn nàn của khách.

NỘI DUNG

- Khái niệm nhân viên phục vụ bàn.

- Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn.
- Phẩm chất của nhân viên phục vụ bàn.
- Những phẩm chất không mong muốn từ nhân viên phục vụ bàn.
- Phong cách phục vụ chuyên nghiệp.
- Phát triển kỹ năng bán và kiến thức về sản phẩm.
- Chăm sóc khách hàng.
- Một số điểm lưu ý trong giao tiếp.

3.1. Khái niệm nhân viên phục vụ bàn

Nhân viên phục vụ bàn là những người làm việc trong nhà hàng hay quầy bar với việc phục vụ món ăn và thức uống theo yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và vui vẻ.

Thuật ngữ tiếng Anh thường sử dụng waiting staff, wait staff hay server để chỉ nhân viên phục vụ (giống trung, sử dụng cho cả nam và nữ); waiter để chỉ người phục vụ nam; waitress để chỉ người phục vụ nữ. Ngoài ra, commis de rang và waitron cũng được sử dụng để chỉ người phục vụ (giống trung).

3.2. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn

Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn nhiều hay ít biến đổi tùy vào loại hình, chất lượng và đẳng cấp của cơ sở kinh doanh ăn uống. Các công việc chính của nhân viên phục vụ bàn có thể là: Chuẩn bị và sắp xếp bàn ghế, bày bàn, nhận yêu cầu gọi món từ khách, phục vụ món ăn và thức uống, thu dọn và vệ sinh khu vực mà mình phụ trách. Ngoài các kỹ năng trên, nhân viên phục vụ bàn còn phải có kiến thức thích hợp để hoàn thành tiếp “nửa chặng đường” cung cấp dịch vụ còn lại cho dù cơ sở kinh doanh ăn uống mình làm việc thuộc đẳng cấp cao hay bình dân. Nhiệm vụ chính của nhân viên phục vụ bàn có thể tóm lược qua các mô tả sau:

- Tham dự các cuộc họp ngân đầu hoặc cuối ca do giám sát/trưởng khu vực nhà hàng tổ chức.
- Chuẩn bị và bày bàn trong khu vực mà mình phụ trách.
- Giúp đỡ, thay thế nhân viên tiếp tân nhà hàng trong việc đón tiếp và tiễn khách.
- Trãi khăn ăn cho khách (nếu có).

- Phục vụ nước chào mừng.
- Trình thực đơn món ăn và thức uống.
- Ghi yêu cầu gọi món của khách.
- Phục vụ bánh mì và bơ.
- Phục vụ thức uống.
- Phục vụ món ăn.
- Theo dõi tốc độ ăn của khách để phục vụ kịp thời món kế tiếp, thường xuyên rót thêm thức uống theo tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Phục vụ món ăn và/hoặc thức uống tráng miệng.
- Nhận làm thủ tục thanh toán cho khách.
- Thu dọn và bày bàn lại để đón khách tiếp theo.
- Thực hiện các công việc khác do giám sát hay trưởng khu vực phân công.

Ở một số nhà hàng chuyên đề hay thiên về giải trí, nhân viên phục vụ bàn còn được trang bị đồng phục đặc biệt (Ví dụ như đồng phục musketeers (tiếng Pháp là mousquetaire – ngự lâm quân), hay áo sơ mi trắng với quần đen và tạp dề đen dài đến mắt cá chân, biểu diễn một số động tác đặc biệt trong suốt quá trình phục vụ (Ví dụ như phải biểu diễn mang món ăn lên bàn khách...)).

3.3. Phẩm chất của nhân viên phục vụ

Chất lượng phục vụ của nhân viên phản ánh chất lượng của cơ sở đó, cho dù món ăn và thức uống có tuyệt hảo đến đâu nhưng nhân viên kém cỏi, lồi thối lệch thếch hay bất lịch sự cũng gây phản cảm ở khách hàng. Nói cách khác, nếu nhân viên được đào tạo tốt và phục vụ hiệu quả thì những thiếu sót khác – với một chừng mực nào đó, được giảm thiểu phần nào.

3.3.1. Vệ sinh cá nhân và ngoại hình:

Tất cả nhân viên phải ăn mặc chỉnh tề và sạch sẽ mọi lúc, điều này giúp họ có được cảm giác tự tin và thoải mái trong suốt thời gian làm việc.

- Phải chú ý đặc biệt đến đôi tay, vì tay nhân viên phục vụ trực tiếp và trước mắt nên khách dễ quan sát, móng tay phải được cắt ngắn và sạch.

- Tránh vuốt tóc và chạm tay vào mặt, các cử chỉ này nhìn không được đẹp.
- Không nhai kẹo cao su ở tất cả các khu vực công cộng trong khách sạn.
- Đồ trang sức ở mức tối thiểu: Một đồng hồ, một nhẫn cưới và nếu là nữ thì chỉ nên thêm một đôi bông tai.
- Đồng phục được ủi đúng tiêu chuẩn của cơ sở và phải sạch sẽ, giày phải được đánh bóng và vừa vặn.
- Hỏi ý kiến bác sĩ nếu bạn có các bệnh lý về da.

3.3.2. Tư cách đạo đức tốt:

Tất cả nhân viên phục vụ phải có tư cách đạo đức tốt, phải tôn trọng khách hàng vì họ là người quyết định sự tồn tại và phát triển của nhà hàng, phải biết tôn trọng cấp trên và nhân viên ngang hàng với mình, cụ thể:

- Bình tĩnh, thư giãn và tươi tắn thậm chí trong những tình huống căng thẳng hay mệt mỏi vì áp lực công việc.
- Có khả năng giải quyết các vấn đề phát sinh.
- Lịch thiệp, đúng giờ và thật thà là những phẩm chất rất đáng khâm phục của nhân viên phục vụ.

3.3.3. Trí nhớ tốt:

Nhân viên với một trí nhớ tốt thì cung cấp dịch vụ tốt hơn, nó cũng giúp nhân viên cung cấp dịch vụ tốt hơn như nhớ những thông tin về khách như: tên khách, những món ăn, thức uống mà khách thích hay không thích...

3.3.4. Yêu cầu về kỹ năng quan sát:

Quan sát tốt nghĩa là góp phần rất lớn vào quá trình cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả, rõ ràng đó là một thuận lợi lớn của nhân viên, có thể nói đó là một trong những phẩm chất vô giá của nhân viên phục vụ.

Khả năng đoán trước nhu cầu của khách hay những vấn đề mà các nhà quản lý cần trước khi họ nói ra sẽ tạo được một ấn tượng tốt và vô cùng mạnh mẽ.

3.3.5. Phục vụ kịp thời:

Nhân viên phục vụ tại bàn đòi hỏi sự tập trung cao độ trong tiến trình phục vụ khách, đánh giá tốt của khách về quá trình phục vụ có

thể không đề cập đến tốc độ phục vụ, nhưng phục vụ tệ thì chắc chắn tốc độ phục vụ sẽ bị “liệt kê” vào. Bạn cũng cần phải phân biệt giữa phục vụ kịp thời và phục vụ hấp tấp hay vội vã.

3.3.6. Kỹ năng bán:

Để trở thành một người bán hàng giỏi, bạn cần phải nhận ra cơ hội bán hàng khi nó xuất hiện và chớp lấy cơ hội đó, bạn có thể đề xuất bán các sản phẩm hay dịch vụ của các bộ phận mình hoặc các bộ phận khác trong khách sạn nếu khách có yêu cầu⁴.

Nhân viên phục vụ có thể đề xuất các món ăn sẵn có mang lại lợi ích nhiều nhất cho nhà hàng và thuyết phục khách thưởng thức chúng mà không hề gây bất kỳ một áp lực nào. Mặt khác, nhân viên có thể thuyết phục khách là họ rất cần món ăn hay thức uống này (ví dụ như món ăn này thì thường đi kèm với thức uống nọ) và chú ý đến quyết định cuối cùng của khách. Phát triển kỹ năng bán có thêm được doanh thu và nâng cao hình ảnh tốt cho khách sạn.

Cũng từ kỹ năng bán mà nhân viên phục vụ sẽ biết món nào khách thích, món nào khách không thích và đóng góp một phần không nhỏ vào công tác hoàn thiện thực đơn cho nhà hàng.

3.3.7. Khả năng sẵn sàng làm việc:

Kinh doanh khách sạn mang tính thời vụ cao, trừ khối văn phòng trong khách sạn làm việc giờ hành chính, nhân viên phục vụ thuộc bộ phận ẩm thực cũng như các khu vực khác trong khách sạn có cường độ làm việc không đồng đều giữa các giờ trong một ngày, và giữa các ngày trong một tuần. Để công việc được diễn ra tốt đẹp và hiệu quả đồng bộ, họ cần phải trung thành với chủ đầu tư khách sạn, làm việc có trách nhiệm với khách hàng khi họ có yêu cầu và có thái độ thân thiện với đồng nghiệp của mình, điều này giúp nhân viên tiến nhanh trong chuỗi cơ hội thăng tiến và nâng cao hình ảnh của khách sạn trong mắt khách hàng, và hơn thế nữa là tạo dựng một “thương hiệu” riêng cho mình.

3.3.8. Tối đa hóa lợi nhuận:

Các thao tác nhằm mục đích tiết kiệm trong quá trình làm việc (như tiết kiệm điện, nước...) hay các hoạt động khác nhằm làm giảm chi phí và tăng doanh thu (như kỹ năng bán) là mục tiêu quan trọng

⁴ Cross selling.

nhất của tất cả nhân viên khách sạn nói chung và bộ phận ẩm thực nói riêng (tất cả các vị trí từ thấp đến cao).

3.3.9. Đúng giờ:

Liên tục đi làm trễ chứng tỏ bạn không tôn trọng lãnh đạo của mình, không tôn trọng khách hàng và muốn biểu hiện rằng bạn không yêu thích công việc của mình, chỉ khi nào đi làm đúng giờ bạn mới có thời gian chuẩn bị tốt và công việc mới mang lại hiệu quả như mong đợi.

3.3.10. Kiến thức về các địa phương:

Đôi khi khách hàng muốn biết một số thông tin về các địa phương xung quanh hoặc ở một nơi nào đó bên ngoài vùng mà nhân viên làm việc, ví dụ như các tụ điểm vui chơi giải trí, giao thông... điều này đòi hỏi người phục vụ ít nhất phải có một số kiến thức nhất định về các khu vực đó.

3.3.11. Nhân cách:

Tế nhị, lịch sự và có óc hài hước, nhân viên phục vụ khi tiếp xúc với khách phải trong phong thái vui vẻ, nói chuyện có trau chuốt và luôn nở nụ cười trên môi.

3.3.12. Thái độ đối với khách hàng:

Cách tiếp cận khách hàng là rất quan trọng, không xử sự ủy mị như người hầu nhưng nhân viên phục vụ phải đoán trước các nhu cầu và mong muốn của khách hàng, quan sát khách hàng không có nghĩa là nhìn chăm chăm vào khách hàng hay để ý từng li từng tí đến các hoạt động riêng tư của họ, hãy dành nhiều sự chăm sóc cho những khách hàng khó tính, không tranh cãi với khách, nếu phàn nàn phát sinh từ khách, chỉ nhân sự có thẩm quyền mới được đưa ra hướng giải quyết.

3.3.13. Sự trung thực:

Đây là thuộc tính thiết yếu của nhân viên phục vụ kể cả khi phục vụ khách hay tiếp xúc với ban lãnh đạo, sự tin tưởng và tôn trọng là trung tâm của tam giác quan hệ: Ban lãnh đạo, khách hàng và nhân viên. Sự trung thực là khởi nguồn từ sự tin tưởng và tôn trọng, nó làm tiền đề cho một môi trường làm việc thoải mái, hiệu quả và tinh thần đồng đội cao.

3.4. Những phẩm chất không mong muốn từ nhân viên phục vụ

Những phẩm chất của nhân viên phục vụ được liệt kê sau đây có thể phá hỏng bữa tiệc hay làm khách thất vọng:

- Quên chào khách một cách thân mật khi khách đến nhà hàng.
- Để khách tự kéo ghế ngồi.
- Dẫn khách vào ngồi một bàn dơ bẩn.
- Từ chối giúp khách.
- Đứng sai phía trong quá trình phục vụ món ăn và thức uống.
- Bày bàn không được đẹp, các hũ gia vị trên bàn còn ít hoặc rỗng.
- Quên nói “Pardon me” hay “Excuse me, sir/madam” khi mắc lỗi.
- Quá thân mật với khách.
- Chèn ngang vào lúc khách đang trò chuyện.
- Chôm tay qua mặt khách khi phục vụ.
- Để khách chờ đợi khi phục vụ món tiếp theo.
- Nhân viên tụ tập thành nhóm và nói chuyện trong khu vực phục vụ khách hoặc nhân viên này tỏ thái độ bất đồng với nhân viên khác.
- Để lại dấu tay trên ly, tách và trên các dụng cụ phục vụ ăn, uống khác, làm ồn bằng tiếng va chạm các dụng cụ ăn, uống với nhau trong quá trình phục vụ khách.
- Khu vực phục vụ dơ hay sử dụng khăn bàn và khăn ăn có vết bẩn, hồng hoặc có lỗ thủng.
- Quên món khách gọi hoặc phục vụ món ăn kèm không đúng.
- Rót nước hay rượu quá đầy hoặc để cạn.
- Không thay gạt tàn đúng lúc.
- Quên những hướng dẫn của khách: Ví dụ như bò tái, chín vừa, chín kỹ hay món ăn ít cay, không cho hành vào món ăn...
- Sử dụng đĩa lạnh đựng thức ăn nóng và đĩa nóng đựng thức ăn nguội.
- Để tay chạm vào thức ăn.
- Không tuân theo các quy tắc phục vụ tại bàn, phục vụ chậm.
- Xin tiền boa hoặc tra vấn khách hàng về tổng số tiền boa.

3.5. Phong cách phục vụ chuyên nghiệp:

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phục vụ khách hàng có thể kể đến: sự cạnh tranh, nhịp sống luôn thay đổi, thời gian hạn chế, ảnh hưởng từ các phương tiện thông tin đại chúng hay khách trả tiền nhiều cho dịch vụ. Cung cấp dịch vụ tốt trước hết bạn phải thông cảm cho khách hàng, đừng vội chỉ trích, nhần nhó hay tỏ ra khó chịu, thậm chí phải thật sự thấu hiểu khách hàng thì quá trình cung cấp dịch vụ mới thành công, lưu ý rằng khi bạn xin lỗi nhưng không có nghĩa là bạn có lỗi.

Những yếu tố ảnh hưởng đến phong cách phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên có thể kể tới:

3.5.1. Ngoại hình:

Có thể nói, nghề khách sạn – nhà hàng là một trong những nghề quan tâm tới ngoại hình nhiều nhất, nhất là đối với các nhân viên tiếp xúc với khách, bạn có thể là người đại diện đầu tiên của khách sạn hay nhà hàng chào đón khách, nên ấn tượng mà bạn tạo ra cho khách hàng sẽ tác động tới những đánh giá của khách đối với khách sạn.

Mỗi nhân viên phục vụ trong khách sạn – nhà hàng ít nhất cũng phải là người dễ mến, dễ gần và còn phải đáp ứng những yêu cầu sau:

- Khuôn mặt luôn tươi cười, kiểu tóc, màu tóc phù hợp theo tiêu chuẩn của khách sạn.
- Không quá béo để phục vụ được dễ dàng, cũng không nên quá cao, nếu cao quá khi phục vụ phải cúi người xuống trông cũng không được đẹp lắm.
- Khỏe mạnh, không dị tật: Người mà mặt có sẹo, nốt ruồi to, vết chàm không thích hợp với công việc tiếp tân và phục vụ. Một số vị trí làm việc ở Bộ phận Ẩm thực thường có cường độ cao, căng thẳng nên không thể tuyển những người bị bệnh tim mạch, huyết áp hoặc một số bệnh truyền nhiễm...
- Thích sạch sẽ, vệ sinh cá nhân tốt, không sử dụng nước hoa quá mức, trang điểm phù hợp với tiêu chuẩn quy định để không gây cảm giác khó chịu cho khách, các đồ trang sức ở mức tối thiểu và theo sự cho phép của cơ sở kinh doanh.

3.5.2. Yêu cầu về phẩm chất:

Ở Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn, đa số nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách, thái độ phục vụ của họ sẽ để lại ấn tượng lâu dài về khách sạn đối với khách hàng đó, phục vụ khách bên trong⁵ cũng không kém phần quan trọng như khách bên ngoài khách sạn, phẩm chất của một nhân viên phục vụ chuyên nghiệp có thể kể đến:

- Có tính sáng tạo và khả năng khắc phục mọi vướng mắc trong quá trình phục vụ khách.
- Tác phong nhanh nhẹn, nhưng không hấp tấp.
- Biết sắp xếp và có trí nhớ tốt để tránh nhầm lẫn khi phục vụ khách.
- Có cách suy nghĩ nhanh, linh hoạt và khả năng trả lời nhanh, ngắn gọn và chính xác trong mọi lúc, hiểu và đoán trước được các yêu cầu của khách, có khả năng bao quát toàn bộ khu vực do mình đảm trách.
- Nói năng nhã nhặn, bình tĩnh, ứng xử khéo léo, đảm bảo và duy trì được tiêu chuẩn chất lượng phục vụ (SOP) trong suốt ca làm việc.
- Lễ phép, lịch sự và cởi mở trong quan hệ với mọi người, luôn thể hiện là người có văn hóa.
- Được đào tạo chuyên môn theo yêu cầu công việc.

3.5.3. Yêu cầu về trang phục làm việc:

Trong giờ làm việc nhân viên Bộ phận Ẩm thực phải mặc đồng phục, thiết kế, màu sắc và chất liệu của đồng phục do khách sạn quy định tùy thuộc vào vị trí và khu vực làm việc của nhân viên, khách sẽ dễ dàng phân biệt được nhân viên qua đồng phục.

Đồng phục phải thuận tiện và không gây khó khăn cho nhân viên khi đi lại và phục vụ, đồng thời nó phải luôn sạch sẽ và được ủi thẳng.

3.6. Phát triển kỹ năng bán và kiến thức về sản phẩm

3.6.1. Phát triển kỹ năng bán:

Nhân viên có thể đề xuất các dịch vụ sẵn có trong khách sạn và thuyết phục khách mua hay sử dụng mà không gây áp lực, mặt khác, nhân viên có thể thuyết phục khách là họ rất cần sản phẩm hay dịch

⁵ Nhân viên khách sạn.

vụ này và chú ý đến quyết định cuối cùng của khách, phát triển kỹ năng bán có thêm được doanh thu và nâng cao hình ảnh tốt cho khách sạn.

Bán là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, có một vài nguyên tắc bạn cần lưu ý khi thực hiện kỹ năng bán cho khách hàng như sau:

- Lắng nghe những thứ mà khách hàng yêu cầu bạn, vì vậy bạn có thể nói được cái mà họ cần biết.
- Hãy cẩn thận với tình cảm của người khác, không lơ đãng hay ngạo mạn với khách hàng.
- Tự tin về sản phẩm, dịch vụ mà bạn đang bán và chất lượng của chúng.

Trong quá trình bán, bạn có thể:

- Xác định cái mà khách hàng đang tìm bằng cách đặt câu hỏi.
- Nhận định những tiện nghi hay dịch vụ trong khách sạn đáp ứng được nhu cầu của khách. Bạn có thể dẫn khách đi tham quan sản phẩm hay tiện nghi trong khách sạn để chứng minh điều đó, bạn cũng có thể kể những khách hàng đi trước đã hài lòng với những dịch vụ hay tiện nghi này như thế nào.

Thật sự không dễ dàng gì khi bán các sản phẩm vật chất và dịch vụ cho các khách hàng với sự khác biệt về văn hóa, cũng không dễ để bán các sản phẩm hay dịch vụ không nhìn thấy trước được, chẳng hạn như:

- Bầu không khí trong khách sạn.
- Sự thân thiện của nhân viên.
- Quan niệm về chăm sóc khách hàng.

Những lợi ích của kỹ năng bán hợp lý là:

- Khách hàng: Dịch vụ tốt hơn.
- Nhà đầu tư khách sạn: Tăng doanh thu.
- Nhân viên: Tạo sự tin cậy và an toàn việc làm tăng lên.

3.6.2. Kiến thức về sản phẩm:

Sản phẩm của nhà hàng có thể là món ăn, thức uống và các dịch vụ vui chơi giải trí khác.

Biết các sản phẩm và dịch vụ nhà hàng cung cấp cho khách là việc rất quan trọng, nhất là khách hàng mới hay khách quay lại nhà hàng sau nhiều năm, các thông tin bao gồm:

- *Bên trong:*
 - Các nhà hàng và giờ mở cửa.
 - Bar và giờ mở cửa.
 - Các tiện nghi phục vụ vui chơi giải trí.
 - Các chương trình khuyến mãi, giờ ưu đãi đặc biệt...
- *Bên ngoài:*
 - Vui chơi giải trí: nhà hát, chiếu phim...
 - Vận chuyển.
 - Các địa điểm lý thú.
 - Các sự kiện ở địa phương.
 - Các địa điểm tôn giáo.
 - Cửa hàng và đồ lưu niệm.
 - Các nhà hàng địa phương.
 - Các cơ sở y tế...

Tùy thuộc vào hoạt động của nhà hàng và đặc điểm của địa phương mà hải danh sách trên có thể được liệt kê thêm hoặc khác đi, trong khi bán, bạn nên tìm hiểu nhu cầu của khách và đề xuất sản phẩm hay dịch vụ của nhà hàng trước, sau đó mới đến các dịch vụ hay tiện nghi bên ngoài. Bạn cũng nên tìm hiểu văn hóa hay các phong tục tập quán của địa phương để cho khách những lời khuyên hợp lý.

Bạn cũng không nên tự đề cao hay ép buộc khách hàng mua sản phẩm hay dịch vụ của nhà hàng mình, điều này có thể để lại tiếng xấu cho nhà hàng, ảnh hưởng đến việc kinh doanh và nhất là mất các khách hàng thường xuyên của nhà hàng.

3.7. Chăm sóc khách hàng

Mỗi nhân viên có những đặc điểm và tính cách riêng, và nhân viên này sẽ sử dụng chúng để giao tiếp với khách hàng, một cách tổng quát, bạn phải luôn luôn sử dụng những đức tính tốt khi tiếp xúc với khách, cụ thể là:

- Sự kiên nhẫn.
- Sự sáng lòng.
- Lịch sự.
- Giao tiếp dễ dàng.
- Suy nghĩ nhanh.
- Nhạy cảm.

Bạn phải luyện tập để cải thiện những kỹ năng trên sao cho nó trở thành bản năng tự nhiên và tự động thể hiện một cách thanh thoát khi giao tiếp với khách hàng.

Bạn cũng phải xem xét nhân cách, tâm trạng và nhu cầu của khách hàng để kiểm soát nhân cách của bạn, và sửa đổi theo cách tốt nhất mà bạn có thể để quá trình giao tiếp diễn ra linh hoạt hơn,.

Tuy nhiên, khi khách hàng gặp một vấn đề rắc rối, họ thường muốn ở một mình và suy nghĩ về vấn đề đó, nhân viên nên biết điều này và có phản ứng cho phù hợp.

3.7.1. Xử lý những yêu cầu của khách hàng:

Nhân viên được trang bị những kiến thức cần thiết để có thể xử lý trực tiếp những yêu cầu của khách, trong trường hợp không xử lý được, nhân viên này phải biết người có thẩm quyền để giải quyết những tình huống này hay hướng dẫn khách trực tiếp đến khu vực người đó.

Những yêu cầu của khách là các cơ hội tuyệt vời để bán hàng, nhưng thông thường hầu hết nhân viên xem đó là các “gián đoạn” trong công việc, và thường trả lời qua loa hoặc đưa ra các câu trả lời tiêu cực nhằm tránh những gì liên quan đến khách.

Khách có thể yêu cầu bằng cách gặp trực tiếp, viết thư hoặc bằng điện thoại:

- *Gặp trực tiếp:* Xử lý nhanh như có thể và không để khách đợi lâu, nếu bạn không có câu trả lời thì chuyển đến một người khác có thẩm quyền giải quyết.
- *Yêu cầu bằng thư:* Bạn phải tìm câu trả lời và hồi âm với lối hành văn thích hợp.
- *Yêu cầu bằng điện thoại:* Bạn có thể trả lời ngay lập tức hay chuyển đến người thích hợp nếu bạn không thể trả lời được, trong trường hợp bạn không thể tìm được hướng trả lời thì xin lỗi và nói rằng bạn sẽ gọi lại khách, nhớ ghi lại tên khách, số điện thoại và các yêu cầu của khách, nên nhớ rằng bạn phải gọi lại khách càng sớm càng tốt.

3.7.2. Công tác chuẩn bị của nhân viên phục vụ:

Kinh doanh nhà hàng là kinh doanh dịch vụ, và nhu cầu của khách là nguyên do để chúng ta cố gắng đáp ứng, hỗ trợ và giúp đỡ càng nhiều càng tốt (theo tiêu chuẩn của nhà hàng).

- *Kỹ năng nghe:*
 - Nghe một cách cẩn thận.
 - Nhắc lại câu nói của khách nếu cần thiết.
 - Không ngắt lời khách.
 - Thể hiện thái độ tốt.
- *Âm lượng giọng nói:*
 - Nói chậm và rõ ràng.
 - Gọi tên nếu biết tên khách, hoặc luôn nói “Sir” hay “Madam”.
- *Ngôn ngữ cơ thể:*
 - Luôn nhìn thẳng vào khách khi đang nói chuyện.
 - Gật đầu nghĩa là bạn đang nghe khách nói.
 - Không quay lưng hay bỏ đi khi đang nói chuyện với khách.
 - Giao tiếp bằng mắt và luôn mỉm cười.
- *Đứng đúng cách:*
 Thẳng người và thư giãn, không đút tay vào túi quần hoặc hai tay chéo trước ngực hoặc chéo sau lưng.
 Nếu bạn không hiểu khách:
 - Đưa cho khách viết và giấy.
 - Đề nghị khách viết yêu cầu.
 - Cảm ơn khách.
 - Yêu cầu giám sát giúp bạn trả lời các câu hỏi của khách.

3.7.3. Xử lý phàn nàn:

Trong thời gian khách sử dụng dịch vụ tại nhà hàng, một số khách không hài lòng với chất lượng dịch vụ hoặc không hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên nhà hàng và họ sẽ phàn nàn, nhân viên phục vụ có thể là người đầu tiên tiếp nhận và giải quyết các than phiền của khách.

Bạn luôn thể hiện kỹ năng giao tiếp tốt với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, có khả năng xử lý những phàn nàn của khách, luôn cung cấp chất lượng dịch vụ ở mức cao nhất. Bạn cần phải nhận thức rằng: Khách phàn nàn là cơ hội tốt để nhà hàng biết được suy nghĩ và yêu cầu của khách, biết được thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ của nhà hàng, qua đó có thể hoàn thiện quy trình phục vụ, nâng cao chất lượng, hình ảnh và hoàn thiện đẳng cấp của nhà hàng.

- ❖ *Các nguyên nhân có thể làm khách hàng mất lòng:*
 - Giám sát lỏng lẻo, nhân viên không tuân theo quy trình tiêu chuẩn dịch vụ của nhà hàng.
 - Chất lượng phục vụ không đúng như cam kết với khách hàng.
 - Chất lượng phục vụ thấp hơn khách mong đợi.
 - Nhân viên không chuyên nghiệp.
 - Nhân viên không quan tâm tới khách hàng.
 - Nhân viên có thái độ thiếu lịch sự với khách hàng...
- ❖ *Các tác hại khi khách hàng mất lòng:*
 - Cảm giác tiêu cực, phản ứng mạnh mẽ chống lại khách sạn hay nhà hàng.
 - Rời bỏ nhà hàng.
 - Kiện nhà hàng.
 - Đăng báo.
 - Kể cho người thân, bạn bè và các khách hàng khác những kinh nghiệm không tốt về nhà hàng...
- ❖ *Quy trình xử lý phàn nàn của khách:*

Ở mỗi nơi có quy trình và nguyên tắc xử lý phàn nàn riêng, tuy nhiên, những điểm chung trong nhiều quy trình thường là:

 - Chào khách, tập trung lắng nghe, cảm ơn khách vì đã thông báo sự việc, gọi tên khách nếu có thể, nói chậm rãi, luôn xưng hô quý khách.
 - Nhìn khách và gật đầu, đưa khách đến một nơi yên tĩnh trong hành lang, trong phòng tiếp khách hoặc tránh xa các khách khác, luôn nhìn khách và mỉm cười nhằm làm dịu đi bầu không khí đang căng thẳng.
 - Hỏi số phòng (nếu lưu trú tại khách sạn) và tên khách.
 - Để khách kết thúc phàn nàn, bạn ghi lại và thông báo cho khách biết bạn sắp làm gì đối với lời phàn nàn của khách, sau đó gọi giám sát của bạn biết ngay.
 - Theo dõi việc xử lý phàn nàn (nếu bạn là giám sát).
- ❖ *Một số lưu ý khi xử lý phàn nàn:*
 - Khách hàng luôn mong đợi sự công bằng trong chính sách, thời gian và nguyên tắc của quy trình xử lý phàn nàn của nhà hàng.

- Khách muốn giải quyết nhanh chóng và thích được đối xử lịch sự, trung thực và quan tâm từ nhà hàng ngay từ lúc đầu.
- Một số biện pháp xử lý các phàn nàn của khách: Thỏa thuận với khách: miễn phí, đền tiền, giảm giá hoặc bồi thường bằng một dịch vụ nào đó trong tương lai, xin lỗi, tặng hoa...

3.8. Một số điểm lưu ý trong giao tiếp

- Hãy đối xử với tất cả các khách hàng như nhau và như nhân vật rất quan trọng (VIP).
- Khách hàng chỉ hài lòng khi bạn thấu hiểu họ.
- Sự thoải mái thường thể hiện qua nụ cười.
- Cách giao tiếp không lời trong nhiều trường hợp còn quan trọng hơn giao tiếp qua lời nói.
- Luôn ghi nhớ nguyên tắc vàng trong giao tiếp: Phục vụ khách như là phục vụ chính bản thân mình.

Đối với nhiều khách hàng, lỗi lầm của một nhân viên chính là sai lầm của khách sạn hay nhà hàng đó, bạn nên nhớ là khi cần thiết, tất cả mọi người nên chung sức giải quyết vấn đề phát sinh để có kết quả tốt nhất chứ không nên quy trách nhiệm cho cá nhân người phạm lỗi.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Một nhà hàng thành công được biểu hiện qua sự mong muốn trở lại của khách, nhân viên phục vụ tốt đóng góp một phần quan trọng cho sự phát triển và thành công chung của nhà hàng, vì là nhân viên phục vụ tiếp xúc trực tiếp với khách nên sự thành công của nhà hàng phụ thuộc nhiều vào kỹ năng, sự yêu thích công việc và những phẩm chất của nhân viên phục vụ.

Nhân viên phục vụ bàn với nhiều thuật ngữ khác nhau (waiter, commis de rang...). Nhiệm vụ bao gồm: Chuẩn bị và bày bàn, lấy yêu cầu gọi món của khách, phục vụ món ăn và thức uống và thực hiện công việc vệ sinh trước, trong suốt và sau khi tiễn khách (tùy vào quy định của từng cơ sở).

Phẩm chất của nhân viên phục vụ phản ánh phẩm chất của cơ sở kinh doanh ăn uống đó, các phẩm chất quan trọng của nhân viên

phục vụ là: Vệ sinh cá nhân và ngoại hình, tư cách đạo đức tốt, trí nhớ tốt, yêu cầu về kỹ năng quan sát, phục vụ kịp thời, kỹ năng bán, khả năng sẵn sàng làm việc, tối đa hóa lợi nhuận, đúng giờ, kiến thức về các địa phương, nhân cách, thái độ đối với khách hàng, sự trung thực...

Phản nàn là cơ hội để nhà hàng lắng nghe ý kiến đóng góp của khách hàng, đây là một dịp tốt để nhà hàng sửa chữa quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ, nếu phản nàn của khách được giải quyết thỏa đáng, cơ hội những vị khách này trở thành khách hàng trung thành của nhà hàng là rất cao.

Lựa chọn nghề nghiệp là rất quan trọng, và muốn yêu nghề thì bạn phải hiểu rõ nó, và chỉ khi nào hiểu rõ những ưu và điểm yếu của nghề nhưng vẫn gắn bó với nó thì bạn đã kết duyên với nghề này rồi đó. Chương 3 đã đề cập khá chi tiết về công việc của người phục vụ, và tác giả cũng hy vọng bạn đọc sẽ hình dung được phần nào bức tranh nghề nghiệp tương lai của mình trong ngành ẩm thực.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Thế nào là một nhân viên phục vụ bàn?
2. Hãy liệt kê và giải thích nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn?
3. Hãy nêu những đặc điểm của nhân viên phục vụ bàn?
4. Trình bày quy trình giải quyết phản nàn?
5. Hãy liệt kê các đặc điểm và phẩm chất nhân viên phục vụ tại một cơ sở kinh doanh ăn uống mà bạn đã trải nghiệm (theo cảm nhận riêng của từng người).
6. Hãy liệt kê các đặc điểm và phẩm chất không mong muốn của nhân viên phục vụ tại một cơ sở kinh doanh ăn uống mà bạn đã trải nghiệm (theo cảm nhận riêng của từng người).
7. Bạn dự định mở một nhà hàng hạng sang (fine dining), hãy xây dựng các đặc điểm và phẩm chất lý tưởng của nhân viên phục vụ tại nhà hàng này.
8. *Thảo luận:* Những đặc sắc hay những điều “không cần thiết” trong công việc của nhân viên phục vụ.
9. *Làm việc theo nhóm:* Bạn đã từng đi ăn một tiệc cưới? Hãy ghi lại những thông tin về công việc nhân viên phục vụ.

Chương 4

Nhà hàng

GIỚI THIỆU

Ăn uống là một trong những nhu cầu thiết yếu của con người. Ngày nay, ăn uống không chỉ đơn thuần là chế biến rồi ăn cho qua bữa mà nhất là ở các nhà hàng, ăn uống là một nghệ thuật: Nghệ thuật chế biến với sự hỗ trợ của máy móc và công nghệ, nghệ thuật thiết kế thực đơn và trình bày các món ăn và đồ uống, nghệ thuật phục vụ và tạo dựng một khung cảnh hữu tình để khách thưởng thức trong phong thái thư giãn, gần gũi và thân thiện.

Thuật ngữ Restaurant bắt nguồn từ động từ tiếng Pháp restaurer, xuất hiện đầu tiên vào thế kỷ 16 để chỉ một loại soup giàu dinh dưỡng và mùi vị thơm ngon (một thức ăn hồi phục sức khỏe). Cơ sở kinh doanh ăn uống áp dụng từ restaurant đầu tiên vào khoảng 1765 bởi một người bán soup tên là Boulanger, người ở thủ đô Paris, nước Pháp.

Nhà hàng đúng nghĩa đầu tiên (nghĩa là khách hàng có thể ngồi bàn riêng, thưởng thức các khẩu phần riêng của mình với sự lựa chọn từ thực đơn trong thời gian mở cửa cố định) là Grand Taverne de Londres (tiếng Anh nghĩa là the "Great Tavern of London"), thành lập ở Paris vào năm 1782 bởi một người đàn ông tên là Antoine Beauvilliers.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Nêu được lịch sử và phân loại nhà hàng.
- Xây dựng được cơ cấu tổ chức của một nhà hàng.
- Giải thích được chức năng và nhiệm vụ của nhân viên nhà hàng (xây dựng được bảng mô tả công việc).

NỘI DUNG

- Khái niệm nhà hàng.
- Phân loại nhà hàng.
- Một số loại hình nhà hàng phổ biến trên thế giới.
- Cơ cấu tổ chức của một nhà hàng.

- Mô tả công việc một số vị trí chính thuộc bộ phận ẩm thực trong khách sạn.
- Các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực.
- Các trang thiết bị sử dụng trong các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo)

4.1. Khái niệm nhà hàng

Nhà hàng là nơi mà khách có thể ngồi, được phục vụ, yêu cầu ăn uống từ thực đơn với vài sự lựa chọn, và thanh toán một lần vào cuối bữa ăn. Hiện nay, nhiều nhà hàng phục vụ thức ăn bán mang đi, giao tận nơi, hoặc ăn theo kiểu tự chọn...

Theo thông tư số 18/1999/TT-BTM ngày 19/05/1999 của Bộ Thương mại về việc hướng dẫn điều kiện kinh doanh nhà hàng ăn uống, quán ăn uống bình dân thì: *Nhà hàng ăn uống là những cơ sở chế biến và bán các sản phẩm ăn uống có chất lượng cao, có cơ sở vật chất, trang thiết bị và phương thức phục vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.*

Nhà hàng phục vụ các bữa ăn cho những người làm việc gần khu vực xung quanh, từ các món ăn đơn giản, thực đơn cố định và giá thấp trong một khung cảnh bình dân đến các món ăn được chế biến kỹ lưỡng và có chọn lọc, phục vụ chuyên nghiệp và bày trí đẹp mắt. Thời xưa, thực khách vào nhà hàng thường là mặc thường phục, càng về sau, tùy theo đặc điểm văn hóa và truyền thống của địa phương hay quy định của nhà hàng mà thực khách phải ăn mặc chỉnh tề hay trịnh trọng hơn (một số nhà hàng sang trọng không chấp nhận khách nam mặc áo thun ba lỗ hay mang dép lê... khách nữ mặc áo dây... vào nhà hàng). Thông thường, khách hàng đến và thưởng thức các món ăn tại nhà hàng, họ sẽ được chào đón, chọn chỗ ngồi tại bàn, nhân viên phục vụ sẽ lấy yêu cầu món ăn từ khách, mang thức ăn đến phục vụ, sau cùng là khách thanh toán trước khi rời nhà hàng. Nhân viên tiếp tân nhà hàng (có thể do host/hostess hoặc Maître d'hôtel) đảm trách công việc chào đón và tiễn khách.

4.2. Phân loại nhà hàng

Có nhiều tiêu chí để phân loại nhà hàng, cụ thể phân loại theo:

- Địa điểm phục vụ: Phục vụ bên trong, phục vụ bên ngoài.
- Chất lượng phục vụ.
- Giá cả...

Trong phần này, chúng ta nghiên cứu 3 nhóm nhà hàng sau:

- Phục vụ nhanh.
- Trung cấp.
- Cao cấp.

4.2.1. Nhà hàng phục vụ nhanh (Fast Food Restaurants):

Các nhà hàng phục vụ nhanh cung cấp thực đơn hạn chế nhưng có ưu điểm là phục vụ nhanh, thực khách có thể thưởng thức các món ăn tại chỗ theo phong cách tự phục vụ, mua mang về (take away) hoặc theo kiểu drive-in (Drive-in Restaurant: Nhà hàng đủ điều kiện cơ sở vật chất để cho phép bạn lái thẳng xe một mạch vào trong, bạn có thể thưởng thức bữa ăn trong xe mà không cần mất công xuống xe tìm bến đỗ).

4.2.2. Nhà hàng trung cấp (Mid Scale Restaurants):

Cung cấp đầy đủ các bữa ăn ở mức giá vừa phải, tại các nhà hàng này, hầu hết các thực khách cảm nhận rằng món ăn “xứng đáng với đồng tiền đã bỏ ra”, hình thức phục vụ cũng đa dạng: dịch vụ tại bàn đầy đủ, tự phục vụ hoặc gọi món tại quầy sau đó nhân viên phục vụ mang món ăn đến bàn cho khách.

4.2.3. Nhà hàng cao cấp (Fine Dining Restaurants):

Cung cấp các món ăn chọn lọc, chất lượng với mức giá cao, phục vụ tại bàn đầy đủ trong một khung cảnh sang trọng và tiện nghi.

4.3. Một số loại hình nhà hàng phổ biến trên thế giới

Các nhà hàng thường chuyên bán một vài loại món ăn, hay bán các món ăn kèm một vài dịch vụ về giải trí, hoặc thiết kế theo một chủ đề nào đó. Ví dụ như các nhà hàng hải sản, nhà hàng bán các món chay, nhà hàng bán các món ăn của một dân tộc nào đó. Có thể nói chung rằng, các nhà hàng bán các món ăn địa phương một cách đơn giản gọi chung là “restaurants”, còn những nhà hàng bán các

món ăn có xuất xứ từ nước ngoài thì được gọi tên tương ứng của nơi đó. Chẳng hạn như nhà hàng Hoa (bán món ăn của người Hoa), nhà hàng Pháp (bán món ăn của người Pháp)...

Trong nhà hàng, tùy vào luật pháp địa phương và quy định riêng của nhà hàng mà các loại rượu mạnh có được bán hay không, một số nhà hàng được cấp phép bán rượu mạnh, một số lại cho hay không cho phép khách hàng mang rượu mạnh vào sử dụng trong nhà hàng của mình.

4.3.1. Cafeterias (Nhà hàng/Quán ăn tự phục vụ):

Tại các nhà hàng hay quán ăn tự phục vụ, thực đơn khá phong phú nhưng hầu hết các món đã được nấu chín và được trưng bày sẵn, thường thì bếp ở ngay phía sau quầy bán hàng, phục vụ tại bàn rất ít hoặc không có. Một cách điển hình, khách hàng lấy khay đựng thức ăn, đi dọc lối đi được thiết kế riêng có các thanh chắn (nhằm tránh "ùn tắc giao thông") đến thẳng quầy thức ăn, chọn món ăn sẵn có, chờ người bán chuẩn bị khẩu phần và đặt tất cả vào khay, thực khách sẽ mang khay thức ăn của mình khỏi quầy, tự chọn bàn ngồi và thưởng thức.

Tùy vào từng cơ sở, thức uống có thể tự phục vụ hoặc yêu cầu từ người phục vụ. Tại nhiều quán ăn tự phục vụ, giá cả thường là trọn gói chứ không tính riêng từng món.

- Ở các trường học, bàn được thiết kế thành dãy để phục vụ số lượng lớn học sinh, sinh viên.
- Quán ăn tự phục vụ trong các công ty, khách sạn: nhân viên tự dọn dẹp khay sau khi ăn uống xong.
- Ở các nhà hàng tự phục vụ cao cấp, mọi thứ được biến tấu theo kiểu nhà hàng phục vụ tại chỗ với bàn ghế kết hợp các dụng cụ ăn truyền thống, sau khi khách chọn món, nhân viên phục vụ mang và dọn khay thức ăn cho khách.

4.3.2. Nhà hàng thức ăn nhanh (Fast Food Restaurant):

Cung cấp đồ ăn, thức uống với sự chuyên biệt hóa cao, đầu tư lớn, chi phí nhân công cao và phục số lượng khách hàng rất lớn.

Nhà hàng thức ăn nhanh với lợi thế phục vụ nhanh, giá thấp. Điểm phân biệt giữa quán ăn/nhà hàng tự phục vụ với nhà hàng thức ăn nhanh là "sự thiếu vắng" các dụng cụ ăn bằng kim loại truyền

thống ở các nhà hàng thức ăn nhanh. Ở đây, bao và dụng cụ ăn chỉ sử dụng một lần hoặc khách hàng dùng tay để ăn.

Có nhiều kiểu phục vụ tại các nhà hàng thức ăn nhanh:

- Khách hàng đứng trước quầy, gọi món ăn và thức uống, trả tiền, sau đó nhân viên bán hàng bày sẵn mọi thứ trên khay và khách hàng tự mang khay thức ăn của mình, chọn bàn và bắt đầu tự thưởng thức.
- Khách hàng đến quầy, yêu cầu món ăn và trả tiền, nhân viên bán hàng sẽ cấp cho một mã số, sau đó khách hàng tự chọn bàn và một lúc sau nhân viên phục vụ sẽ mang món ăn mà khách đã yêu cầu đến bàn.
- Phục vụ giống như hai kiểu trên, nhưng trả tiền sau khi ăn uống xong.
- Drive-in hay Drive-through Fast Food Restaurant (xem phần phân loại nhà hàng).

Hầu hết các nhà hàng thức ăn nhanh đều bán cho khách mua mang về.

4.3.3. Nhà hàng tiện lợi (Casual Restaurant):

Tại Mỹ, nhà hàng kiểu Casual Dining rất phổ biến, phục vụ các bữa ăn trong ngày. Đặc điểm của nhà hàng casual dining là bán các bữa ăn ngon miệng và đầy đủ dinh dưỡng với giá cả vừa phải. Ngoại trừ nhà hàng casual dining theo kiểu buffet, còn lại đều có phục vụ tại bàn trong một khung cảnh thư giãn nhưng không trang trọng như ở các nhà hàng cao cấp.

Đây là một phân khúc thị trường giao thoa giữa nhà hàng bán thức ăn nhanh và nhà hàng cao cấp.

4.3.4. Nhà hàng tiện lợi bán thức ăn nhanh (Fast Casual Dining Restaurant):

Nhà hàng theo kiểu fast casual dining cũng tương tự như nhà hàng bán thức ăn nhanh, không cung cấp dịch vụ phục vụ tại bàn đầy đủ nhưng chất lượng món ăn tốt hơn, khung cảnh đẹp hơn so với nhà hàng thức ăn nhanh. Giá cả ở các nhà hàng này cũng vừa phải, các dụng cụ ăn cũng chất lượng hơn (không phải loại sử dụng một lần).

Đây là một phân khúc thị trường giao thoa giữa nhà hàng bán thức ăn nhanh và casual dining.

4.3.5. Các nhà hàng khác:

Tất cả các nhà hàng dưới đây có thể được xem là một biến thể của fast casual restaurant hoặc casual dining restaurant:

4.3.5.1. *Café:*

Café và Coffee Shop (ở Mỹ) là các nhà hàng bình dân cung cấp các món ăn nóng và sandwich theo yêu cầu của khách và có phục vụ tại bàn. Nhiều Cafés bán bữa sáng với các món nóng, đôi khi có một vài bàn được đặt ngoài trời.

Sự khác biệt chính giữa café và hầu hết các cơ sở casual dining khác là cách thức mà khách gọi món và thanh toán:

- *Café*: Có phục vụ tại bàn nhưng nhiều lúc khách yêu cầu gọi món từ tiếp tân nhà hàng, sau đó nhân viên phục vụ mang món ăn đến cho khách. Khi trả tiền, khách thường thanh toán trực tiếp với thu ngân.
- *Casual dining restaurants*: Khách thanh toán qua nhân viên phục vụ bàn.

Bạn cần lưu ý rằng ở Mỹ, café nghĩa là nhà hàng bình dân, trong khi ở rất nhiều các nước khác, café mang hàm ý là một cơ sở chuyên doanh thức uống là cà phê, tương tự như coffee house ở Mỹ.

4.3.5.2. *Coffee house:*

Coffee house là casual restaurant nhưng không có phục vụ tại bàn, chuyên về cà phê và các thức uống khác kết hợp thực đơn hạn chế với các món nguội và sandwich. Điểm nổi bật của coffee house là nơi để khách hàng thư giãn, trò chuyện và giao lưu xã hội trong một thời gian dài mà không có bất kỳ áp lực phải ra về giống như sau khi ăn xong trong nhiều loại hình nhà hàng khác.

4.3.5.3. *Pub:*

Pub (viết rút gọn của Public house) là bar kết hợp với phục vụ các món ăn đơn giản, một pub truyền thống mục đích chính là kinh doanh thức uống, món ăn chỉ là phụ. Các pub hiện đại ngày nay lại khác, ngoài danh mục thức uống phong phú với bia và rượu, món ăn là một yếu tố quan trọng để tăng doanh thu nên họ rất chú trọng.

4.3.5.4. *Brasserie và Bistros:*

Ở Pháp và các nước nói tiếng Pháp, brasserie là một loại nhà hàng phục vụ từng món ăn riêng biệt và các bữa ăn trong một khung cảnh thư giãn. Ở brasserie, phục vụ cũng chuyên nghiệp với thực đơn được in kỹ càng, và được trải khăn bàn theo truyền thống

(không giống như bistro – không có những thứ này). Brasserie mở cửa mỗi ngày và sử dụng cùng một thực đơn giống nhau.

Bistro (đôi khi đọc là bistrot – có nguồn gốc từ người Paris), là một nhà hàng nhỏ phục vụ các bữa ăn đơn giản với giá vừa phải trong một khung cảnh khiêm tốn. Đặc biệt ở Paris, bistro ngày càng phổ biến.

Thuật ngữ bistro trong tiếng Anh thường để chỉ hoặc là một fast casual dining restaurant với thực đơn chịu ảnh hưởng của các nước châu Âu, hoặc là một café với sự đa dạng của thực đơn các món ăn.

4.3.5.5. Family Style Restaurant:

Là nhà hàng có thực đơn và giá cố định, thường thì thực khách ngồi từ bàn chung (như các bàn có băng ghế dài). Các nhà hàng này có thể là nhà hàng chuyên đề, hoặc nằm trong một cơ sở nghỉ mát hoặc nằm ở các vùng nông thôn. Các món ăn được mang ra riêng biệt và được phục vụ theo kiểu chia sẻ giống như bữa ăn gia đình.

4.3.5.6. BYO Restaurant:

BYOB (Bring Your Own Bottle/Booze) để chỉ chủ nhà hàng không phục vụ rượu mà khách hàng có thể mang rượu theo để sử dụng, thường là các quán bar, các nhà hàng hay các câu lạc bộ thoát y không có giấy phép phục vụ rượu mạnh hay thức uống có cồn.

Ở New York, BYOB là bất hợp pháp, ngoại trừ cơ sở kinh doanh ăn uống đó được cấp phép bán rượu mạnh.

Ở Úc và New Zealand, thuật ngữ "BYO" (Bring Your Own) hàm ý chỉ các cơ sở kinh doanh ăn uống được cấp phép và khách hàng có thể mang rượu vang của họ vào sử dụng.

4.3.5.7. Delicatessens Restaurant:

Delicatessen là một thuật ngữ có nghĩa là "delicacies" hoặc "fine foods" (thức ăn tuyệt hảo). Từ tiếng Anh này nguồn gốc là từ vay mượn tiếng Đức cổ (tiếng Đức hiện đại là Delikatessen).

Ở một vài nước, thuật ngữ delicatessens có nghĩa thứ hai là chỉ các cửa hàng bán delicatessen, hay viết ngắn gọn là delicatessen store, hay nói vắn tắt hơn là deli.

Nhiều nơi trên thế giới, delicatessens thường bán thực phẩm theo trọng lượng như: thịt muối, thịt ướp, xúc xích, thịt xông khói, xúc xích gan, salami (xúc xích Ý) các loại thịt nguội khác, gà rán, sườn heo, salads nguội, dưa cải, bánh mì và thịt hầm. Những thực phẩm này được bán trong các cửa hàng sang trọng trong khu deli

department, hoặc trong các cửa hàng riêng biệt Delicatessen hoặc Deli shop.

Hầu hết delicatessens ở Mỹ với thực đơn sandwich, hầu hết chuẩn bị sau quầy hàng theo yêu cầu của khách hàng. Thức uống tại đây cũng đa dạng và thường là có sẵn: nước ngọt, cà phê, trà, sữa...

Công tác chuẩn bị các món ăn ở delicatessens restaurant thường đơn giản và chỉ qua một hoặc hai bước.

4.3.5.8. Ethnic Restaurant:

Từ dạng phục vụ nhanh đến cao cấp, thực đơn ở các nhà hàng ẩm thực dân tộc bao gồm các món ăn dân tộc và/hoặc các đặc sản của ẩm thực dân tộc của một vùng, miền, quốc gia hay khu vực. Ví dụ: Các món Á, Trung Quốc, Ấn Độ, Việt Nam, Mỹ, Nhật Bản...

4.3.5.9. Destination Restaurant:

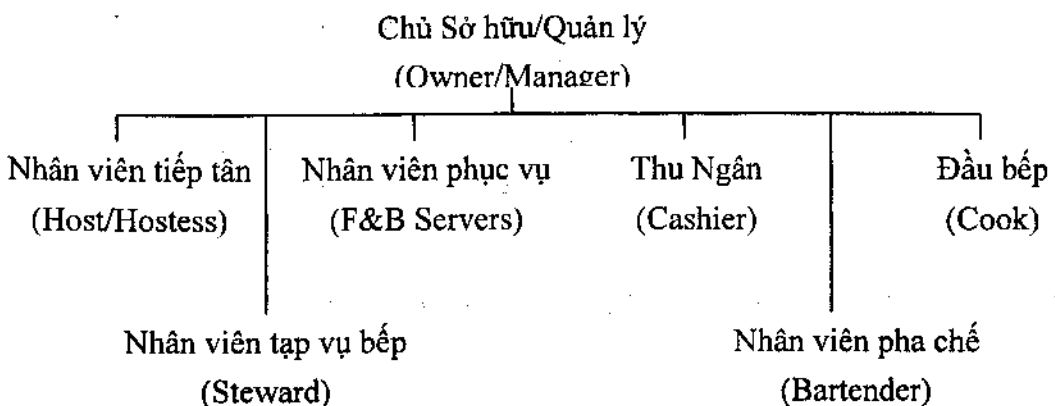
Là nhà hàng có khả năng thu hút thực khách từ địa phương khác đến thưởng thức. Chẳng hạn như các nhà hàng Michelin Guide 3 sao ở châu Âu được cho là “xứng đáng để đến”.

4.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực trong khách sạn

Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực tùy thuộc vào quy mô khách sạn, vị trí và các mối quan hệ nhân sự, công việc được ủy quyền, phạm vi trách nhiệm... Sơ đồ giúp chỉ rõ tầm hạn kiểm soát, cấp độ quản lý, quyền lực và trách nhiệm của mỗi nhân sự.

4.4.1. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô nhỏ:

Tùy theo tính chất hoạt động của cơ sở, mô hình có thể là:

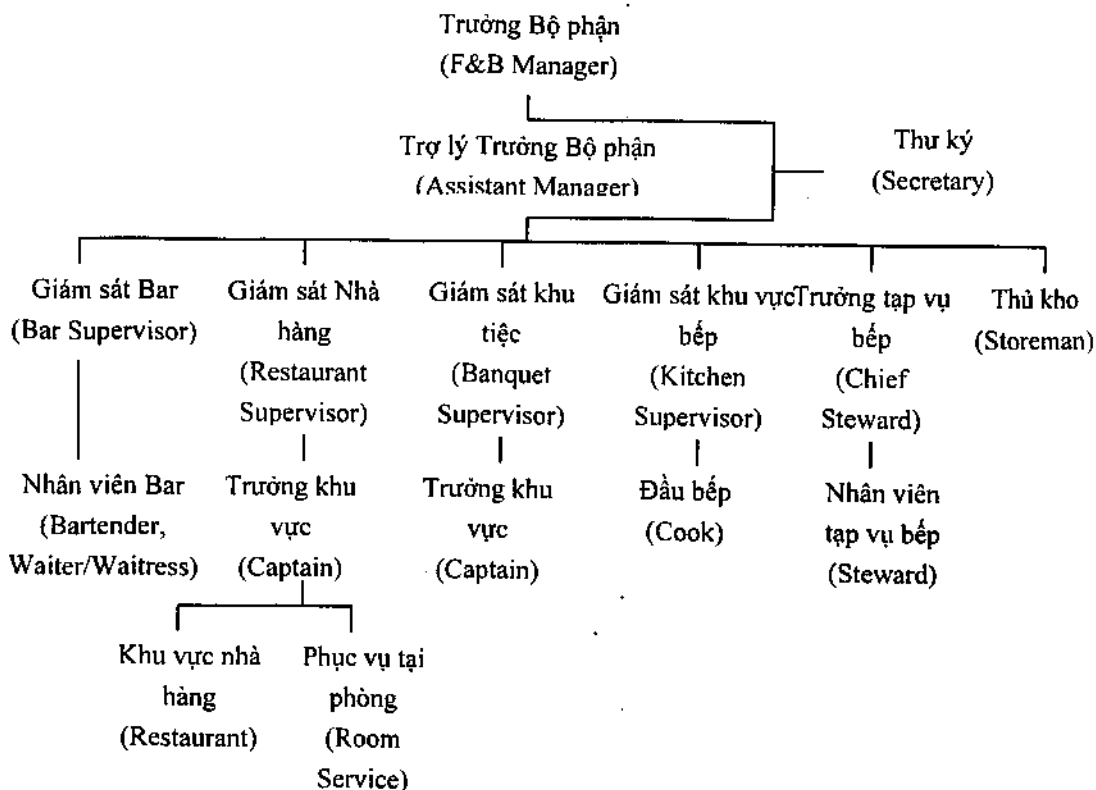


Sơ đồ 4.1. Tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô nhỏ

Thường là cơ cấu trực tuyến, đơn giản và không có phục vụ tại phòng.

4.4.2. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô vừa:

Tùy theo tính chất hoạt động của cơ sở, mô hình có thể là:

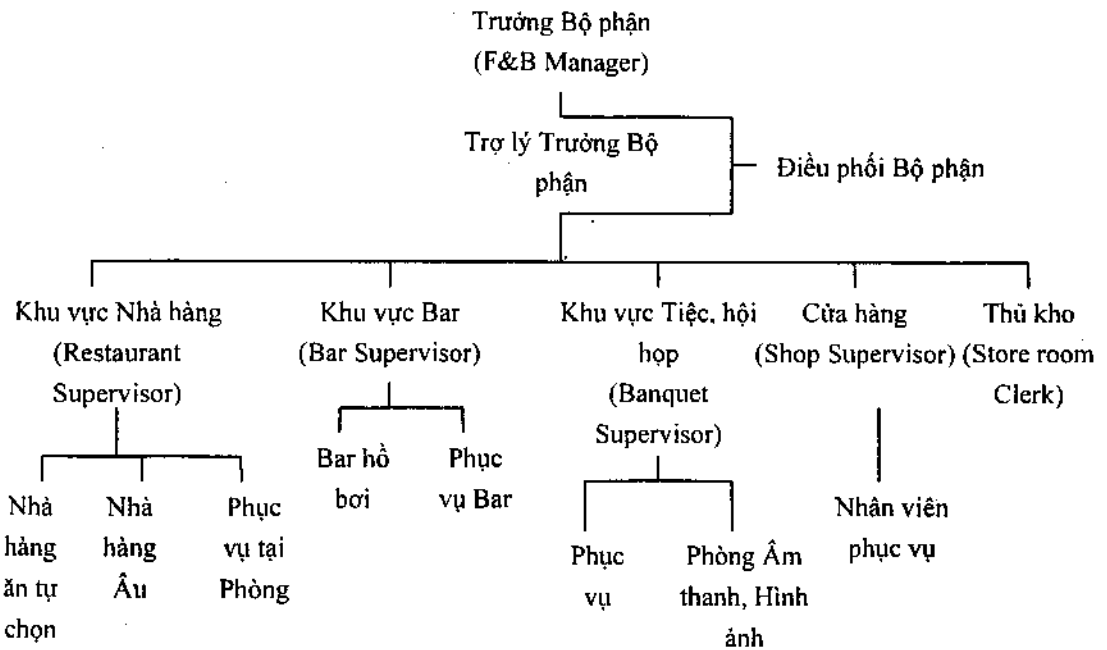


Sơ đồ 4.2. Tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô vừa

Cơ cấu trực tuyến chức năng, tùy theo mỗi cơ sở, khu vực bếp có thể trực thuộc Bộ Phận Ẩm thực hoặc hoạt động như một bộ phận riêng.

4.4.3. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô lớn:

Cơ cấu trực tuyến chức năng với đầy đủ các khu vực, bộ phận được chuyên môn hóa rõ rệt.



Sơ đồ 4.3. Tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô lớn

Tên gọi các vị trí trong bộ phận ẩm thực theo ngôn ngữ Pháp, Mỹ và Anh cũng khác nhau:

FRENCH	AMERICAN	BRITISH	TIẾNG VIỆT
Maître d'hôtel Réception	Senior Captain Reception	Head Waiter Reception	Trưởng tiếp tân nhà hàng
Maître d'hôtel de Carré	Senior Captain Station	Head Waiter Station	Trưởng phân khu phục vụ
Chef de Rang	Captain	Station Head	Trưởng phục vụ
Demi-Chef de Rang	Assistant Captain	Waiter	Nhân viên phục vụ
Commis Debarseur	Assistant Steward/Bus Boy	Assistant Waiter	Nhân viên thu dọn
Apprenti	Apprentice	Trainee	Thực tập

Bảng 4.1. Các vị trí trong bộ phận ẩm thực theo các ngôn ngữ khác nhau

4.5. Giới thiệu một số vị trí chính thuộc bộ phận ẩm thực trong khách sạn

Để hoạt động hiệu quả và chuyên nghiệp, đòi hỏi các cơ sở kinh doanh ăn uống phải có nhiều vị trí nhân sự khác nhau, bộ phận ẩm thực trong khách sạn là một trong những bộ phận có số lượng nhân viên lớn nhất, nhân lực làm trong bộ phận ẩm thực đòi hỏi kiến thức chuyên môn và thực hành tốt, một lỗi nhỏ có thể gây phật lòng khách. Để quá trình cung cấp dịch vụ thành công yêu cầu yếu tố tinh thần đồng đội là rất cao, phục vụ phải đồng bộ vì dịch vụ mang tính tổng hợp, sự cam kết của nhân viên kết hợp với sự lãnh đạo tài tình trong một môi trường làm việc lý tưởng là điều kiện tốt nhất để hoàn thành mục tiêu kinh doanh của nhà hàng.

Tùy theo loại hình hoạt động và quy mô, các cơ sở kinh doanh ăn uống thương mại muốn tối đa hóa lợi nhuận, phi thương mại muốn tối thiểu hóa chi phí. Phạm vi của mục này chỉ đề cập đến những vị trí thường gặp trong các khách sạn quốc tế:

4.5.1. Vị trí quản lý:

Bao gồm các cấp: Quản lý cao nhất, quản lý cấp trung và giám sát, các khu vực trực thuộc bộ phận: nhà hàng (gồm nhà hàng Âu, nhà hàng ăn tự chọn, nhà hàng Á, phục vụ tại phòng), bar, tiệc và hội nghị, cửa hàng bán các sản phẩm từ bộ phận bếp như bánh ngọt..., khu vực rửa chén đĩa.

Giám đốc/Trưởng bộ phận ẩm thực

(Head of Department/F&B Manager):

Quản lý hoạt động toàn bộ phận và nhân sự, lập kế hoạch dài hạn, mục tiêu kinh doanh, nói chung, trưởng bộ phận tập trung quản lý môi trường hoạt động của bộ phận.

Quản lý/Giám sát nhà hàng

(Restaurant Manager/Supervisor):

Kết hợp với trưởng phục vụ sắp lịch làm việc, tuyển chọn và đào tạo nhân viên, quản lý nhà hàng chịu trách nhiệm tổ chức và quản trị hoạt động của các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực, bao gồm các nhà hàng và phục vụ tại phòng.

Quản lý/Giám sát khu vực hội họp, tiệc

(Banquet Manager/Supervisor):

Nhiệm vụ cũng giống như quản lý/giám sát nhà hàng, nhưng phụ trách các mảng về tiệc, hội họp.

Quản lý/Giám sát khu vực quầy bar

(Bar Manager/Supervisor):

Cung cấp và phục vụ thức uống, các món ăn đơn giản tại khu vực quầy bar, một số khách sạn còn có quầy bar ở khu vực hồ bơi (Pool Bar Supervisor/Captain).

Giám sát cửa hàng bán các sản phẩm của bộ phận bếp

(F&B Shop Supervisor):

Các sản phẩm làm ra từ bánh ngọt, bánh mì... cửa hàng thường nằm trong khuôn viên khách sạn vừa phục vụ khách bên trong và khách bên ngoài, lưu ý F&B shop chỉ bán các sản phẩm do bộ phận bếp làm ra, các sản phẩm khác như đồ lưu niệm... thường do bộ phận tài chính quản lý.

Quản lý/Giám sát khu vực rửa chén, đĩa.../

Trưởng khu vực tạp vụ bếp (Chief Steward):

Hiểu biết về các trang thiết bị sử dụng trong bộ phận ẩm thực và bếp, các loại hóa chất, các điều kiện vệ sinh, xử lý chất thải, các kỹ năng máy tính để làm báo cáo các dụng cụ ăn sử dụng trong bộ phận ẩm thực theo định kỳ. Trưởng khu vực tạp vụ bếp còn có nhiệm vụ hướng dẫn, chỉ định nhân viên chuẩn bị dụng cụ phục vụ tiệc hay các bữa ăn trong nhà hàng, phụ trách vệ sinh các khu vực thuộc bộ phận bếp, nhập, xuất và làm báo cáo các mặt hàng phát sinh theo định kỳ và kiểm soát chi phí.

Trưởng tiếp tân nhà hàng

(Reception Head Waiter):

Nhiệm vụ chính là nhận, theo dõi và cập nhật lịch đặt bàn trước của khách, trưởng tiếp tân nhà hàng có kiến thức sâu và rộng về các dịch vụ trong bộ phận nên công việc đào tạo nhân viên có thể do trưởng tiếp tân nhà hàng đảm nhận. Trưởng tiếp tân nhà hàng sẽ thay thế vị trí quản lý nhà hàng hoặc trưởng phục vụ trong các ngày nghỉ của quản lý nhà hàng và trưởng phục vụ.

Tuy nhiên, chỉ có những khách sạn hoặc nhà hàng lớn mới có vị trí này, thông thường công việc bán phiếu dịch vụ hoặc nhận đặt chỗ trước cho khách do nhân viên tiếp tân nhà hàng (host/hostess) phụ trách.

Trưởng phục vụ

(Head Waiter/Maitre d'hôtel/Captain):

Phụ trách đội ngũ làm việc trong phạm vi nhà hàng, từ việc sắp xếp nhiệm vụ, chuẩn bị trước khi phục vụ để bảo đảm không có bất kỳ sự thiếu sót nào. Trong quá trình phục vụ khách, trưởng phục vụ hỗ trợ nhân viên phục vụ bàn và lắng yêu cầu gọi ăn uống của khách khi cần, bảo đảm cung cấp dịch vụ tốt và làm hài lòng khách hàng. Trưởng phục vụ sẽ thay thế vị trí quản lý nhà hàng trong các ngày nghỉ hoặc trong trường hợp không có trợ lý nhà hàng, các trưởng khu vực trong bộ phận ẩm thực bao gồm: restaurant captain, room service captain, banquet captain, pool bar captain, F&B shop captain.

Trưởng khu vực phục vụ

(Station Head Waiter/Captain):

Nhiệm vụ và trách nhiệm cũng giống như trưởng phục vụ nhưng được giới hạn ở một số lượng bàn nhất định trong một khu vực của nhà hàng.

4.5.2. Vị trí nhân viên:

Nhân viên phục vụ

(Waiter/Waitress/Server/Attendant):

Phục vụ ăn uống cho khách ở nhà hàng, quầy bar, tiệc, hội họp và những công việc có liên quan, bao gồm: restaurant waiter/waitress, bar waiter/waitress, banquet waiter, room service waiter, F&B shop attendant, pool bar attendant.

Tiếp tân nhà hàng, tiệc

(Host/Hostess):

Nhiệm vụ chính là chào đón khách, hướng dẫn khách sử dụng dịch vụ, bán phiếu dịch vụ và nhận đặt chỗ trước, chọn bàn và mời khách ngồi, sau cùng là tiễn khách.

Có hai chức danh tiếp tân trong bộ phận ẩm thực: tiếp tân ở nhà hàng (restaurant host/hostess), và tiếp tân cho tiệc và hội họp (Banquet hostess).

Nhân viên pha chế rượu

(Bartender):

Chức năng chính là pha chế và phục vụ đồ uống có cồn cũng như không cồn, bao gồm: cocktail, bia, các loại rượu, nước uống có ga và café.

4.6. Các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực

Bộ phận Ẩm thực là một trong những Bộ phận chính mang lại nguồn thu lớn cho khách sạn cùng với Bộ phận Lưu trú, hoạt động ở Bộ phận Ẩm thực được chuyên môn hóa cao và được chia ra làm nhiều mảng khác nhau. Cơ bản, Bộ phận Ẩm thực được chia ra làm hai khu vực:

- *Khu vực chính*: Là các khu vực trực tiếp phục vụ khách.
- *Khu vực phụ*: Là các khu vực phía sau hoặc khu vực trung gian bổ sung cho quá trình phục vụ khách.

Các khu vực chính bao gồm:

4.6.1. Nhà hàng phục vụ theo món (à la carte Restaurant):

À la carte dịch sang tiếng Anh có nghĩa là “from the card”, tức là khách có thể lựa chọn ngẫu nhiên các món ăn, thức uống có kèm theo giá được liệt kê trong thực đơn. Ưu điểm là khách có thể lựa chọn nhiều món theo sở thích cho bữa ăn của mình và được phục vụ tại bàn đầy đủ.

Công việc chế biến được thực hiện sau khi khách gọi món nên thời gian chờ đợi là một thách thức rất lớn đối với nhà hàng, nhiều nhà hàng hạn sang mang ra một món ăn chơi miễn phí (amuse bouche) cho khách thưởng thức trong khi chờ đợi món ăn đầu tiên được mang ra, nhân viên phục vụ phải theo dõi tốc độ ăn của khách và kết hợp với đầu bếp để chuẩn bị món kế tiếp kịp thời. Phục vụ ở nhà hàng ăn theo món là phục vụ tại bàn đầy đủ nên cường độ làm việc rất cao và căng thẳng khi khách đông.

4.6.2. Nhà hàng vừa phục vụ ăn tự chọn vừa phục vụ theo món (Buffet and à la carte Restaurant):

Loại nhà hàng này thường nằm trong các khách sạn lớn, vừa phục vụ khách trong khách sạn vừa phục vụ khách ngoài.

Thực khách đến có thể tham khảo và yêu cầu ăn tự chọn hoặc ăn theo món. Vì đây là nhà hàng phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau nên công việc của nhân viên tiếp tân nhà hàng là hướng dẫn khách và xác định khách bên trong hay ngoài khách sạn, được ăn miễn phí hay có tính tiền.

Có một khu vực nhỏ pha chế thức uống riêng cho nhà hàng này được gọi là pantry, pantry thường nằm ở phía sau nhà hàng, nhân

viên phục vụ ở pantry (pantry attendant hay pantry bartender) có nhiệm vụ pha chế một số loại thức uống như: trà, café, nước ép và các loại thức uống khác phục vụ khách của nhà hàng.

4.6.3. Cửa hàng bán các sản phẩm bánh ngọt của khách sạn (F&B Shop):

Trong các khách sạn lớn thường có một cửa hàng bán các sản phẩm do bộ phận bếp làm ra, đa số là các loại bánh ngọt, bánh trung thu, bánh mì... thường thì vị trí cửa hàng này gần sảnh hoặc nằm ở mặt tiền nhằm thu hút khách bên ngoài. Cửa hàng này trực thuộc Bộ phận Ẩm thực.

4.6.4. Phục vụ tại phòng (Room Service):

Khách có thể yêu cầu món ăn, thức uống thông qua dịch vụ ẩm thực tại phòng 24/24 ở các khách sạn lớn. Tuy nhiên, thực đơn phục vụ tại phòng biến đổi theo thời gian trong ngày, nghĩa là chỉ có một số món được phục vụ 24/24, các món còn lại phục vụ theo thời gian mở cửa của nhà hàng, phục vụ tại phòng thường không áp dụng chính sách giảm giá cho khách.

Nhân viên phục vụ tại phòng còn chuẩn bị xe ăn sáng cho khách đến hay rời khách sạn sớm, thường đặt ở những nơi thích hợp thuộc khu vực sảnh của khách sạn (thời gian đặt khoảng 4 giờ sáng, tùy vào quy định của cơ sở, và kết thúc lúc 6 giờ sáng).

4.6.5. Phục vụ tiệc, họp (Banquet Service):

Từ những buổi hội họp vài chục người đến vài trăm khách trong các đại tiệc bên trong và ngoài khách sạn, phục vụ tiệc, họp là khu vực rất quan trọng và cần nhiều yếu tố sáng tạo và tính thẩm mỹ trong trang trí và thiết kế khung cảnh.

Phòng cung cấp dụng cụ âm thanh, hình ảnh, ánh sáng cũng thuộc khu vực này.

4.6.6. Quầy Bar (Bar):

Quầy bar có hai nhiệm vụ chính: Phân phát thức uống cho nhân viên khu vực khác của Bộ phận Ẩm thực khi khách yêu cầu và pha chế, phục vụ thức uống và một số món ăn đơn giản cho khách.

Nhân viên quầy bar gồm có: Nhân viên phục vụ tại bàn (waiter/waitress) và nhân viên pha chế (bartender).

Các khu vực phụ bao gồm:

4.6.7. Phòng/khu vực giữ thức ăn (Pantry hay Still Room):

Khu vực này tách khỏi nhà bếp (nhưng bên cạnh nhà bếp) dùng để tạm thời các món ăn, thức uống hoặc lưu giữ đồ ăn, thức uống và các dụng cụ phục vụ cho việc chế biến.

4.6.8. Khu vực phục vụ (Food Pick-up Area/Service Area):

Khu vực phục vụ là nơi nhân viên có thể xếp khăn ăn, lau bóng các dụng cụ ăn, mang thức ăn từ trong bếp ra trước khi mang ra bàn cho khách, là nơi lưu giữ các dụng cụ ăn, khăn bàn, khăn ăn ... Khu vực phục vụ thường nằm trong khuôn viên nhà hàng và thường thiết kế ở một góc khuất để dễ dàng phục vụ trực tiếp khách hàng.

4.6.9. Kho hàng (Store):

Tùy theo cơ cấu tổ chức của từng nhà hàng, một số khu vực trong Bộ phận Âm thực có kho riêng để lưu trữ các nguyên vật liệu và dụng cụ phục vụ ăn, uống đủ để luân chuyển trong một thời gian nhất định. Nếu không có kho riêng, các khu vực này có thể lãnh hàng trực tiếp từ kho chung của khách sạn.

4.6.10. Phòng giữ các đồ dùng bằng vải (Linen Room):

Là nơi lưu giữ các đồ dùng bằng vải như: khăn bàn, khăn ăn, rèm phủ chân bàn (diềm bàn), nơ... Các đồ dùng bằng vải sau khi sử dụng sẽ được phân loại, đếm rồi mang đến khu vực đồng phục và đồ vải (Linen and uniform section) làm thủ tục đổi đồ sạch, số liệu phải được ghi vào sổ và bàn giao ca rõ ràng.

4.6.11. Phụ trách vệ sinh khu vực bếp, lau rửa chén đĩa.../Khu vực tạp vụ bếp (Kitchen Stewarding):

Công việc chính của khu vực tạp vụ bếp là vệ sinh các khu vực thuộc Bộ phận Bếp như: nhà bếp, khu vực giao nhận hàng của Bộ phận Bếp, vệ sinh máy móc và thiết bị như: máy rửa chén, máy đánh sần, máy hút... bày và thu dọn các dụng cụ (tùy theo phân công công việc ở mỗi khách sạn) cho nhà hàng và tiệc ăn tự chọn như các nồi hâm thức ăn và rửa các dụng cụ ăn của Bộ phận Âm thực. Trưởng khu vực tạp vụ bếp còn có nhiệm vụ kiểm kê các dụng cụ ăn theo định kỳ, đặt mua các mặt hàng, hướng dẫn sử dụng hóa chất, kiểm soát chi phí...

Mỗi một khu vực của Bộ phận Ẩm thực như: khu vực nhà hàng, khu vực phục vụ tiệc... đều có một khu rửa bát đĩa riêng, nhân viên phục vụ sẽ mang thức ăn thừa, rác thải và các dụng cụ ăn dơ vào khu vực này để xử lý. Ở một số khách sạn lớn, khu vực tạp vụ bếp đôi khi trực thuộc Bộ phận Ẩm thực, đôi khi thuộc Bộ phận Bếp, hoặc trực thuộc Bộ Phận Ẩm thực trên danh nghĩa nhưng thực chất do Bộ phận Bếp quản lý.

4.6.12. Phòng dụng cụ âm thanh, hình ảnh phục vụ tiệc, hội họp (Audio Visual Equipments):

Thông thường, khu vực này trực thuộc khu vực dịch vụ tiệc và hội họp (Banquet), các thiết bị âm thanh, hình ảnh thường dùng trong khách sạn bao gồm: máy chiếu, tivi, màn hình LCD, máy tính xách tay, hệ thống âm thanh...

Nhân viên làm việc ở khu vực này đòi hỏi phải có kiến thức và kỹ năng về công nghệ thông tin và kỹ thuật sử dụng các thiết bị nghe nhìn.

Công việc bảo trì các thiết bị ở khu vực này do nhân viên Bộ phận Kỹ thuật đảm nhận, công tác làm vệ sinh các thiết bị trên do nhân viên phòng điều khiển âm thanh, hình ảnh của khách sạn thực hiện.

Riêng hệ thống mạng máy tính của khách sạn thường do nhân viên Bộ phận Tài chính quản lý và bảo trì⁶.

4.7. Các trang thiết bị sử dụng trong các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực

4.7.1. Đồ thủy tinh (Glassware):

Glassware bao gồm các đồ làm bằng thủy tinh và drinkware bên cạnh tableware như đĩa và flatware, tất cả được sử dụng để bày bàn ăn.

Chọn đúng đồ thủy tinh phục vụ khách là yếu tố vô cùng quan trọng, một ly cocktail với kiểu dáng mời mọc sẽ hấp dẫn khách hàng, kết hợp kiểu dáng với chất lượng thức uống và khả năng trình bày sẽ làm khách hàng hài lòng, thiết kế các đồ thủy tinh phải chú

⁶ EDP: Electronic Data Process (Xử lý dữ liệu điện tử)

trọng đến sự trang nhã, mức độ hài hòa, tính ổn định, bền đẹp, vòng miệng êm ái và độ trong suốt của chúng.

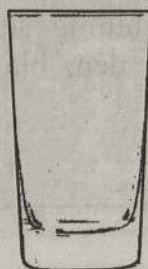
4.7.1.1. Phân loại glassware:

Hiện tại trên thị trường có rất nhiều chủng loại glassware tương ứng với từng loại đồ uống, có loại không chân, có loại chân thấp, chân cao, không quai, hay dạng bầu, thon, hình nón, hình ống sáo, hay có loại đáy tròn, chân thấp hay cao dùng để treo lên tường hay giá...

Collins Glassware

1

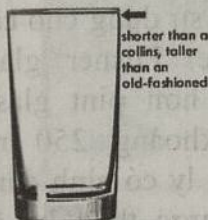
Là ly kiểu tumbler, dung tích từ 300 đến 410ml, hình trụ và nhỏ hơn ly highball glass, phục vụ thức uống hỗn hợp (mixed drinks), đặc biệt là Tom Collins cocktail.



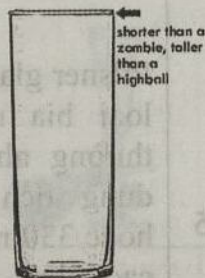
Highball Glass

2

Là ly kiểu tumbler, dung tích từ 240 đến 350ml, dùng để phục vụ highball cocktail và các thức uống hỗn hợp khác. Highball glass cao hơn Old Fashioned glass, thấp nhưng rộng hơn Collins glass.



-highball-
8-12 oz





-collins-
12-16 oz

Shot Glass

3

Loại ly nhỏ thiết kế như một vật để đo lường (khi pha cocktail) hay để uống rượu trực tiếp (a shot).



<p>4</p>	<p>Pint Glass</p> <p>Là dụng cụ uống với nhiều hình dạng có dung tích khoảng 1 pint (Anh: 570ml, Mỹ: 470ml). Loại ly này dùng để uống bia.</p> <p>Pint glass thường có hình nón, hình cái ca, tulip... Pint glass thường sử dụng phục vụ bia đen, bia nâu và bia Anh.</p>	
<p>5</p>	<p>Pilsner Glass</p> <p>Pilsner glass sử dụng cho các loại bia nhẹ. Pilsner glass thường nhỏ hơn pint glass, dung tích khoảng 250 ml hoặc 330 ml, ly có hình dáng cao, thon, được thiết kế để làm nổi bật màu của bia pilsner, cũng như giúp giữ được bọt bia trông đẹp mắt.</p>	
<p>6</p>	<p>Beer Stein (Cốc/vai/ca uống bia)</p>	

Beer stein là cốc/ca truyền thống của người Đức được làm từ gốm sứ, đá, kim loại, thủy tinh hoặc thậm chí bằng gỗ... có trang trí hoa văn hoặc không, thường có tay cầm và nắp đậy. Đôi khi chúng được bán dưới dạng quà lưu niệm hay bán cho một số người sưu tập. Dung tích thường là ½ lít hoặc 1 lít.



Flute Glass

7

Flute glass là dụng cụ uống được yêu thích phục vụ bia lambic của người Bỉ hoặc bia có hương vị trái cây.



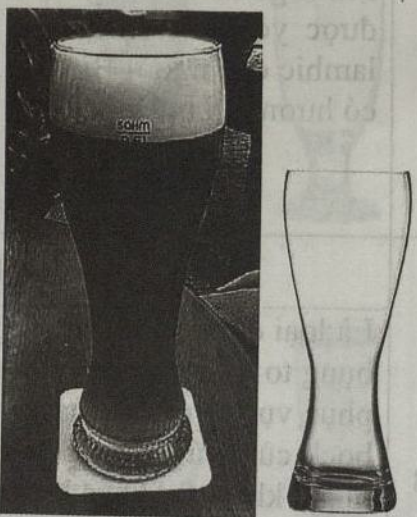


Goblet or Chalice

8

Là loại cốc nhỏ có chân rộng, bụng to thường được sử dụng phục vụ bia mạnh của Bỉ, bia bock của Đức và các loại bia mạnh khác. Sự khác biệt giữa goblet và chalice là độ dày của ly. Goblet mỏng và mảnh khảnh hơn, trong khi đó chalice thì dày và nặng hơn. Goblet và chalice cũng



	<p>thường được sử dụng trong các nghi lễ tín ngưỡng.</p>	
<p>9</p>	<p>Thường sử dụng phục vụ brandy và cognac, Belgian ales, India pale ales, rượu barley, và wheat wines. Thân bầu ngăn được sự bay hơi và giữ được hương thơm của của thức uống bên trong ly.</p>	<p style="text-align: center;">Snifters</p> 
<p>10</p>	<p>Wheat beer glass được sử dụng phục vụ bia làm từ lúa mì, ly còn được biết đến với tên gọi là Weizenbier hay Weibbier. Có nguồn gốc từ Đức, ly có đáy hẹp và dần rộng hơn khi tiến về phía miệng. Wheat beer glass cao hơn pint glass, thường có dung tích khoảng 500ml. Ở một số nước như Bỉ, wheat beer glass chứa được khoảng 250 ml hoặc 330 ml.</p>	<p style="text-align: center;">Wheat Beer Glass <i>(Ly uống bia, bia làm từ lúa mì)</i></p> 
<p>11</p>	<p>Tulip Glass</p>	

Với ưu điểm là giữ được hương vị của bia và duy trì được lượng bọt bia đẹp mắt, ly được thiết kế nhằm tạo sự kết hợp giữa khứu giác và thị giác, thân ly phồng ra, vành miệng tỏa ra như ôm lấy môi và giữ lại lượng bọt. Tulip glass thường phục Scottish ales, barleywines, Belgian ales và các loại aromatic beers khác.



Cocktail Glass

Cocktail glass là loại ly đáy bẹt, chân cao, thân có hình nón bầu, miệng rộng ngang bằng chân ly và chủ yếu phục vụ cocktail. Chân cao chủ yếu để tránh nhiệt độ của tay làm ảnh hưởng đến nhiệt độ của thức uống, miệng ly rộng giúp mùi thơm của thức uống tỏa ra trực tiếp vào mũi người uống.

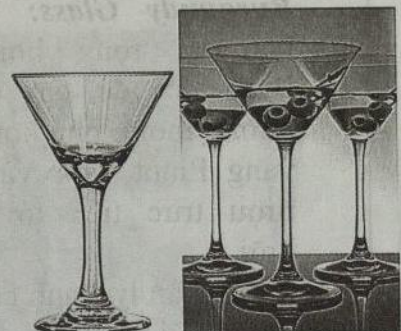


12

Cocktail glass thường được dùng theo tên gọi của loại cocktail hoặc phù hợp với cách trình bày tương ứng.

Ly cocktail còn được trang trí bằng những lát chanh, lát dâu, cà chua, cà rốt... được tía thành những hình dạng vui mắt và những chiếc dù nhỏ đủ màu sắc...

Một cocktail glass tiêu chuẩn có dung tích khoảng 4,5 US fluid ounces (4,5 x #



29,5735295625 ml = 132,088 ml). Ngày nay, các loại ly cocktail cỡ lớn khác có dung tích từ 6 fl oz (177,44ml) đến 12 fl oz (354,88ml) hoặc hơn rất phổ biến.

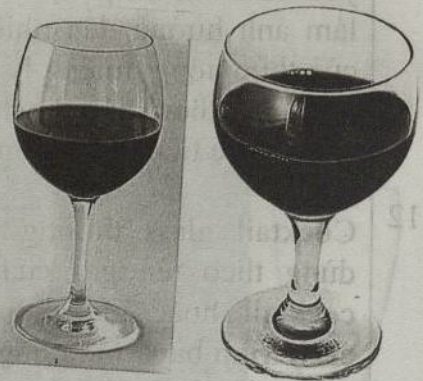
Ngày nay xuất hiện thêm loại ly double martini glass cao và rộng hơn một ly martini tiêu chuẩn.

Red Wine Glass



Ly vang đỏ với bụng rộng và tròn để cho rượu “thở” (ôxy phản ứng hóa học với rượu làm tạo hương vị êm ái hơn), hầu hết các rượu vang đỏ uống ở nhiệt độ phòng, bụng ly to để làm rượu trở lại nhiệt độ phòng nhanh hơn sau khi tay chạm vào ly. Ly vang đỏ có các loại sau:

- **Bordeaux Glass:** Thân rộng, được thiết kế riêng cho vang Cabernet Sauvignon và Syrah để đưa rượu thẳng vào phần cuối miệng.
- **Burgundy Glass:** Thân bầu và rộng hơn ly Bordeaux để tập trung hương thơm, phù hợp với vang Pinot Noir và đưa rượu trực tiếp tới đầu lưỡi.

Nên cầm chân ly tránh cầm ở phần thân bởi vì hơi ấm ở tay sẽ làm tăng nhiệt độ của



13

	<p>ruợu, hương thơm dễ bay hơi. Một lý do nữa là khi cầm ly ở phần thân sẽ để lại dấu tay làm cho ly mất đi độ trong suốt ảnh hưởng đến sự cảm nhận về màu sắc.</p>	
<p>14</p>	<p style="text-align: center;">White Wine Glass</p> <p>Ly vang trắng rất đa dạng về kích cỡ và hình dạng, thân lớn hơn ly Champagne flute nhưng nhỏ hơn ly vang đỏ. Mỗi kiểu ly đi với một loại vang trắng và phản ánh nét độc đáo riêng cho loại rượu đó. Ly vang trắng miệng nhỏ hơn ly vang đỏ nhằm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giảm bề mặt tiếp xúc với không khí vốn sẽ làm ấm rượu nhanh. - Thân ly nhỏ hơn làm giảm diện tích tiếp xúc với tay và ly, do đó độ lạnh của rượu sẽ được giữ lâu hơn. 	
<p>15</p>	<p style="text-align: center;">Champagne Flute và Sparkling Wine</p> <p>Là loại ly có đế với thân cao, bụng ốm thon như ống sáo, được thiết kế để giữ rượu vang sủi tăm trông hấp dẫn và mời gọi hơn khi thưởng thức. Ly cũng được thiết kế tránh tay làm ấm rượu, miệng ly hẹp nhằm bảo hòa khí CO₂. Champagne flutes thường sử dụng trong các buổi lễ trang trọng, như các lễ cưới và tiệc công ty.</p>	

Champagne Coupe

16

Champagne coupe hay champagne saucer là một phiên bản của ly cocktail, với đế, bụng to và ngắn, chân dài, thường sử dụng trong các tiệc cưới (xếp tháp ly champagne).



Sherry Glass

17

Thường sử dụng phục vụ các thức uống mùi có cồn, như sherry, rượu khai vị, rượu mùi, shooters. Tiêu chuẩn ISO của sherry glass là 120 millilitres (4.2 imp fl oz; 4.1 US fl oz). Copita là một dạng của sherry glass.



Copita Glass

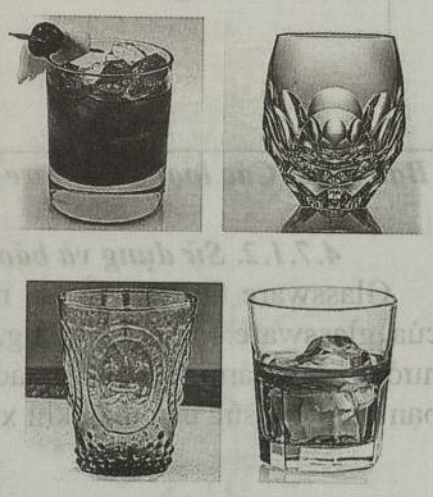
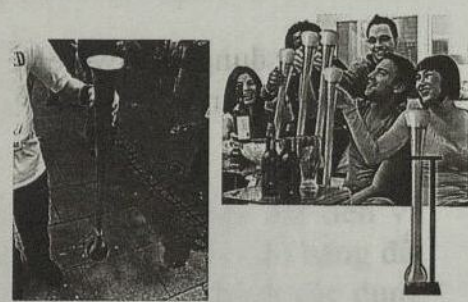



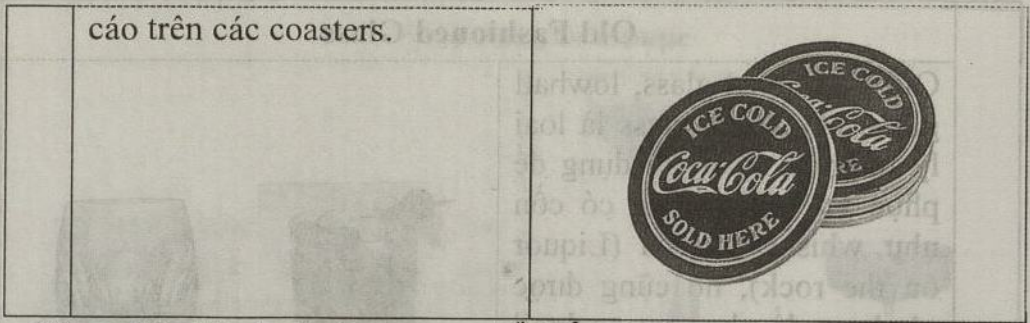
Pitcher

18

Là dụng cụ đựng có vòi dùng để đựng và rót thức uống. Thường thì pitcher làm bằng thủy tinh hoặc nhựa và có quay để việc rót chất lỏng được dễ dàng hơn.



<p>19</p>	<p style="text-align: center;">Old Fashioned Glass</p> <p>Old Fashioned glass, lowball glass, hay rocks glass là loại ly tumbler ngắn, sử dụng để phục vụ thức uống có cồn như whisky với đá (Liquor on the rock), nó cũng được sử dụng để phục vụ cocktail (như Old Fashioned – chính tên của nó). Old Fashioned glasse thường có dung tích khoảng 6 đến 10 fluid ounces (180 đến 300 ml). Một double Old Fashioned glass chứa được khoảng 12 đến 16 fluid ounces (350 đến 440 ml).</p>	
	<p style="text-align: center;">Yard Glass</p> <p>Là ly cao 1 yard (0,914m) có chân hình bóng đèn tròn và lớn dần về phía miệng ly. Một yard bia thường chứa được khoảng 1,4 lít. Vì ly dài, để không vũng nên ly được gắn vào một cái kệ, khi không sử dụng, ly được treo vào tường.</p>	
	<p style="text-align: center;">Beverage Coaster</p> <p>Coaster là tấm đệm để lót ly chứa các loại thức uống. Coaster làm từ nhiều chất liệu nhưng thường làm bằng giấy để dễ hấp thụ chất lỏng đọng lại chảy xuống bàn. Thông thường, các cơ sở kinh doanh ăn uống in quảng</p>	



Bảng 4.2. Các loại glassware phổ biến thường sử dụng trong nhà hàng

4.7.1.2. Sử dụng và bảo quản glassware:

Glassware thường dễ vỡ, mỏng manh và đắt tiền, “ngoại hình” của glassware (độ sáng bóng, kiểu dáng và thiết kế...) cũng ảnh hưởng đến cảm giác của khách khi thưởng thức đồ uống. Vì vậy, bạn phải hết sức cẩn thận khi xử lý với các đồ glassware.

- Không chất đống glassware.



- Không sử dụng glassware để đựng các dụng cụ ăn uống khác.



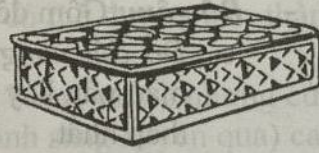
- Không dùng glassware để xúc đá.



- Không mang nhiều ly bằng cách cầm miệng ly.



- Sử dụng khay riêng biệt cho từng loại glassware: Ly tumbler riêng, ly có chân riêng...



- Đổ hết đá ra ly trước khi rửa.



- Không đổ chất lỏng được làm lạnh vào trong một ly nóng. Ví dụ: Sử dụng ly liền sau khi lấy từ máy rửa ra để đựng thức uống lạnh, đổ thức uống nóng vào trong một ly lạnh...



- Luôn giữ đủ chỉ số luân chuyển glassware (Par Stock).
- Nếu mới rửa xong, hãy để glassware một thời gian để đạt nhiệt độ phòng trước khi sử dụng.
- Các loại ly cho dù là sạch hay dơ đều phải được cầm ở chân hoặc khoảng 1/3 bắt đầu từ đáy hay đế ly.

4.7.2. Đồ gốm sứ (Chinaware):

Thuật ngữ chinaware để chỉ bone china (đồ sứ ngà đất tiên và tinh xảo làm từ đất sét trộn với tro xương), earthenware (đồ bằng đất nung có giá rẻ và thường được phủ men khi chế tác thành các dụng cụ ăn uống) hoặc stoneware (gốm đá).

Chinaware làm từ silica (SiO_2), soda ash (Na_2CO_3) và china clay (Kaolinit là một khoáng vật sét với công thức hóa học $\text{Al}_2\text{Si}_2\text{O}_5(\text{OH})_4$ được tráng men ở công đoạn cuối cùng để cho ra sản phẩm đẹp và tinh xảo, chinaware với ưu điểm có nhiều màu sắc và kiểu dáng, chịu đựng sức nóng tốt hơn glassware. Hầu hết các loại crockery sử dụng trong ngành ăn uống ngày nay sử dụng earthenware tráng men với đặc tính bền bỉ và được làm cho cứng cáp hơn.

Ở Việt Nam, có nhiều dạng gốm sứ khác nhau:

- **Đồ gốm:** Gồm đồ đất nung, đồ sành thô, đất mịn.
 - **Đồ đất nung:** Gồm nồi đất, lu, hũ... không có men có màu nâu hay đỏ, thông thường, giá bán trên thị trường là thấp nhất.
 - **Đồ sành thô:** Gồm chậu bông, lu, hũ... có tráng men nhưng được làm bằng đất thô, chẳng hạn như chậu bông, khạp, lu màu vàng da bò của Lái Thiêu, thông thường giá bán đồ sành thô cao hơn đất nung.
 - **Đồ sành mịn:** Gồm chậu hoa, bình bông có trang trí men màu, chén sành, tượng... do các lò chén ở Đồng Nai, Bình Dương sản xuất từ đất sét lọc. Đồ sành mịn có nhiều màu sắc rực rỡ, có độ hút nước cao nhưng dễ bị rạn sau một thời gian sử dụng, thông thường giá bán cao hơn sành thô.

Cách nhận biết đồ gốm: Thân đất (mảnh vỡ của sản phẩm) xốp, có màu, độ hút ẩm cao. Nếu lật chân sản phẩm lên và chế nước vào nơi không có men, bằng mắt thường cũng có thể thấy nước bị hút vào.

- **Đồ sứ:** Gồm hai loại: Đồ bán sứ và sứ.
 - **Đồ bán sứ:** Nhiệt độ nung chưa đủ cao, đất chưa kết khối hoàn toàn, có độ hút ẩm và không có thấu quang (ánh sáng không xuyên qua). Loại này màu không thật trắng. *Cách nhận biết đồ bán sứ:* Có hút ẩm nhưng kém hơn gốm, thân đất không trắng như sứ, đặt dưới ánh đèn hay ánh sáng mặt trời không thấu quang, giá bán trên thị trường thường cao hơn sành mịn.
 - **Đồ sứ:** Độ kết khối hoàn chỉnh, hoàn toàn không thấm nước, cứng cáp, mỏng nhưng chịu lực cao, có màu trắng bóng và độ thấu quang cao. *Cách nhận biết đồ sứ:* Thân đất trắng bóng, hoàn toàn không có màu, giá bán đồ sứ trên thị trường cao hơn các sản phẩm khác.

Bạn phải trang bị chinaware phù hợp với đẳng cấp và chủ đề nhà hàng của mình (nhà hàng Âu, Á, Việt Nam...). Nhà hàng fine dinning thì không nên sử dụng chinaware có giá thành thấp và rẻ tiền. Ngược lại, nhà hàng bình dân mà bạn trang bị chinaware cao cấp chỉ lãng phí và đôi khi còn gây phản cảm ở khách hàng...

Trên thị trường hiện nay, chinaware có thể được phân thành hai loại sau:

- **Loại 1:** Thường có màu trắng bóng, mỏng nhưng cứng và chịu lực cao, độ thấu quang (ánh sáng xuyên qua) cao.
- **Loại 2:** Minh sứ thường trắng ngà, đặt dưới ánh mặt trời hay ánh đèn thì không có độ thấu quang.

Các chinaware có giá thành trung bình, thông dụng, chất lượng khá tốt và đẹp, phù hợp với đa số nhà hàng: Đồ sứ Trung quốc loại 1, đồ sứ CK, đồ sứ Long Phương.

Loại có giá thành thấp, bình dân, thông dụng, phổ biến nhất là đồ sứ toàn màu trắng (hơi ngà): Hàng Trung quốc loại 2, loại này rất phù hợp với các nhà hàng trung bình trở xuống, tuy nhiên chất lượng thấp, dễ vỡ, dễ sứt mẻ, hàng không đạt chuẩn.

Sứ cao cấp Minh long và đồ sứ cao cấp nhập khẩu từ Châu Âu: Giá khá cao, nhưng bù lại mẫu mã và chất lượng rất tốt, phù hợp với các nhà hàng cao cấp.

Hiện nay, trên thế giới cũng chưa có cách gọi thống nhất các loại sản phẩm được làm từ đất này. Ở Mỹ, sản phẩm được chế tạo bằng vật liệu phi kim loại qua quy trình tương tự làm gốm sứ (dập bột, đồ rót, đúc, sấy khô nung, đốt...) đều gọi chung là đồ gốm ceramics. Nhưng ở châu Âu lại chia sản phẩm sản xuất theo quy trình trên thành nhiều loại:

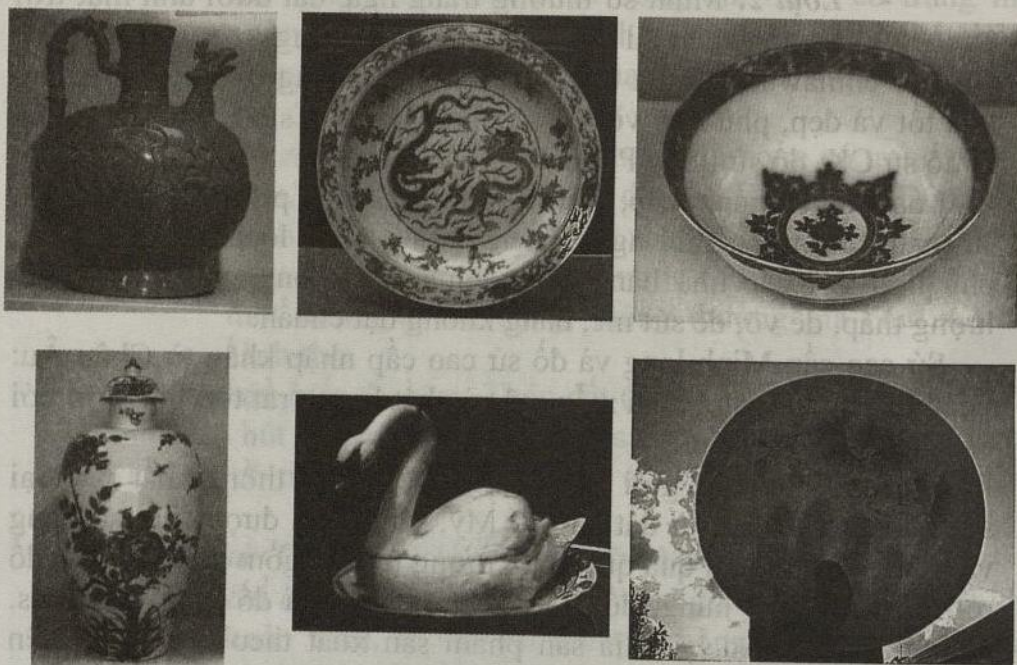
Porcelain (Sứ)

Vật liệu gốm cứng, màu trắng, đục và không xốp, được tạo thành chủ yếu từ cao lanh (*một loại đất sét màu trắng, bền, chịu lửa, với thành phần chủ yếu là khoáng vật kaolinit cùng một số khoáng vật khác như illit, montmorillonit, thạch anh (silic điôxít, SiO₂) v.v.*), tràng thạch⁷ và thạch anh.

Thông thường nguyên liệu làm porcelain được lọc kỹ, quá trình sản xuất trải qua 3 lần nung: 1. Nung nọn: ở 900⁰C cho đất cứng, dễ lên men. 2. Nung lửa khử ở nhiệt độ cao từ 1.300 – 1.400⁰C sau khi tráng sản phẩm đã nung nọn. 3. Trang

⁷ Feldspar (Fenspat) là tên gọi của một nhóm khoáng vật tạo đá cấu thành nên 60% vỏ trái đất. Fenspat kết tinh từ mácma có mặt trong cả đá xâm nhập và đá phun trào, ở dạng hạt nhỏ trong các vành (mạch) và trong các đá biến chất. Fenspat cũng được tìm thấy trong các loại đá trầm tích.

trí: Thông thường trang trí có màu rực rỡ trên men nung từ 800°C – 900°C và trang trí trong men nung ở nhiệt độ 1.200°C – 1.250°C . Loại trang trí trong men là sản phẩm sứ cao cấp.



Nhóm hình 4.1. Một số Porcelain tiêu biểu

**Bone China
(Sứ tro xương)**

Bone china xuất xứ từ Anh Quốc, được chế tạo từ xương động vật đốt thành tro rồi pha vào cao lanh và tràng thạch.

Sản phẩm này được chế tạo rất công phu qua nhiều lần nung như sứ: Lần đầu là nung xương mộc ở nhiệt độ $1.230 - 1.250^{\circ}\text{C}$; lần hai nung men ở nhiệt độ 1.050°C ; cuối cùng là nung và trang trí ở $800 - 900^{\circ}\text{C}$.

Điểm đặc sắc là sản phẩm này rất mỏng và được phủ men trong suốt, rất bóng, màu hơi trắng ngà. Nhược điểm là dễ bị trầy xước trên mặt men, nhưng sản phẩm trông thật hấp dẫn và rất quyến rũ. Giá đắt nên chỉ một số ít khách sạn cao cấp và các nhà hàng fine dining mới có khả năng trang bị bone china.



Hình 4.2. Một số Bone China tiêu biểu

**Earthenware
(Gốm đất nung)**

Earthenware chỉ các đồ bằng đất nung (nồi, niêu, chậu, vò...) với màu đục, có cấu tạo hơi rỗ hay là mẫu trang trí được làm bằng đất sét được nung chưa đủ lửa và phủ lên một lớp men sáng màu.

Earthenware có thể mỏng như bone china và các porcelain khác nhưng dễ bị nứt mẻ, không chắc chắn, xốp hơn stoneware và không có đặc tính thấu quang. Giá cả rẻ là một đặc điểm vượt trội bù lại các nhược điểm trên. Với đặc tính xốp, earthenware thường được tráng men để có thể chứa được các chất lỏng.

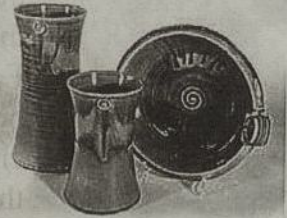


Nhóm hình 4.3. Một số Earthenware tiêu biểu

**Stoneware
(Gốm đá)**

Ở Việt Nam, stoneware được gọi là đồ bán sứ, hoặc đồ đá hay đồ sành cứng. Stoneware được chế tác từ nguyên liệu giống như đồ sứ nhưng nguyên liệu tuyển chọn không kỹ nên có hàm lượng sắt cao, nung ở nhiệt độ cao để tạo sành sản phẩm. Khi nung ra sản phẩm thường hướng về màu xám hay các màu khác tùy vào đất sét và chỉ nung một lần. Nhưng vì nung ở nhiệt độ tương đối cao, từ 1.180 – 1280⁰C nên có độ kết khối tốt, độ hút nước thấp và độ bền rất cao, chịu được sự va đập nên gọi là đồ đá.

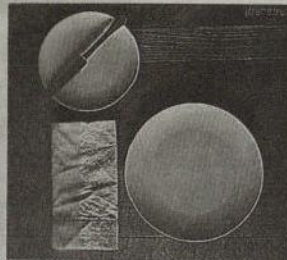
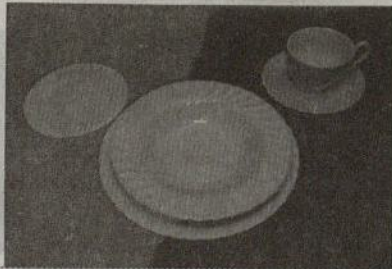
Stoneware nặng và không thấu quang như porcelain.



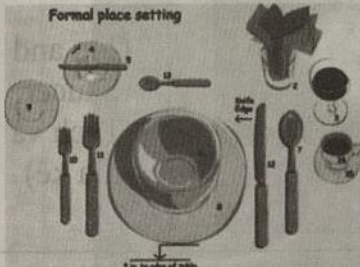


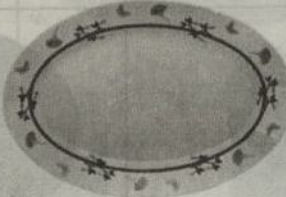




Nhóm hình 4.4. Một số Stoneware tiêu biểu







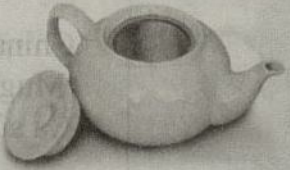



4.7.2.1. Các chinaware sử dụng trong nhà hàng:

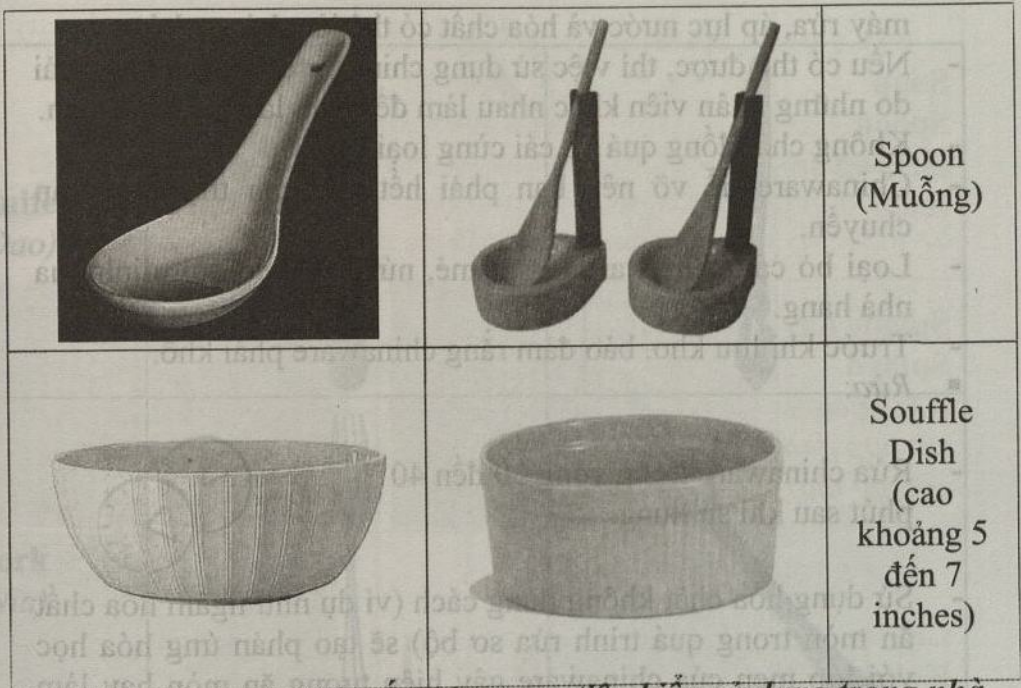
Với nhiều kiểu dáng, chủng loại và sự tham gia của nhiều nhà sản xuất, cùng với sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, chinaware ngày nay được chế tác tinh xảo và mang tính nghệ thuật cao, có thể sử dụng trực tiếp được trong cả các lò vi ba. Sau đây là một số chinaware sử dụng phổ biến trong kinh doanh nhà hàng:



Side Plate
(Đĩa ăn
món phụ –
đĩa nhỏ)

<p>Formal place setting</p>  <p>1 - NAPKIN 2 - WATER GLASS 3 - WINE GLASS 4 - BREAD PLATE 5 - BREAD KNIFE 6 - SOUP BOWL 7 - SOUP SPOON 8 - DINNER PLATE 9 - SALAD PLATE 10 - SALAD FORK 11 - DINNER FORK 12 - DINNER KNIFE 13 - DESSERT SPOON 14 - COFFEE CUP 15 - SAUCER</p> <p>2 in. to edge of table</p>		<p>Entrée Plate (Đĩa ăn món chính - đĩa lớn)</p>
		<p>Oval Plate (Đĩa hình ovan)</p>
		<p>China Mug (Ca sứ)</p>
		<p>Milk and Sugar Bowl (Hũ đựng sữa và đường)</p>

		<p>Cup and Saucer (Tách và đĩa kê)</p>
		<p>Salt and Pepper (Hũ đựng muối và tiêu)</p>
		<p>Ashtray (Gạt tàn)</p>
		<p>Teapot (Bình trà)</p>
		<p>Bowls and Creamers (Các hũ đựng kem sữa pha cà phê)</p>



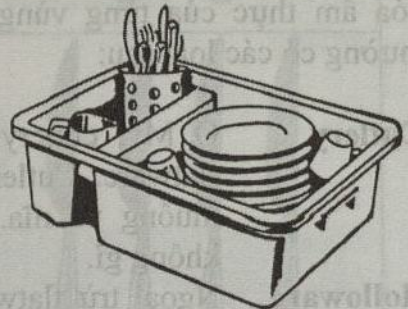
Nhóm hình 4.5. Một số Chinaware tiêu biểu sử dụng trong nhà hàng

4.7.2.2. Sử dụng và bảo quản chinaware:

Cho dù bạn trang bị bất kỳ chủng loại chinaware nào cho nhà hàng của mình, điều quan trọng nhất là bạn phải rửa, xả, làm khô và vận chuyển đúng cách để kéo dài tuổi thọ, bảo đảm chinaware luôn sạch, thẩm mỹ và vệ sinh khi phục vụ.

▪ **Sử dụng và bảo quản:**

- Không để chinaware, glassware và metalware (đồ bằng kim loại) trong một khay chung cho dù sạch hay dơ. Chỉ sử dụng khay nhựa.

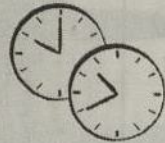


- Loại bỏ thức ăn thừa sau khi sử dụng chinaware xong.
- Không để qua đêm chinaware dơ.
- Cần lưu ý đến các đồ sành sứ có hoa văn trang trí khi cho vào

- máy rửa, áp lực nước và hóa chất có thể làm hỏng chúng.
- Nếu có thể được, thì việc sử dụng chinaware sạch và bền phải do những nhân viên khác nhau làm để tránh lây nhiễm khuẩn.
- Không chất đống quá 12 cái cùng loại.
- Chinaware dễ vỡ nên bạn phải hết sức cẩn thận khi vận chuyển.
- Loại bỏ các chinaware bị sứt mẻ, nứt, vỡ theo quy định của nhà hàng.
- Trước khi lưu kho, bảo đảm rằng chinaware phải khô.

▪ **Rửa:**

- Rửa chinaware trong vòng 30 đến 40 phút sau khi sử dụng.
- Sử dụng hóa chất không đúng cách (ví dụ như ngâm hóa chất ăn mòn trong quá trình rửa sơ bộ) sẽ tạo phản ứng hóa học với lớp men của chinaware gây hiện tượng ăn mòn hay làm mờ lớp men.
- Không sử dụng miếng cọ rửa có thể làm mòn chinaware.
- Nếu rửa máy, hãy cài đặt chương trình rửa cho từng loại thích hợp.






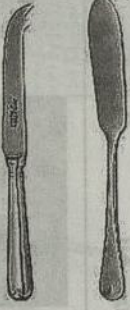

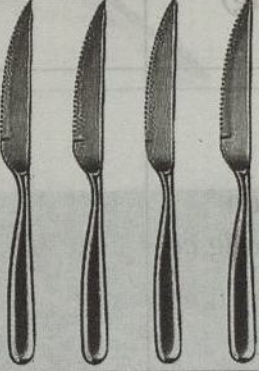






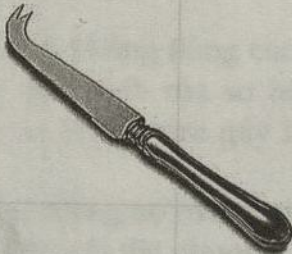
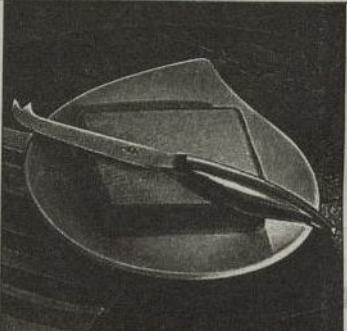
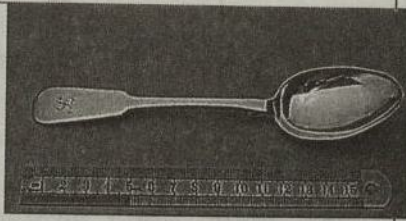



4.7.3. Dụng cụ ăn phục vụ tại bàn (Tableware):

Tableware bao gồm chén đĩa các loại, glassware, cutlery và flatware. Nói chung, tableware bao gồm tất cả các dụng cụ ăn được đặt trên bàn. Chúng loại, số lượng, chất lượng biến đổi tùy vào văn hóa ẩm thực của từng vùng, miền, hay từng bữa ăn. Tableware thường có các loại sau:

Cutlery Ở Mỹ, cutlery thường được gọi là silverware hay flatware. Cutlery thường dùng để chỉ các loại dao, muỗng và nĩa. Flatware thường được làm từ thép không gỉ.

Holloware Ngoại trừ flatware, holloware chỉ các vật dụng thân rỗng phục vụ tại bàn như hũ đựng đường, hũ đựng sữa, bình cà phê, bình trà, bình nước, liễn đựng soup, tô đựng thức ăn nóng có nắp, đĩa và các vật dụng bằng kim loại khác cùng với các đồ gốm sứ.

<p>Knife (Dao)</p>		
<p>Fork (Nĩa)</p>		
<p>Bread and Butter Knife (Dao ăn bơ)</p>		
<p>Steak Knife (Dao ăn thịt)</p>		

<p>Soup Spoon (Muỗng ăn soup)</p>		
<p>Splade hay Splayd (Dụng cụ kết hợp dao muỗng nĩa)</p>		
<p>Cheese Knife (Dao ăn phô mai)</p>		
<p>Dessert Spoon (Muỗng ăn món tráng miệng)</p>		
<p>Tea Spoon (Muỗng cà phê)</p>		

Nhóm hình 4.6. Một số tableware tiêu biểu sử dụng trong nhà hàng

Nhóm hình 4.6. Một số tableware tiêu biểu sử dụng trong nhà hàng

4.7.3.1. Một số tableware đặc biệt:

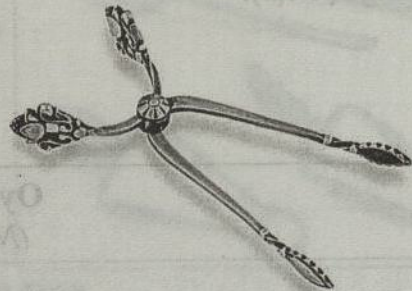
Thế giới ẩm thực với vô vàn các món ăn và thức uống, ngoài các tableware phổ biến được liệt kê ở trên, một số lượng không nhỏ các món ăn yêu cầu các dụng cụ ăn đặc biệt riêng cho món đó. Một số vật dụng sau đây được dùng khá phổ biến:

Silver Tea Tong

(Còn gọi là Silver Sugar Tong hay Silver Sugar Nip – Cái gấp đường/túi trà)

Thường có 2 dạng:

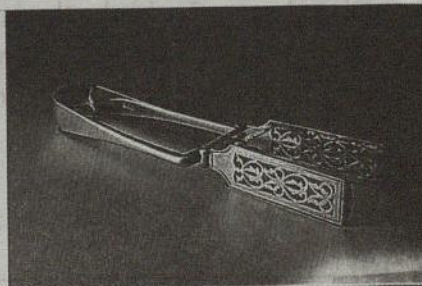
- Hai miếng gấp rời nối với nhau ở phần đuôi.
- Hai miếng gấp nối với nhau bằng một trục giữa giống như cây kéo.



Asparagus Holder

(Cái gấp măng tây)

Thường hình chữ U và được làm bằng kim loại, đầu gấp to và có vân để gấp được một lượng măng tây nhất định.



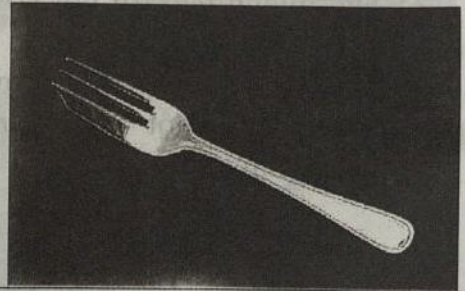
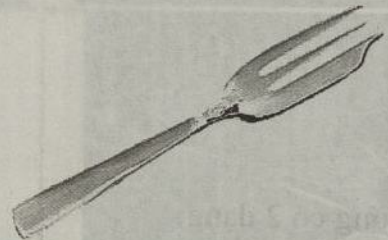
Pastry Slicer
(Dao cắt bánh ngọt)

Dùng để phục vụ món bánh ngọt.



Pastry Fork
(Nĩa ăn bánh ngọt)

Nĩa nhỏ, dùng để phục vụ món bánh ngọt và tráng miệng. Nĩa dùng tay phải thì phía trái của nĩa thường rộng ra (để chỉ tay trái cầm đĩa, tay phải cầm nĩa để ăn và ngược lại).



Oyster Fork
(Nĩa ăn sò)

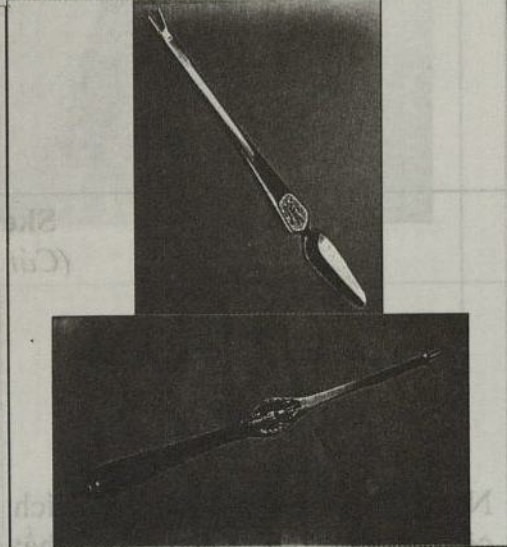
Hơi nhỏ hơn nĩa bình thường, răng nĩa thường cong ra ngoài. Oyster fork dùng để ăn các loại sò.



Lobster Pick

(Tạm dịch: Cái lấy thịt càng tôm, cua)

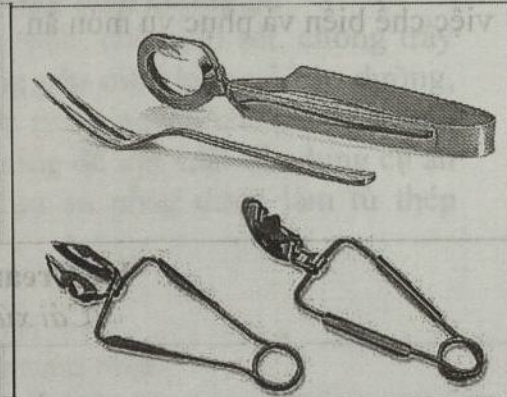
Nhỏ, thon và dài. Lobster pick thường có hai răng dùng để lấy thịt trong càng các con tôm và cua.



Snail Tong and Snail Fork

(Kẹp gấp ốc và nĩa ăn ốc)

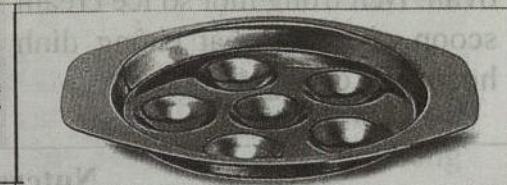
Snail tong thường nhỏ, có lò xo dùng để gấp và giữ ốc trong khi dùng nĩa lấy thân ốc ra để ăn.

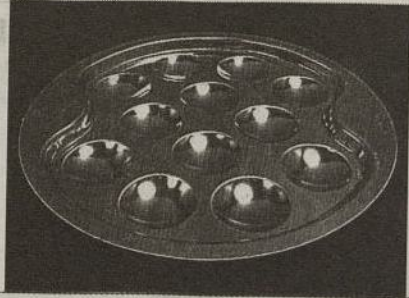


Snail Dish

(Đĩa đựng ốc)

Là loại đĩa tròn, thiết kế có hai "tai" (quai) hai bên để dễ bưng bê.





Skewer
(Cái xiên)

Nhỏ, thon và dài với nhiều kích cỡ và làm được từ nhiều chất liệu, xiên được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau cho việc chế biến và phục vụ món ăn.

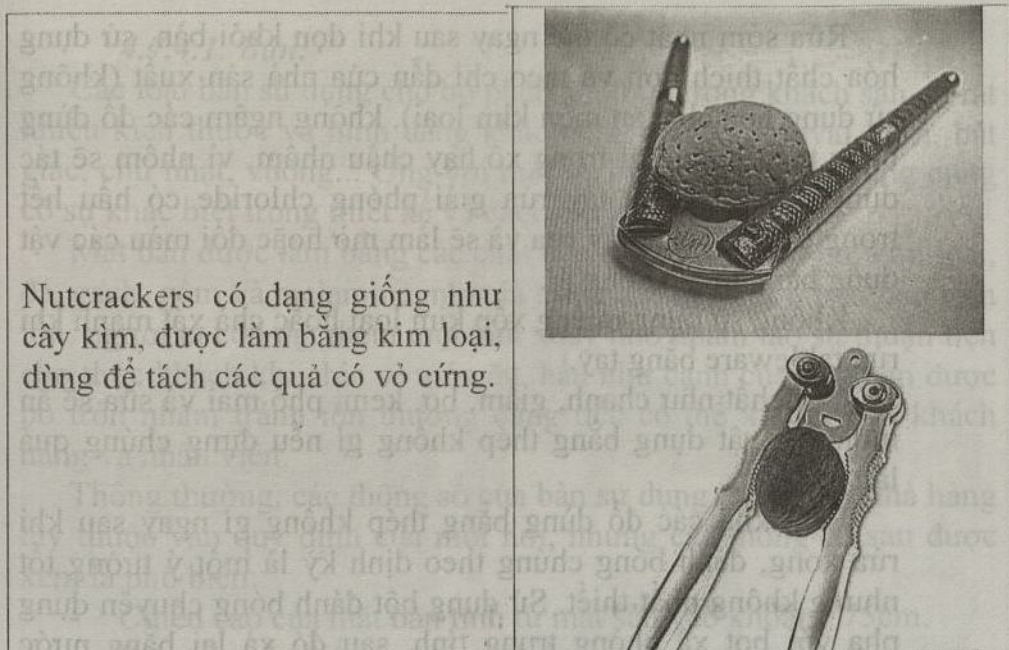


Ice Cream Scoop
(Cái xúc kem)

Thường làm bằng kim loại, đầu xúc kem có hình quả bóng hoặc ovan. Bên trong một số ice cream scoop còn phủ chất chống dính hoặc chất chống đông đá.



Nutcrackers
(Kẹp quả hạch)



Nutcrackers có dạng giống như cây kim, được làm bằng kim loại, dùng để tách các quả có vỏ cứng.

Nhóm hình 4.7. Một số tableware đặc biệt

4.7.3.2. Các dụng cụ ăn làm bằng thép không gỉ:

Với đặc tính ưu việt là chống ăn mòn, chống gỉ sét, chống trầy xước, mang tính vệ sinh cao và không yêu cầu nhiều về bảo dưỡng, thép không gỉ được dùng rất phổ biến trong ngành chế tác các dụng cụ ăn uống, nếu không nói là rất lý tưởng để sản xuất các dụng cụ ăn phục vụ trong nhà hàng. Các dụng cụ ăn uống được làm từ thép không gỉ cũng rất đa dạng:

- Sản phẩm có độ bóng cao.
- Sản phẩm có độ bóng mờ.
- Sản phẩm sần sùi và có màu xám nhạt.
- Sản phẩm không có độ phản chiếu.

Tùy theo quy mô, triết lý kinh doanh và đẳng cấp của nhà hàng, bạn nên lựa chọn loại nào phù hợp và trang bị cho nhà hàng của mình.

4.7.3.3. Sử dụng vào bảo quản tableware:

Tuy các vật dụng làm bằng thép không gỉ có đặc tính chống ăn mòn, chống gỉ sét, nhưng trong quá trình rửa, nếu bạn xử lý không đúng cách thì hóa chất có thể làm hư hỏng chúng.

- *Rửa:*

Rửa sớm nhất có thể ngay sau khi dọn khỏi bàn, sử dụng hóa chất thích hợp và theo chỉ dẫn của nhà sản xuất (không sử dụng hóa chất ăn mòn kim loại), không ngâm các đồ dùng bằng thép không gỉ trong xô hay chậu nhôm, vì nhôm sẽ tác dụng với hóa chất tẩy rửa giải phóng chloride có hầu hết trong các hóa chất tẩy rửa và sẽ làm mờ hoặc đổi màu các vật dụng bằng thép không gỉ.

Không sử dụng miếng xốp kim loại hoặc chà xát mạnh khi rửa tableware bằng tay.

Các chất như chanh, giấm, bơ, kem, phô mai và sữa sẽ ăn mòn các vật dụng bằng thép không gỉ nếu đựng chúng quá lâu.

Làm khô các đồ dùng bằng thép không gỉ ngay sau khi rửa xong, đánh bóng chúng theo định kỳ là một ý tưởng tốt nhưng không nhất thiết. Sử dụng bột đánh bóng chuyên dụng pha với bột xà phòng trung tính, sau đó xả lại bằng nước nóng và lau khô.

- *Xả:*

Xả ở nhiệt độ 180⁰C, thêm vào chất phụ gia chống nước cứng nếu cần.

- *Vận chuyển và lưu trữ:*

- Khi chồng lên hay khi chạm vào nhau, tableware có thể tạo vết đen và tính thẩm mỹ sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng, thậm chí không sử dụng được nữa.
- Đặt giấy vào giữa các hollowware (đĩa, chén...) nếu chất đồng chúng.
- Xử lý đôi với một chồng đĩa: nhấc đĩa lên thay vì kéo chúng khi lấy ra hay úp vào.
- Không chất đồng các dụng cụ có quai.
- Không lưu giữ các vật dụng bằng kim loại trong hộp kín hơi.
- Nếu sử dụng tableware cho tủ đông, cần lưu ý sau khi lấy ra sử dụng, sự thay đổi nhiệt độ đột ngột có thể làm hỏng tableware.
- Không nên sử dụng bone china và các vật dụng có trang trí kim loại hoặc vật dụng bằng kim loại cho lò vi ba.

4.7.4. Bàn và ghế (Table and Chairs):

4.7.4.1. Bàn:

Các loại bàn sử dụng cho bộ phận ẩm thực trong khách sạn có rất nhiều kích thước và hình dáng khác nhau như: hình oval, tròn, bát giác, chữ nhật, vuông... Ứng với mỗi loại bàn, số ghế sử dụng cũng có sự khác biệt trong thiết kế và cách bày trí.

Mặt bàn được làm bằng các chất liệu khác nhau như gỗ, kim loại, đá, gạch, gốm và melamine, nhất là trong các tiệc cưới, trên bàn tròn lớn, người ta còn đặt thêm một bàn xoay nhỏ nhằm tạo sự thuận tiện cho thực khách khi chia sẻ món ăn, hầu như cạnh của mặt bàn được bo tròn nhằm tránh tổn thương đáng tiếc có thể xảy ra cho khách hàng và nhân viên.

Thông thường, các thông số của bàn sử dụng trong mỗi nhà hàng tùy thuộc vào quy định của mỗi nơi, nhưng các thông số sau được xem là phổ biến:

- Chiều cao của mặt bàn tính từ mặt sàn vào khoảng 75cm.
- Bàn tròn cho bốn người có đường kính khoảng 92cm.
- Bàn vuông cho hai người khoảng 76cm.
- Bàn vuông cho bốn người khoảng 92cm.
- Bàn chữ nhật cho bốn người khoảng 137cm x 76cm.

Bàn
vuông



Bàn
chữ
nhật





Nhóm hình 4.8. Một số loại bàn tiêu biểu sử dụng trong bộ phận ẩm thực khách sạn

4.7.4.2. Ghế:

Đi cùng với bàn, ghế cũng có nhiều loại với kiểu dáng, kích cỡ và màu sắc khác nhau, chúng được thiết kế đặc biệt dành riêng cho từng chủ đề trong dịch vụ ẩm thực (như ghế ở quầy bar, ghế cho các loại tiệc, họp...). Chiều cao của ghế phụ thuộc vào kích thước và chiều cao của bàn, cho dù là loại ghế nào, thiết kế có một điểm chung là làm sao cho khách ngồi và thưởng thức món ăn và thức uống một cách thoải mái và chân không chạm vào bàn.

Các ghế thông dụng thường sử dụng trong nhà hàng, các thông số có thể là:

- Chiều cao vào khoảng 92cm.
- Mặt ghế ngồi cách sàn khoảng 46cm và cách mặt bàn khoảng 23cm.





Nhóm hình 4.9. Một số loại ghế tiêu biểu sử dụng trong nhà hàng

4.7.5. Xe đẩy (Trolley):

Ở Việt Nam, xe đẩy dùng phục vụ ăn trong ngành ăn uống hầu như chỉ có phục vụ tại phòng (room service), một số ít nhà hàng có sử dụng xe đẩy phục vụ tiệc cưới nhưng không phổ biến lắm vì hầu hết không gian nhà hàng tiệc cưới ở các thành phố lớn là rất hạn chế. Ở nước ngoài thì phong phú hơn, xe đẩy phục vụ chế biến món ăn tại bàn (gueridon), xe đẩy chuyên dụng cho một loại thức ăn nào đó (chẳng hạn như dessert trolley, hor d'oeuvre trolley và carving trolley) cũng được sử dụng.

4.7.5.1. Xe đẩy phục vụ tại phòng (Room Service Trolley):

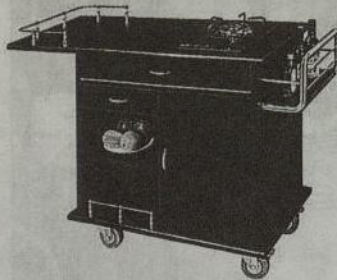
Được thiết kế để sử dụng đa năng, xe đẩy phục vụ tại phòng là một bàn nhỏ có gắn bánh xe để tiện việc di chuyển, có thể bày bữa ăn và phục vụ tại phòng khách. Bên dưới mặt bàn xe đẩy thường có một máy hâm nóng thức ăn (warmer).

4.7.5.2. Xe đẩy phục vụ chế biến món ăn tại bàn (Gueridon or Flambé Trolley):

Gueridon hay Flambé trolley là một xe đẩy nhỏ di động được trang bị một hoặc hai bếp ga (có bình ga kèm theo), một khoảng không gian để các dụng cụ phục vụ việc nấu nướng và dụng cụ ăn (như chén đĩa...). Các món ăn khách yêu cầu được sơ chế sẵn sàng trong bếp, sau đó chuyển sang xe flambé trolley và được đẩy ra cạnh bàn khách để biểu diễn nghệ thuật chế biến trước mặt khách. Thường thì chỉ những nhân viên chuyên nghiệp mới phục vụ được loại hình này (vừa đóng vai trò đầu bếp vừa đóng vai trò người phục vụ bàn).



Nhóm hình 4.10. Xe đẩy phục vụ tại phòng trong khách sạn



Nhóm hình 4.11. Xe đẩy phục vụ chế biến món ăn tại bàn trong nhà hàng

4.7.6. Đồ vải (Linen):

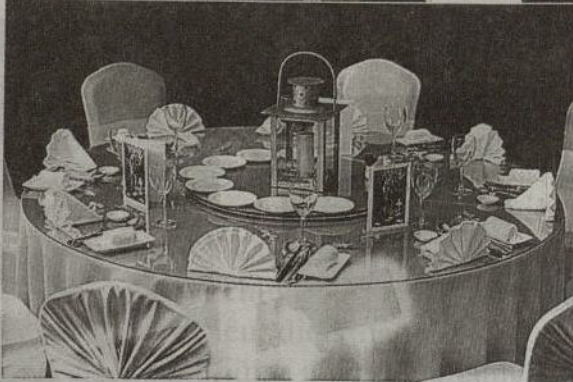
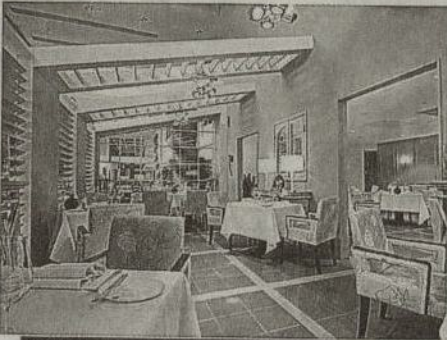
Linen (vải lanh) là mặt hàng vải làm từ sợi cây lanh. Trong nhà hàng, một số mặt hàng sử dụng làm từ linen như: khăn bàn các loại, khăn lót bàn (slip cloth hay napperon hay doily), khăn ăn, khăn trải bàn tiệc tự chọn, khăn cho nhân viên phục vụ...

Ngày nay, thuật ngữ linen để chỉ các sản phẩm làm từ cotton, các chất liệu vải tổng hợp khác hay sợi pha⁸.

4.7.6.1. Khăn bàn (Table Cloth):

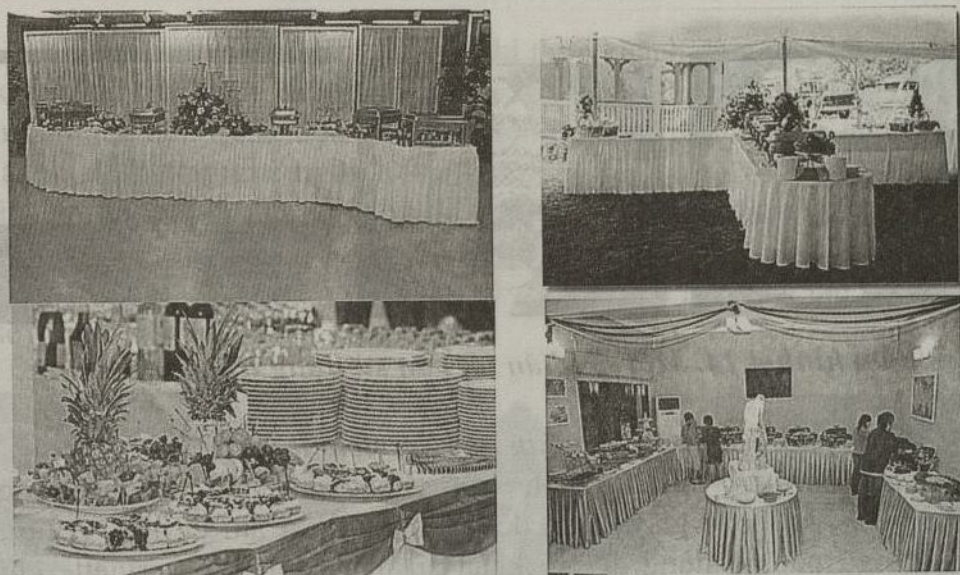
Kích thước khăn bàn buffet thường là 2m x 4m, thông thường kết hợp với rèm phủ chân bàn (table skirt).

Với ưu điểm không bị bóng khi ủi và bền, chất liệu cotton hay linen thường được dùng làm khăn bàn, trong các nhà hàng fine dining, trắng là màu thông dụng nhất và được xem như là màu của sự sang trọng, các màu khác thường sử dụng cho các buổi tiệc theo chủ đề như tiệc cưới hay hội họp. Ngoài ra, khăn bàn thô cũng được sử dụng trong một số nhà hàng.



Nhóm hình 4.12. Một số loại khăn bàn sử dụng trong nhà hàng

⁸ Cotton pha với các sợi tổng hợp như polyester chẳng hạn.



Nhóm hình 4.13. Một số khăn bàn buffet sử dụng trong nhà hàng

Kích thước khăn bàn tương ứng với kích thước của từng loại bàn, khăn bàn phải phủ kín mặt bàn và đủ dài để che phủ chân bàn nhưng không làm khách ngồi cảm thấy khó chịu:

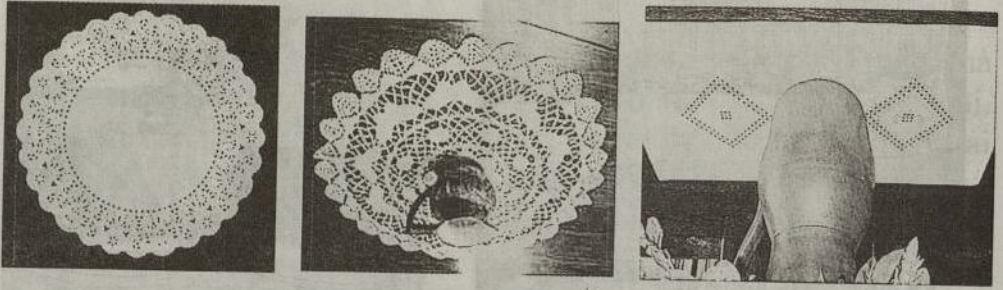
Loại bàn	Kích thước bàn	Kích thước khăn bàn
Bàn vuông	76cm x 76cm	137cm x 137cm
Bàn vuông	92cm x 92cm	183cm x 183cm
Bàn chữ nhật	136cm x 76cm	183cm x 137cm
Bàn tròn	Đường kính 92cm	Đường kính 184cm

Bảng 4.3. Kích thước một số bàn và khăn bàn sử dụng trong nhà hàng

4.7.6.2. Khăn lót bàn (Slip Cloth hay Napperon hay Doily):

Là tấm đệm trang trí được đặt trên bàn để bảo vệ mặt bàn khỏi trầy xước hay ngăn chắt lỏng thẩm thấu xuống làm hư hỏng mặt bàn, các doily⁹ (hay doilie) có thể được đan, móc hay thêu từ chất liệu cotton hay linen. Các doily ngày nay không chỉ đơn thuần là vật lót bàn mà được thiết kế với nhiều kiểu dáng, kích thước và màu sắc khác nhau, đáp ứng các yêu cầu thẩm mỹ của nhà hàng.

⁹ Lấy tên của ông Doiley, một người bán vải vào thế kỷ 17 ở Luân Đôn.

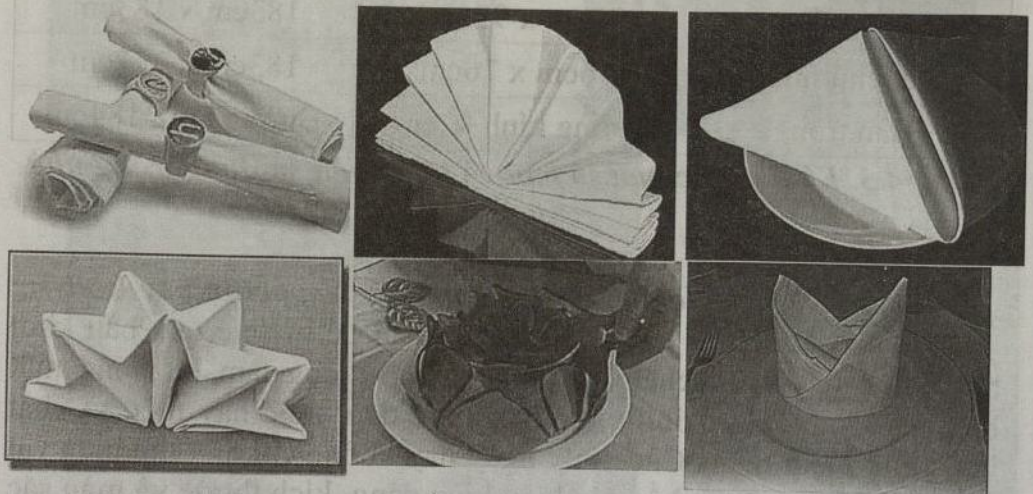


Nhóm hình 4.14. Một số khăn lót bàn sử dụng trong nhà hàng

4.7.6.3. Khăn ăn (Napkin hay Serviette):

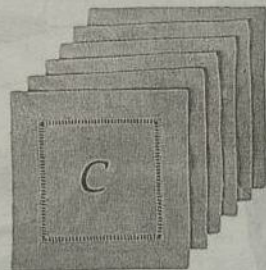
Khăn ăn được thiết kế hình vuông hoặc chữ nhật, thường được làm bằng vải hoặc giấy dùng để lau miệng khi ăn. Ở một số nơi, thuật ngữ napkin dùng để chỉ khăn ăn làm bằng vải, serviette chỉ khăn ăn làm bằng giấy. Khăn giấy thường phục vụ cho bữa ăn sáng, hay bữa ăn có một món ăn hoặc trong các bữa ăn không trang trọng.

Khăn ăn thường cùng màu với khăn bàn, hoặc được phối màu theo chủ đề của nhà hàng, kích thước lý tưởng của khăn ăn vào khoảng 50cm x 50cm. Tuy nhiên, khi sử dụng khăn ăn để xếp hình nhà hát opera, một số nhà hàng trong các khách sạn 5 sao ở Việt Nam sử dụng loại có kích thước 60cm x 60cm nhằm tạo sự cân đối và đẹp mắt hơn so với loại có kích thước 50cmx50cm.



Nhóm hình 4.15. Một số khăn ăn sử dụng trong nhà hàng

Khăn ăn được trải lên đũa sau khi thực khách đã ngồi xuống ghế, khi đi dự tiệc, bạn không nên quần khăn ăn quanh cổ theo kiểu cho trẻ em ăn, nếu trong bữa ăn bạn muốn rời khỏi bàn thì tạm gấp khăn lại và để xuống ghế ngồi, trước khi đứng lên và ra về, hãy để khăn ăn lên bàn cạnh đĩa ăn (nếu có) hoặc trung tâm khu vực bày bàn dành riêng cho bạn (cover), lưu ý chỉ để khăn ăn gọn trên bàn, không nên gấp khăn lại cẩn thận vì như vậy có nghĩa là lần sau bạn sẽ không đến nhà hàng nữa¹⁰.



Nhóm hình 4.16. Một số cocktail napkin sử dụng trong các cơ sở kinh doanh ăn uống

Cocktail napkin¹¹ là khăn ăn nhỏ thường sử dụng trong các tiệc cưới, tiệc dành cho trẻ em, tiệc rượu hoặc các sự kiện tương tự, chức năng chính của cocktail napkin là dùng như một miếng lót cho ly cocktail, lau mép, nhả thức ăn không mong uống từ miệng ra...

Cocktail napkin thường thấy nhiều ở các quán bar, khi bạn gọi một thức uống (trừ bia), nhân viên pha chế sẽ phục vụ thức uống đó cho bạn cùng với một cocktail napkin, sử dụng cocktail napkin trong

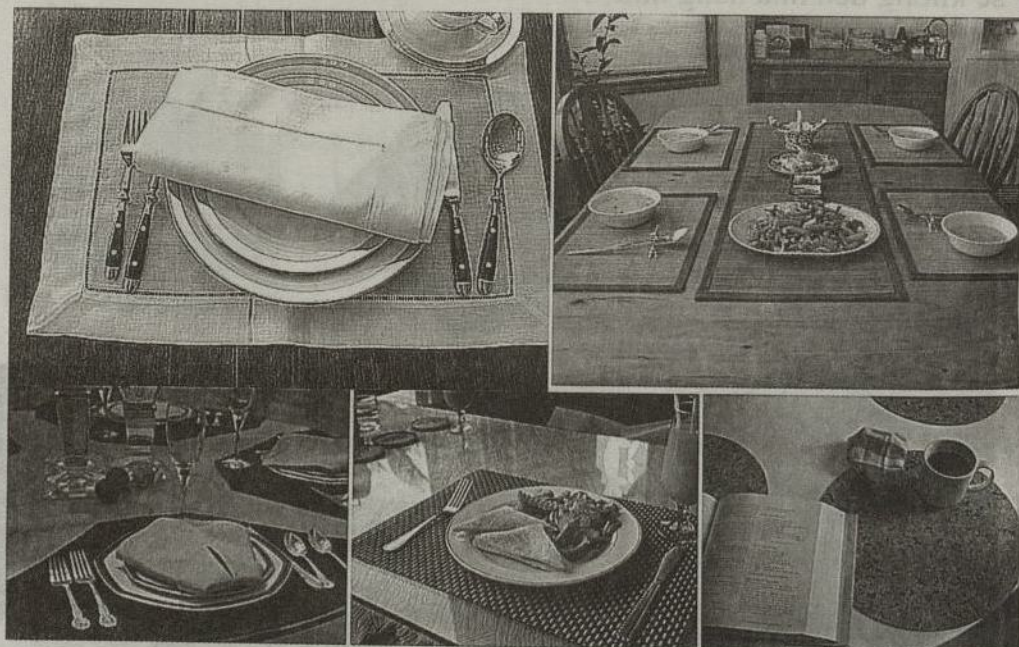
¹⁰ Ý nghĩa chung của các cơ sở kinh doanh ăn uống.

¹¹ Tạm dịch: Khăn ăn nhỏ.

trường hợp này để lau vết nước đọng xung quanh ly, khắc phục được các vết in xuống bàn hay quầy bar do chân ly nặng tiếp xúc xuống bàn, và một lý do quan trọng nữa để sử dụng chúng thay cho miếng lót ly là chúng trông có vẻ trang nhã hơn so với miếng lót ly.

Cocktail napkin thường không được chọn để sử dụng cho các bữa tiệc trang trọng.

4.7.6.4. Tấm đệm lót bàn (Place Mat):



Nhóm hình 4.17. Một số placemat sử dụng trong nhà hàng

Thuật ngữ placemat có nghĩa là “Đặt một tấm đệm ngay tại chỗ của người ngồi – Tiếng Anh là the mat being put at a person's “place” (chair) at a table”.

Chức năng chính của placemat là bảo vệ bàn khỏi các vết đổ của thực phẩm và đồ uống, làm giảm sức nóng của các đĩa chứa món ăn nóng tiếp xúc với bàn. Placemat có thể trơn hoặc có họa tiết trang trí, được làm từ giấy, nhựa, vải hay sợi pha. Placemat kiểu Á thường làm bằng các tấm tre nửa mỏng kết lại với nhau, hoặc các hạt nhiều màu bện lại với nhau. Một số nhà hàng còn in quảng cáo hay in các trò chơi dành cho trẻ em trên placemat.

Các placemat cao cấp hơn thì được làm từ nhựa vinyl¹² hay bằng da, thường được các khách sạn và nhà hàng tổ chức sự kiện chuyên nghiệp sử dụng. Trong trường hợp này, placemat vừa có chức năng làm tằm đệm êm khi để các vật khác lên không gây tiếng động trong suốt cuộc hội họp, vừa làm tằm đệm để khách có thể viết dễ dàng.

Bạn cần phải biết kích thước và hình dáng của bàn trước khi chọn mua place mat. Mỗi nhà sản xuất có một thông số khác nhau. Kích thước place mat thường là:

Hình dạng Kích thước

Chữ nhật : 13 x 19 in. or 12 x 16 in (33cm x 48cm) hay (30cm x 41cm).

Tròn : 14 in. diameter (đường kính 36cm).

Ovan : 12 x 18 in (30cm x 46cm).

Vuông : 13 x 13 in (33cm x 33cm).

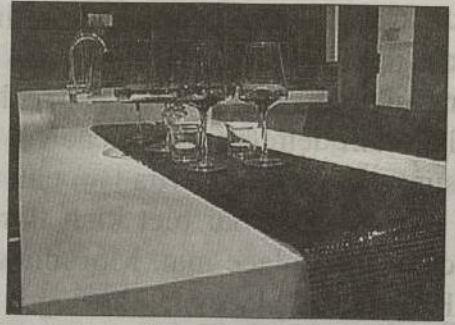
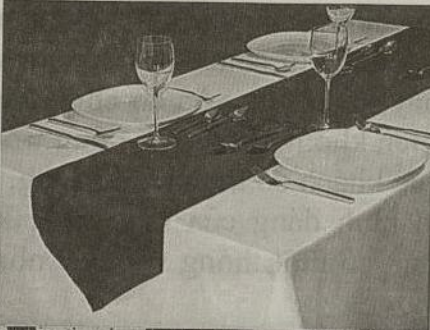
4.7.6.5. Tằm trang trí trên bàn (Table Runner):

Table runner là tằm trang trí được đặt trên bàn, thường được trải ở giữa và dọc theo chiều dài bàn, thông thường, table runner được thiết kế tổng thể sao cho tạo được độ tương phản cao với khăn bàn hoặc làm nên điểm nhấn và làm nổi bật bàn ăn (Ví dụ như trải table runner đỏ với khăn bàn trắng).

Một vài nhà hàng sử dụng table runner trực tiếp lên mặt bàn mà không cần đến khăn bàn, trong trường hợp này thì bạn nên sử dụng kèm với placemat để tạo một hiệu ứng đặc biệt. Tuy nhiên, bạn phải hết sức lưu ý đến màu sắc và hoa văn thiết kế của table runner, placemat và khăn bàn để chúng không choảng nhau, hoặc chẳng “ăn nhập” gì với món ăn, hoặc không nói lên được chủ đề hay ý nghĩa của bữa tiệc.

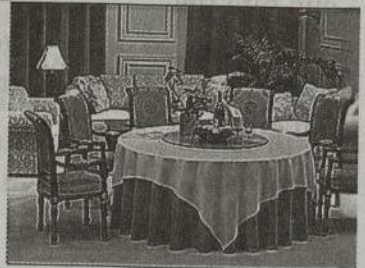
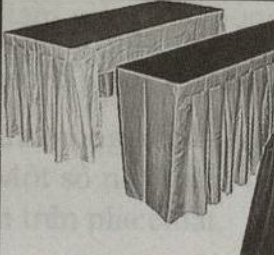
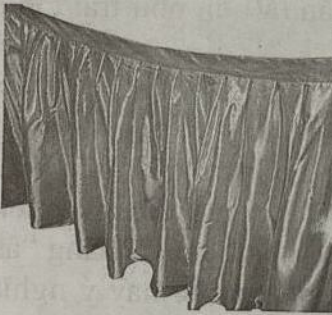
Không có kích thước chuẩn cho table runner, thường rộng 12 inches (30cm) và dài trên dưới 4 feet (khoảng 1,2m) tùy theo chiều dài của mỗi bàn.

¹² Một loại nhựa dẻo nhân tạo.



Nhóm hình 4.18. Một số table runner sử dụng trong nhà hàng

**4.7.6.6. Rèm chân bàn (Table Skirt)/
Tấm trang trí quanh mép bàn (Table Va lance):**



Nhóm hình 4.19. Một số table skirt sử dụng trong nhà hàng

Table skirt là một tấm trang trí xung quanh mép bàn, hoặc phủ lên cả mặt bàn và các mép rủ xuống gần chạm sàn. Có nhiều mục đích sử dụng table skirt nhưng mục đích chính vẫn là tính trang trí (che chân bàn hay làm bàn trông có vẻ đẹp hơn).

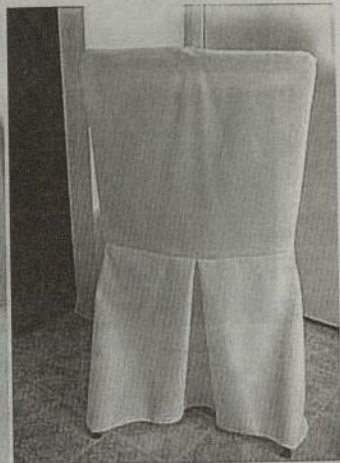
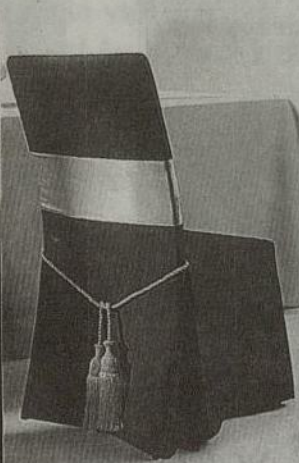
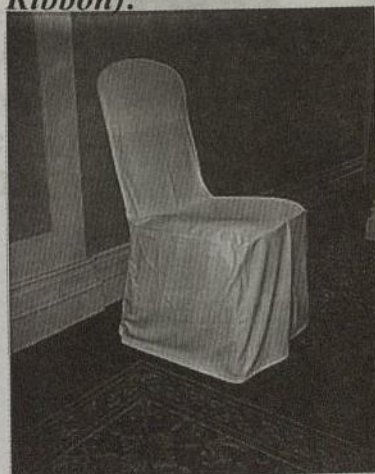


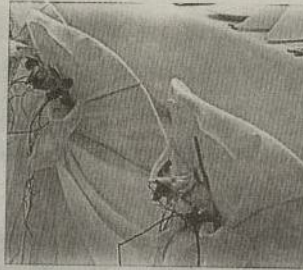
Nhóm hình 4.20. Một số loại valance sử dụng trang trí trong nhà hàng

Table valance là một tấm trang trí chạy quanh và phủ xuống một đoạn ngắn từ mép bàn, thường thì kết hợp table valance với table skirt nhằm tạo sự hài hòa, sang trọng và lãng mạn trong việc bày bàn.

Table valance có nhiều kiểu khác nhau: Bong bóng, uốn cong, thắt nơ...

4.7.6.7. Bao ghế (Chair Cover) và nơ ghế (Chair Tie/ Chair Ribbon):





Nhóm hình 4.21. Một số loại chair cover và chair ribbon sử dụng trong nhà hàng

Chair cover là vỏ làm bằng vải bao phủ toàn bộ cái ghế, chair cover thường được sử dụng trong các buổi tiệc trang trọng như tiệc cưới nhằm tăng thêm sự lôi cuốn thông qua cách bày trí và phối màu khi bày một bàn tiệc hoàn chỉnh. Chair cover thường kết hợp với nơ ghế (chair tie hay chair ribbon) – một miếng vải trang trí thường được thắt hình cái nơ ở phía sau lưng ghế hoặc được thiết kế liền luôn với bao ghế (quấn ra sau ghế thắt lại thành nơ – loại này không phổ biến lắm).

Chất liệu sử dụng làm chair cover thường là satin hay polyester.

4.7.6.8. Khăn phục vụ (Waiter's Cloth hay Service Cloth):



Nhóm hình 4.22. Sử dụng khăn phục vụ trong nhà hàng

Khăn phục vụ không phải giẻ rách bị loại ra dùng để lau chùi, là một phần trong bộ đồng phục của nhân viên phục vụ, mục đích chính của khăn phục vụ là bảo vệ tay khỏi bỏng khi bưng đĩa hay bát thức ăn nóng. Tuy nhiên, cho dù vì lý do vệ sinh hay an toàn, sử dụng khăn phục vụ vẫn là một thói quen tốt, khăn phục vụ thường có các chức năng sau:

▪ *Tránh bị bỏng khi:*

- Bưng các đĩa thức ăn nóng đến bàn.
- Bưng một chồng đĩa nóng.
- Bưng một đĩa lớn, nóng.
- Giữ khăn phục vụ gọn gàng và sạch sẽ bằng cách:
 - Vắt khăn trên cánh tay trái nếu không sử dụng.
 - Không kẹp dưới nách, nhét vào túi quần, nhét vào thắt lưng hay vắt ngang vai.

▪ *Khăn phục vụ còn có thể dùng để:*

- Phủi những mảnh vụn thức ăn thay chổi quét.
- Lau lần cuối cốc, tách, dao, muỗng, nĩa trước khi dùng.
- Lau mặt trái của đĩa trước khi đặt lên bàn.
- Sử dụng trong quá trình phục vụ rượu vang.

- Khăn phục vụ phải luôn được giữ sạch, không có mùi, không thùng hay rách, được ủi và luôn mang theo bên mình, hãy thay ngay nếu khăn bị bẩn.

4.7.7. Sử dụng các trang thiết bị:

Số vốn đầu tư vào các trang thiết bị trong nhà hàng không nhỏ, nhất là các nhà hàng fine dining, hầu hết là các đồ dùng là hàng cao cấp và đắt tiền. Vì vậy, mỗi nhân viên phải có trách nhiệm bảo quản và sử dụng chúng hết sức cẩn thận, vì tương lai phát triển của nhà hàng và vì đạo đức nghề nghiệp, yếu tố an toàn vệ sinh thực phẩm cũng được đặt lên hàng đầu. Khi làm việc với các dụng cụ ăn uống, để giữ tiêu chuẩn cao nhất về vệ sinh, bạn cần phải lưu ý:

- Cầm quai đối với các dụng cụ ăn uống có quai.
- Cầm chân ly đối với các ly có chân: Khi thao tác với ly, cầm khoảng 1/3 thân ly tính từ đáy lên đối với ly tumbler nhằm tránh chạm tay vào miệng hay phần trên của ly.
- Cầm cán đối với các dụng cụ có cán.
- Không chạm tay vào miệng crockery.

- Khi làm việc với crockery, ngón tay cái không được chạm vào bên trong.
- Không được để lại dây vân tay khi làm việc với glassware và cutlery.

Một số nguyên nhân gây nứt vỡ ở các dụng cụ ăn uống như:

- *Va chạm cơ học*: Do các đồ vật va chạm với nhau (Ví dụ như chồng ly lên nhau, chất đồng crockery, mang nhiều ly bằng cách túm các miệng ly, chất quá nhiều đồ lên khay gây trơn trượt, dùng glassware đựng cutlery...).
- *Sốc nhiệt độ*: Do thay đổi nhiệt độ đột ngột (Ví dụ như ly đang nóng cho vào tủ lạnh và ngược lại, cho crockery đang lạnh vào lò vi ba...).
- *Sử dụng dụng cụ sai chức năng*: Dùng ly xúc đá, dùng dao mở đồ hộp...
- *Đãng trí hay làm việc không tập trung*: Đãng trí hay mất tập trung không những có thể gây rơi vỡ dụng cụ phục vụ ăn, uống khi thao tác mà còn gây nguy hiểm cho chính bản thân mình và khách hàng.
- *Môi trường xung quanh*: Sàn trơn trượt, vấp ngã, cửa đóng mà củ tường nó đang mở...

4.7.7.1. Các biện pháp tránh làm nứt bể các dụng cụ phục vụ trong nhà hàng:

- Sử dụng khay khi phục vụ hay thu dọn.
- Tuân theo quy tắc chất đồng hay khi lưu giữ các trang thiết bị trong kho.
- Sử dụng cửa “ra” và “vào” đúng cách: cửa ra thì chỉ ra một chiều thôi, cửa vào thì cũng tương tự, nếu sử dụng một cửa để ra và vào thì có thể đụng vào nhau và gây tổn thương.
- Tránh làm va chạm giữa glassware và chinaware.
- Không chất quá nhiều vào khay khi vận chuyển.

4.7.7.2. Những điều “nên” và “không nên” khi làm việc với các dụng cụ phục vụ trong nhà hàng:

- Đồ đá ra ly trước khi rửa, không đổ chất lỏng nóng vào ly lạnh và ngược lại.
- Chồng đĩa theo đúng loại và kích thước, không chất đĩa quá cao.

- Cầm ly bằng cán, chân hay dưới đế ly, không được cầm ly bằng cách túm miệng ly cho dù là sạch hay dơ.
- Khay có glassware và chinaware dơ: Lấy glassware ra hết rồi mới lấy chinaware ra sau và ngược lại, không dọn theo ngẫu nhiên.
- Không dùng ly xúc đá.
- Không dùng glassware để đựng cutlery.
- Luôn kiểm tra chỉ số luân chuyển (Par Stock) để bảo đảm đủ sử dụng trong thời gian cao điểm.
- Loại bỏ ngay các đồ dùng bị nứt mẻ hay nứt.
- Không để nhiều ly vào chậu rửa.
- Không chồng ly lên nhau.

4.7.7.3. Tiêu chuẩn vệ sinh khi làm việc với các trang thiết bị:

- Chỉ sử dụng các dụng cụ phục vụ ăn uống sạch và được sát trùng khi phục vụ.
- Chắc chắn rằng không còn vết nước đọng bị khô trên các dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Ống hút nếu để riêng bên ngoài ly phải được đặt trong bao giấy.
- Khăn giấy phải được đặt trong đĩa nhỏ trước khi mang ra bàn phục vụ khách.
- Khi bung thức ăn, ngón tay không được chạm vào trong miệng đĩa.
- Không được để dấu vân tay trên glassware và flatware.
- Nếu chưa phục vụ thức ăn ngay sau khi chế biến, phải đậy chúng lại.

Nếu phát hiện các dụng cụ ăn uống còn vết dơ (dấu vân tay, vết bẩn, vết sơn môi hay nhờn...) thì nhất quyết không sử dụng.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Các trang thiết bị phục vụ trong nhà hàng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng. Các trang thiết bị này bao gồm: Các dụng cụ phục vụ ăn uống, đồ vải, đồ trang trí nội thất, các đồ dùng cố định như đèn treo tường... tất cả đã tạo nên một phong cách và nói lên đẳng cấp của nhà hàng.

Glassware để chỉ các loại ly và các dụng cụ phục vụ uống khác, ly rất phong phú về chủng loại, mẫu mã rất đa dạng với nhiều kiểu dáng phục vụ riêng cho từng loại thức uống: Ly Collins, highball, shot, pint, pilsner, beer stein, flute, goblet, sniffers, tulip, cocktail, red wine, white wine, champagne flute, champagne coupe sherry, old-fashioned, yard...

Chinaware làm từ silica (SiO_2), soda ash (Na_2CO_3) và china clay (Kaolinit là một khoáng vật sét với công thức hóa học $\text{Al}_2\text{Si}_2\text{O}_5(\text{OH})_4$) được tráng men ở công đoạn cuối cùng để cho ra sản phẩm đẹp và tinh xảo, chinaware với ưu điểm có nhiều màu sắc và kiểu dáng, chịu đựng sức nóng tốt hơn glassware. Có nhiều loại chinaware khác nhau được sử dụng trong nhà hàng: Porcelain, earthenware, bone china và stoneware.

Tableware bao gồm chén đĩa các loại, glassware, cutlery và flatware. Nói chung, tableware bao gồm tất cả các dụng cụ ăn được đặt trên bàn. Chủng loại, số lượng, chất lượng biến đổi tùy vào văn hóa ẩm thực của từng vùng, miền, hay từng bữa ăn.

Trong nhà hàng, nhiều loại bàn với kích thước và hình dáng khác nhau được sử dụng, thông dụng nhất là bàn vuông, bàn tròn và bàn chữ nhật. Ghế cũng vậy, ghế cũng có nhiều loại khác nhau đi cùng với bàn, được thiết kế để phục vụ cho từng chủ đề của nhà hàng hay bữa tiệc hoặc hội họp.

Các đồ vải như khăn bàn, khăn ăn, tấm đệm lót bàn, bao ghế, tấm trang trí đặt trên bàn... cũng được trau chuốt về kiểu dáng và màu sắc để tạo sự hài hòa ấn tượng với từng chủ đề khi bày bàn.

“Nhà sạch thì mát, bát sạch ngon cơm”, câu tục ngữ Việt Nam xưa nay được truyền tụng từ đời này sang đời khác, thực sự bữa ăn sẽ thi vị hơn nếu các dụng cụ ăn uống trông sạch sẽ, đẹp đẽ và cuốn hút qua ngoại hình và cách bày trí, nó giống như là một lời mời mọc bí ẩn và quyến rũ thực khách trong khi chờ đợi món ăn được mang ra. Trong chương 4, tác giả cũng đã trình bày khá chi tiết về cách chuẩn bị, trình bày, sử dụng và bảo quản “bát” sao cho sạch sẽ và vệ sinh, làm tiền đề cho một bữa ăn ngon miệng, hy vọng bạn đọc sẽ ý thức được, thậm chí hơn cả những gì tác giả muốn truyền tải trong chương này.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Thế nào là một nhà hàng, có mấy loại nhà hàng trên thực tế?
2. Hãy vẽ sơ đồ cơ cấu tổ chức một nhà hàng với quy mô nhỏ, vừa và lớn, giải thích tại sao như vậy?
3. Có mấy khu vực thuộc bộ phận trong khách sạn?
4. Liệt kê các vật dụng có trong nhà hàng mà bạn đã nghiên cứu?
5. Phân hạng nhà hàng của AAA và Michelin (Thảo luận nhóm tại lớp).
6. Phân nhóm: Mỗi nhóm trình bày một chủ đề: Các vật dụng bày trên bàn (cho nhiều loại tiệc khác nhau) trong các nhà hàng mà nhóm đã biết thực tế bên ngoài hay tra cứu trên internet, so sánh và đánh giá.

THÔNG TIN THAM KHẢO

Mobil Star Rated Restaurants:

Every restaurant that has a Mobil Star Rating is recommended -- those with a higher Star Rating have passed a rigorous inspection and service evaluation and are among an elite group of restaurants, known for exceptional cuisine, service, décor, and presentation.

Mobil Travel Guide Inspectors evaluate several hundred objective restaurant criteria, including food quality and presentation, service, and atmosphere to provide a rating that you can depend on.

Restaurant Star Rating Criteria

Understanding the Mobil Star Ratings process and the criteria for each Star-Rating level for restaurants will give you the background you need to get the most out of the ratings and reviews on MobilTravelGuide.com.

★★★★★

Mobil Five-Star Restaurants: An elite group, Mobil Five-Star restaurants deliver a flawless dining experience, consistently providing exceptional food, superlative service, elegant décor and exquisite presentations. Every detail that surrounds the experience is attended to. This exclusive group includes restaurants as The French Laundry in Yountville, CA, Jean-Georges in New York and Charlie Trotter's in Chicago.

★★★★

Mobil Four-Star Restaurants: Exceptional restaurants featuring food that's creative and complex, and emphasizes seasonality and culinary technique. A highly-trained dining room staff provides refined personal service and attention. Mobil Four-Star restaurants that provide this style of refined dining include Michel Richard Citronelle in Washington DC, Daniel in New York, as well as several of the Ritz-Carlton and Four Seasons dining rooms.

★★★

Mobil Three-Star Restaurants: Offers skillfully-prepared food with a focus on a specific style or cuisine. Dining room staff provides warm and professional service. The décor is well-coordinated with fixtures and decorative items that are of excellent quality and in keeping with the atmosphere. Restaurants such as Blackbird in Chicago, Boulevard in San Francisco, as well as steakhouses, such as Ruth's Chris or Morton's, fall into the Mobil Three-Star restaurant category.

★★

Mobil Two-Star Restaurants: Provides freshly-prepared food and a cordial and efficient waitstaff, in a clean and well-maintained setting. These restaurants are often family-oriented or have a clear theme represented on the menu and the surroundings. Mobil Two-Star restaurants usually showcase a distinct cuisine (Japanese, French, American, and so on.) and can include such places as Prune in New York or Al Forno in Providence, RI.

★

Mobil One-Star Restaurants: Provides a distinctive experience through culinary specialty, local flair or unique atmosphere. Value is considered in this category. Service may be limited (i.e. self-service, counter-service) in many cases. Restaurants that would fall into this category include barbeque joints, seafood shacks, pizza parlors, and mom & pop owned establishments.

AAA Diamond Restaurant Rating System:***AAA Diamonds — for Easy, Reliable Restaurant Selection***

The AAA Diamond Rating Process is North America's premier

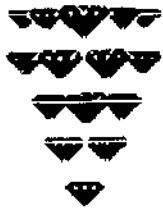
restaurant rating program. Whether you seek good, basic food or an extraordinary dining experience, trust AAA's reliable Diamond ratings to guide your decisions.

Restaurants do not pay a fee to become AAA Approved and Diamond rated. Approximately 25,000 restaurants throughout the United States, Canada, Mexico, and the Caribbean are AAA Approved and Diamond rated.

What makes AAA's two-part rating system so reliable? Full-time, professional evaluators ... member feedback ... clear quality standards ... and thousands of up-to-date choices. And, unlike systems that rate restaurants from poor to excellent, AAA rates only those restaurants Approved for quality.



**Approved
Restaurant**



AAA Approved: The Seal of Quality

To apply for evaluation, restaurants must first meet 12 essential requirements based on member expectations — cleanliness, comfort, security, and safety.

Restaurants selected for evaluation must demonstrate the strict quality guidelines required to be AAA Approved.

AAA Diamonds: The Key to Decisions

Restaurants that are AAA Approved are assigned a rating of one to five AAA Diamonds, ranging from basic to world-class.

The Diamond ratings indicate the extensiveness of food, décor, and personal service.

What the Restaurant Ratings Mean



One Diamond

A one Diamond restaurant must meet basic requirements pertaining to management, cleanliness and overall quality. The primary focus is on

providing wholesome, straightforward and familiar food at an economical price. Generally, the menu selection is limited to a restaurant's specialty, such as hamburgers, fried chicken, pizza or tacos. Service is limited, in many instances self service, and the surroundings are often utilitarian.



Two Diamond

A two Diamond restaurant displays noticeable enhancements to food presentation, such as the use of common garnishes in combination with the dishware. Typically, the menu offers a wide selection featuring familiar favorites or home-style foods often cooked to order and reasonably priced. The service, while often limited, is plain-speaking and relaxed. The surroundings, while limited in scope, typically reflect a clear theme. All elements combine to provide a familiar, often family-oriented experience.



Three Diamond

A three Diamond restaurant often employs a professional chef and a supporting staff of highly-trained cooks. The menu is skillfully prepared and often reflects interpretations of the latest trends or a mastering of traditional cuisine. Typically, there are expanded offerings of beverages in complement to the menu, such as international/regional wines, specialty beers, cocktails and soft drinks. A professional dining room manager leads a complement of efficient service staff. The service reflects some degree of refinement, such as reservations accepted, personal assistance or the ability to adapt to the guest's specific needs. The décor reflects the use of well-coordinated design mediums that provide a distinct theme and good comfort. Restaurants at this level convey an entry into fine dining and are often positioned as an adult-oriented experience.



Four Diamond

A four Diamond restaurant is geared to individuals in search of a distinctive fine-dining experience. Often orchestrated by an executive chef and an accomplished staff, menus reflect a high degree of creativity and complexity, using imaginative presentations to enhance high quality, market-fresh ingredients. The equally proficient service staff demonstrates a strong desire to meet or exceed guest expectations. A wine steward is typically available to provide menu-specific knowledge on wine selection. The ambiance is highly refined, comfortable and well-coordinated, incorporating quality materials and a variety of upscale design enhancements to give a first-class impression. The overall dining experience is typically expensive.



Five Diamond

A five Diamond restaurant is renowned and consistently provides a world-class experience. This is "haute cuisine" at its best. Menus are cutting edge, using only the finest ingredients available. Food is prepared in a manner that is highly imaginative and unique. The combination of technique and ingredients is extraordinary, reflecting the impeccable artistry and awareness of highly-acclaimed chefs. A maître d' leads an expert service staff that exceeds guest expectations by attending to every detail in an effortless and unobtrusive manner.

Chương 5

Chuẩn bị phục vụ

GIỚI THIỆU

Nhà hàng không chỉ thu hút khách hàng tiềm năng đến với mình, mà khi khách hàng tiềm năng trở thành khách hàng thật sự thì nhà hàng phải tập trung nhiều nỗ lực để biến họ thành khách hàng thường xuyên. Có nhiều cách để thực hiện điều này, chẳng hạn như sự đa dạng và độc đáo của thực đơn, khung cảnh nhà hàng, cách bày trí, phong cách phục vụ hay đơn giản hơn, đó chính là từ tên gọi hấp dẫn của nhà hàng...

Ấn tượng đầu tiên là rất quan trọng, trong đó sự chuyên nghiệp của nhân viên và công việc chuẩn bị trước khi phục vụ khách có ảnh hưởng rất lớn đến ấn tượng đó. Bằng cách sắp đặt nhiệt độ, âm thanh, ánh sáng, bày trí các thiết bị và dụng cụ ăn uống sẵn sàng phục vụ thực khách, những việc này vô cùng quan trọng vì một môi trường dễ chịu và thân thiện cũng làm tăng lên đáng kể kinh nghiệm thú vị cho thực khách trong khi thưởng thức món ăn.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Thực hiện được công việc chuẩn bị trước, trong và sau khi phục vụ.
- Thực hiện được công việc mise-en-scène (placing on stage – chuẩn bị những thứ thuộc về các trang thiết bị và dụng cụ để bày bàn ăn, ánh sáng, không gian và trang phục nhân viên).
- Thực hiện được công việc mise-en-place (putting in place hay everything in place – chuẩn bị mọi thứ sẵn sàng để phục vụ).
- Liệt kê được một số điểm cần ghi nhớ khi bày bàn.

NỘI DUNG

- Công việc chuẩn bị phục vụ.
- Mise en Scene.
- Mise en Place.
- Kỹ thuật bày bàn.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

5.1. Công việc chuẩn bị phục vụ

Quá trình cung cấp dịch vụ thành công đòi hỏi nhân viên phải chuyên nghiệp, và sự chuyên nghiệp thể hiện ở các tác nghiệp: Chuẩn bị trước, trong và sau khi phục vụ khách hàng nhằm làm cho khách hàng hài lòng, sau đó biến họ thành khách hàng thường xuyên cho nhà hàng của mình.

5.1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ:

Nhân viên phục vụ phải kiểm tra các vấn đề sau:

- *Bàn ghế*: Phải sạch, chắc chắn và được xếp ngay ngắn.
- *Sàn*: Sạch và khô.
- *Các đồ cố định gắn vào tường (Fixture: Đèn, tranh trang trí...)*: Kiểm tra tình trạng.
- *Khu vực phục vụ*:
 - o *Khay*: Sạch và đủ để sử dụng.
 - o *Các đồ dùng bằng vải*: Sạch sẽ, khăn ăn phải được xếp sẵn dự trữ đủ để sử dụng trong ca, phải trải khăn bàn ngay ngắn, đẹp và các góc khăn bàn phải được gấp lại.
 - o *Các dụng cụ bày bàn*: Sạch, được lau bóng và được bày theo đúng chủ đề của bữa ăn.
 - o *Các hũ gia vị*: Sạch và đủ lượng theo tiêu chuẩn sử dụng.
 - o *Bình hoa và nến*: Được đặt ở nơi theo quy định của nhà hàng.
 - o *Chuẩn bị sẵn*: Bình trà, cà phê và đá.

5.1.2. Chuẩn bị trong suốt quá trình phục vụ:

Công việc đón khách bao gồm:

- Khi khách đến, chủ động chào khách.
- Hướng dẫn khách chọn bàn và kéo ghế mời khách ngồi, cất nón và áo khoác của khách nếu có.
- Ưu tiên phục vụ trẻ em, bảo đảm rằng ghế cao dành cho chúng đã sẵn sàng.
- Dọn đi bộ đồ ăn không dùng đến (nếu có): Ví dụ như trên bàn bày 4 bộ đồ ăn cho 4 khách nhưng chỉ có 2 khách vào thì phải dọn 2 bộ trống đi.

- Phục vụ nước chào mừng.
- Trình thực đơn.
- Lấy yêu cầu gọi món, lập lại yêu cầu gọi món.
- Trước khi phục vụ món tráng miệng, quét sạch thức ăn rơi và dọn các thứ còn lại trên bàn (trừ hoa và nến).

Trong khi phục vụ, cần lưu ý các vấn đề sau:

- Luôn quan sát khách để phục vụ kịp lúc nhưng không được hấp tấp.
- Đừng bỏ qua những chi tiết nhỏ như đốt thuốc cho khách, tỏ ra sự quan tâm tới khách khi khách có yêu cầu...
- Nếu phải thay khăn bàn khi khách làm đổ thức ăn, cần lưu ý rằng không được để lộ mặt bàn khi thay.

5.1.3. Chuẩn bị sau khi phục vụ:

Khi tiễn khách, công việc của nhân viên phục vụ có thể là:

- Kéo ghế ra để khách dễ dàng hơn khi rời khỏi bàn.
- Chào và hẹn gặp lại khách.
- Thu dọn đồ dơ trên bàn.
- Bày mới bàn ăn.

5.2. Mise en Scène

Thuật ngữ tiếng Pháp mise en scène có nghĩa là chuẩn bị khung cảnh hay môi trường xung quanh của nhà hàng trước khi phục vụ, mục đích là nhằm làm nó thú vị, thân thiện, lãng mạn, thoải mái, an toàn và vệ sinh hơn, làm cho nhà hàng trông chính tề và trang trọng hơn để có thể đón khách được. Giám sát và đội ngũ phục vụ phải đảm bảo rằng:

- Thảm hay sàn phải sạch, không có vết bẩn hay trơn trượt.
- Bàn và ghế phải chắc chắn.
- Đèn trong nhà hàng đang hoạt động tốt.
- Thực đơn hay tờ bướm để tại bàn phải sạch và trong tình trạng tốt.
- Điều chỉnh nhiệt độ thích hợp.
- Đủ đồ vải sạch để sử dụng, khăn bàn, tấm đệm lót bàn phải được trải sẵn, thay ngay đồ vải có vết bẩn.
- Hoa phải tươi.

5.3. Mise en Place

Mise en place¹³ thường được sử dụng trong bộ phận ẩm thực có nghĩa là trước khi bắt đầu phục vụ khách, nhân viên phải chắc chắn rằng mọi thứ đã hoàn toàn sẵn sàng để đón và phục vụ khách. Thông thường, một nhân viên sẽ phụ trách một số bàn nào đó (được gọi là một station), và captain (station head waiter) sẽ phụ trách giám sát một vài station trong nhà hàng.

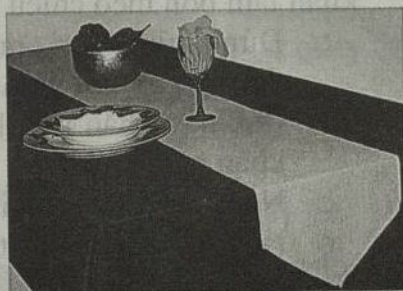
Mise en place bao gồm:

- Chuẩn bị các dụng cụ phục vụ thực khách ăn uống: dao, muổng, nĩa, chén, đĩa, ly, khăn ăn, các hũ gia vị...
- Bàn bần.

5.4. Kỹ thuật bày bàn

Bày bàn được hiểu là việc sắp đặt các dụng cụ ăn uống và các vật trang trí khác lên bàn với mục đích phục vụ thực khách. Một bộ đồ ăn đầy đủ dùng cho một người được gọi là a cover hay a place setting. Văn hóa ẩm thực của mỗi dân tộc, vùng miền hay đất nước có những đặc trưng riêng và cách bày trí cũng khác nhau mà không theo một nguyên bản cứng nhắc nào. Tuy nhiên, một số quy tắc cơ bản sau đây cần lưu ý khi bày bàn:

5.4.1. Khăn bàn:



Nhóm hình 5.1. Một số loại khăn bàn sử dụng trong nhà hàng

¹³ Tiếng Anh là Putting in place hoặc Everything in its place.

Khăn bàn trắng rất được ưa chuộng nhưng không bắt buộc phải sử dụng màu trắng, lưu ý màu sắc và hoa văn trang trí của khăn bàn và crockery không được “choảng nhau”.

5.4.1.1. Trải khăn bàn khi không có khách:

□ Trải khăn bàn vuông:

Có nhiều cách trải khăn bàn vuông khác nhau, nhưng quy trình thì tương tự nhau, ví dụ sau đây là một phương pháp trải khăn bàn vuông thường được sử dụng trong thực tế ở các nhà hàng trong các khách sạn quốc tế tại Việt Nam, quy trình có thể tóm lược qua ba bước như sau:

- **Bước 1:** Lựa chọn khăn.

Tay phải sạch, lấy đúng loại khăn, khăn phải sạch và không bị hỏng hóc.

- **Bước 2:** Trải khăn bàn.

Có nhiều cách trải khăn bàn khác nhau:

▪ *Cách thứ nhất:* Đứng giữa bàn, bung khăn ra, một tay túm lấy đầu khăn rồi tung về phía đầu bàn bên kia, chỉnh lại cho cân đối.

▪ *Cách thứ hai:* Cách này dùng phổ biến nhất trong nhà hàng. Để trải được theo cách này, đòi hỏi nhân viên giặt ủi phải xếp khăn làm bốn theo chiều ngang rồi gấp lại.

○ Đứng giữa bàn, mở khăn theo chiều ngang sao cho đường gấp đôi và hai mí khăn hướng về phía người trải (lúc này khăn trên bàn là đường gấp đôi ở trên, hai mí khăn nằm dưới).

○ Ngón trỏ và ngón giữa giữ mí giữa của khăn.

○ Nâng khăn lên và tung mạnh về phía đầu bên kia của bàn.

- **Bước 3:** Chỉnh sửa mặt bàn; phần rũ xuống và gấp góc vuông.

Khăn trải trên mặt bàn phải phẳng và gọn, không có chỗ phồng lên, đường xếp phải cân đối và nhìn đẹp mắt, sau cùng là gấp vuông góc khăn ở bốn cạnh bàn.

□ Trải khăn bàn tròn:

Trải khăn bàn tròn cũng giống như trải khăn bàn vuông, nhưng khác là người phục vụ đứng giữa hai ghế ngồi hay ngay ở chân bàn để trải.

5.4.1.2. Thay khăn bàn khi có khách:

Trong trường hợp khách vô ý đổ thực phẩm trên bàn, nhẹ thì lấy khăn phục vụ thấm khô hoặc trải trùm một khăn khác lên, nếu bẩn nhiều thì phải thay bằng một khăn sạch, trong trường hợp vì lý do nào đó không thể đổi bàn khác cho khách được thì phải thay khăn sạch trước mặt khách.

Quy trình như sau:

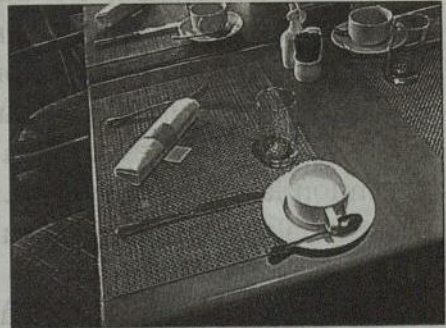
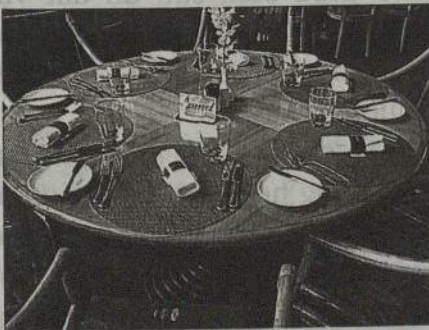
- *Bước 1:* Dọn tất cả các vật trên bàn đi.
- *Bước 2:* Đứng một bên đầu bàn hai tay nắm khăn hai bên ở giữa bàn và kéo khăn bản về phía mình sao cho mí khăn bằng với mí đầu bàn bên kia.
- *Bước 3:* Chọn khăn bàn thích hợp, áp dụng cách 2 trải khăn bàn vuông đã nêu ở trên để trải khăn sạch chồng lên khăn dơ.
- *Bước 4:* Lấy khăn bản ra khỏi bàn.
- *Bước 5:* Chỉnh sửa lại khăn sạch ngay ngắn.
- *Bước 6:* Đặt lại các vật trên bàn đúng vào vị trí cũ.

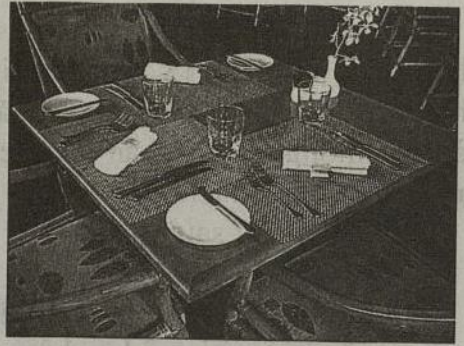
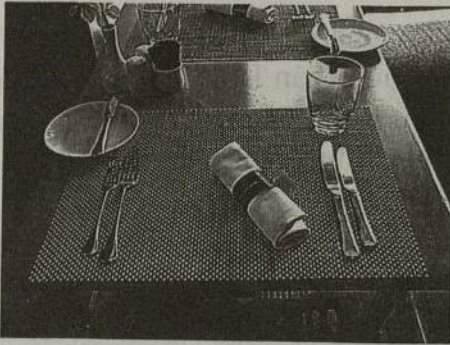
5.4.1.3. Thu dọn khăn bàn dơ:

Sau bữa ăn, khăn bàn dơ sẽ được thu dọn sau khi các thứ trên bàn đã được dọn đi. Quy trình như sau:

- Đứng giữa bàn theo chiều ngang.
- Dùng ngón cái, ngón trỏ và ngón giữa của tay trái túm tâm khăn nâng lên.
- Tay phải nắm mí khăn nhấc lên khỏi cạnh bàn và quay 180⁰ ngược chiều kim đồng hồ.
- Gấp nhỏ lại, đem tới nơi quy định.

5.4.2. Tấm đệm lót bàn (Placemat):





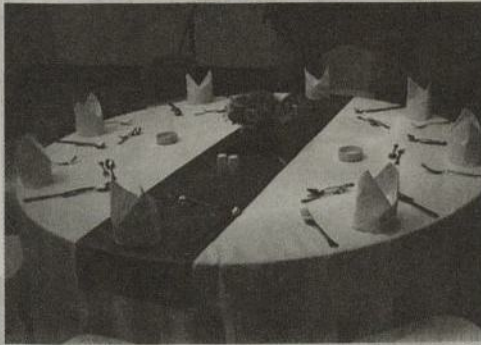
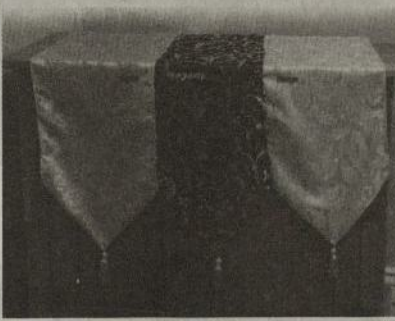
Nhóm hình 5.2. Bày placemat trên bàn

- Phục vụ trẻ em và bàn đặt ngoài trời thì sử dụng placemat làm từ nhựa vì các chất liệu làm placemat khác thời tiết sẽ làm hỏng chúng nhanh chóng.
- Khi bày bàn, đặt placemat giữa ghế ngồi, mép placemat sát mép bàn và phải cân đối hai bên bàn.

5.4.3. Tấm trang trí trên bàn (Table Runner):

- Chiều rộng của table runner thường vào khoảng 1/3 bàn nhằm tạo tính thẩm mỹ và cân đối cho bàn.
- Chọn table runner đúng theo chủ đề của bữa tiệc:
 - o Silk hay ren cho các bữa tiệc đặc biệt hay trang trọng.
 - o Linen hay cotton cho các bữa tiệc thiên về biển.
 - o Vải bông, kẻ sọc, hoa văn lập dị, nhồi cotton hay cổ điển cho chủ đề hợp mặt.
- Trải giữa bàn, nếu là bàn vuông, thường trải dọc theo chiều dài của bàn.
- *Bày bàn không trang trọng:* Có thể sử dụng table runner ngắn (chiều dài khoảng 1/3 bàn) đặt ở giữa bàn, sau đó đặt vật trang trí trung tâm của bàn (centerpiece) lên table runner nếu mục đích của bàn là muốn làm nổi bật centerpiece – vật nói lên chủ đề của bữa tiệc mà bạn muốn tỏ bày.
- Sử dụng table runner mà không sử dụng khăn bàn khi bạn muốn làm nổi bật cái bàn. Trong trường hợp này, bạn nên đặt một table runner một màu (tùy chọn) ở giữa bàn, sử dụng vải linen hoặc cotton kết hợp với màu sắc để tạo sự hòa hợp với màu của mặt bàn. Mặt bàn bằng thủy tinh thường thích hợp hơn cho table runner làm từ silk hoặc cotton mỏng.
- Để bàn trông hiện đại hơn, bạn có thể trải nhiều table runner theo chiều dọc, hoặc chéo nhau trên cùng một bàn (chẳng hạn

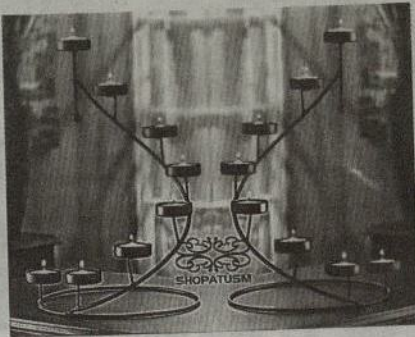
nhu trải hai table runners theo hình chữ X trên một bàn tròn cho 8 chỗ ngồi, sắp xếp hai chỗ ngồi cho một khu vực “trống”), lưu ý rằng chiều dài của table runner luôn bằng chiều dài của khăn bàn (mép phủ khăn bàn và table runner bằng nhau).

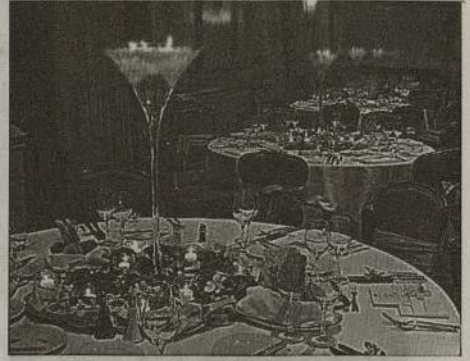


Nhóm hình 5.3. Trải table runner trên bàn

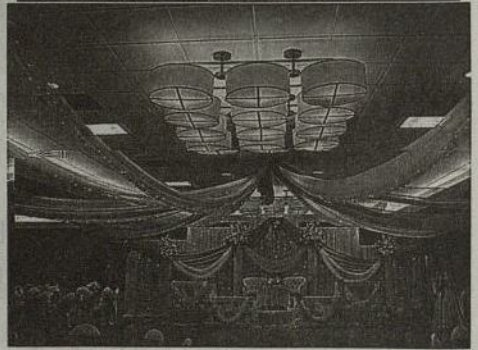
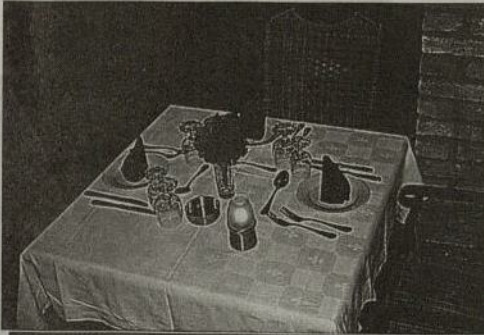
5.4.4. Các vật trang trí trên bàn và trong các khu vực chiêu đãi:

Các vật trang trí trên bàn có thể là nến, bình hoa (hay centerpiece), hoa trang trí... Quy tắc chung là không đặt các vật trang trí che khuất tầm nhìn của khách.





Nhóm hình 5.4. Đặt nền trên bàn

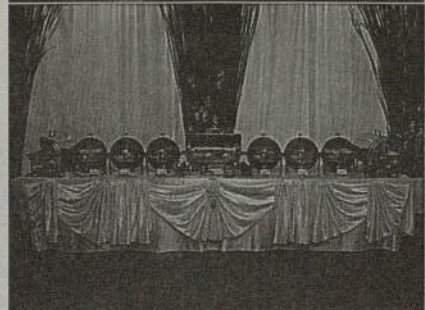
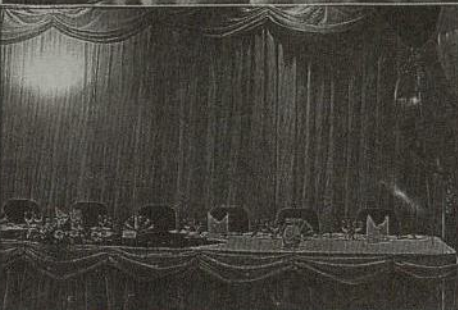
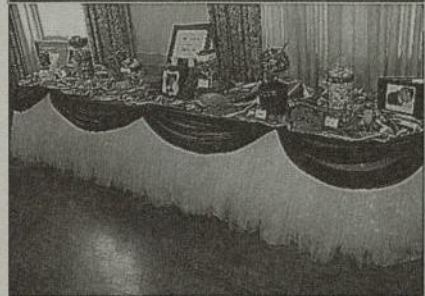
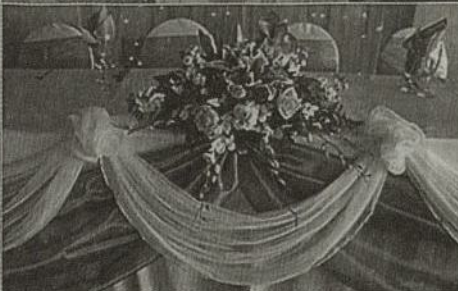
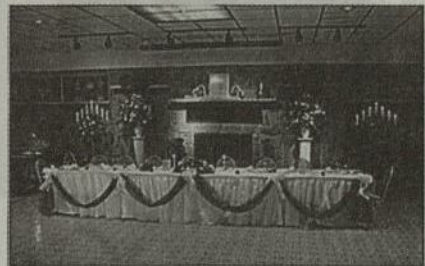




Nhóm hình 5.5. Hoa sử dụng trong nhà hàng và cho tiệc cưới

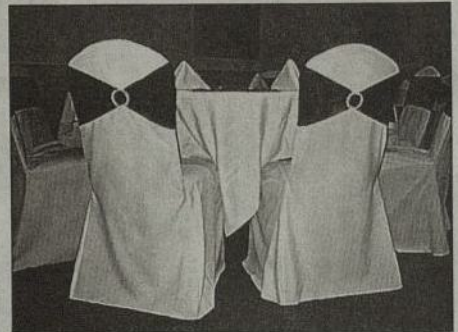
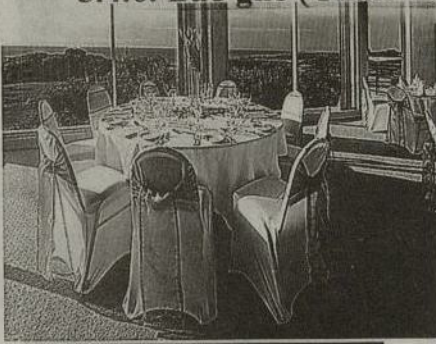
5.4.5. Rèm chân bàn (Table Skirt)/

Tấm trang trí quanh mép bàn (Table Valance):



Nhóm hình 5.6. Một số loại valance trong thực tế

5.4.6. Bao ghế (Chair Cover):

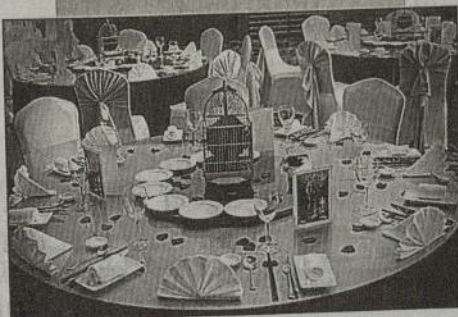
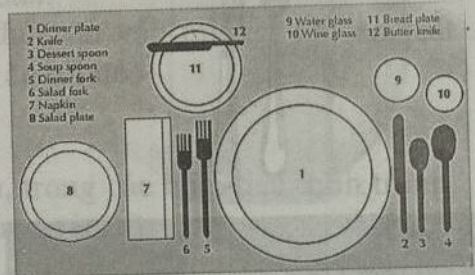
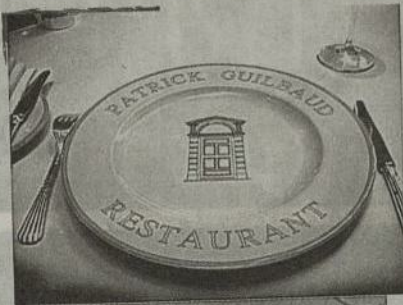


Nhóm hình 5.7. Một số loại bao và nơ ghế được sử dụng trong thực tế

5.4.7. Đĩa định vị:

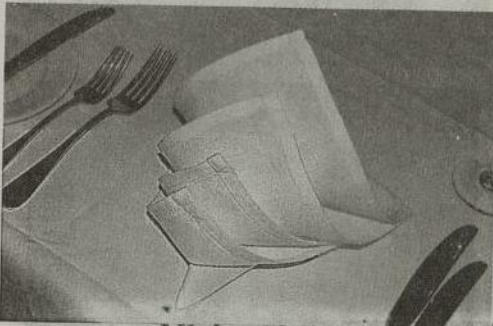
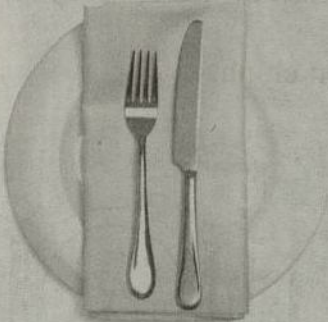
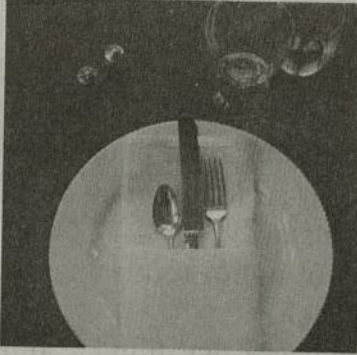
Thường có đường kính 35cm và được đặt lên bàn trước nhất khi bày bàn (khăn ăn được đặt lên trên), đĩa định vị nhằm mục đích trang trí hay tạo bố cục cho việc bày bàn và sẽ được lấy đi sau khi trải khăn ăn (napkin) cho khách. Không có quy định chuẩn về việc sắp đặt đĩa định vị khi bày bàn trong các cơ sở kinh doanh ăn uống, khi bày đĩa định vị, cần lưu ý các thông tin sau:

- Đặt trung tâm bộ đồ ăn của cho một người (cover hay place setting), cách cạnh bàn 2cm hay 1 inch.
- Các dụng cụ ăn khác đặt song song với đĩa định vị, thường cách đĩa khoảng 2cm (hay 1 inch).
- Được dọn đi trước khi phục vụ món chính.



Nhóm hình 5.8. Một số loại đĩa định vị và khăn ăn thay thế đĩa định vị

5.4.8. Khăn ăn:



Nhóm hình 5.9. Một số khăn ăn trong thực tế

Khăn ăn được xếp cẩn thận theo chủ đề và được đặt ở:

- Trên và trung tâm của đĩa định vị.
- Thay thế đĩa định vị khi bày bàn (tiết kiệm chi phí).

5.4.9. Silverware (Còn gọi là cutlery hay flatware):

Silverware đặt trên bàn theo thứ tự sử dụng từ ngoài vào trong. Nói cách khác, món đầu tiên sẽ dùng dụng cụ ăn xa nhất của đĩa định vị (hay khăn ăn), món cuối cùng là gần nhất. Khi bày silverware lên bàn, cần lưu ý:

- Đặt các dụng cụ ăn cách đĩa định vị và cách mép bàn 2cm (hay 1 inch).
- Nếu bày kiểu set menu theo kiểu Âu, các dụng cụ ăn được đặt cho từng món từ ngoài vào trong, để trống một khoảng nhỏ giữa các dụng cụ ăn để khách có thể lấy mà không bị vướng (khoảng 1cm là được). Dụng cụ ăn phục vụ món tráng miệng được đặt chính giữa và phía trên đĩa định vị (hay khăn ăn)

5.4.10. Dao:

Dao nhỏ ăn món khai vị (như salad...), dao lớn ăn món chính. Món thịt thường dùng dao có răng, còn món cá thì không.

Khi bày bàn, dao đặt bên phải, lưỡi hướng vào trong đĩa định vị, hoặc để mặt lưỡi hướng xuống dưới bàn.

Không được dùng dao để đưa thức ăn vào miệng, khi ăn, cắt miếng vừa đủ ăn một lần, cắt tới đâu ăn tới đó.

5.4.11. Nĩa:

Nĩa được đặt bên trái khi bày bàn, trong các buổi tiệc thịnh soạn, các món salads được phục vụ cuối cùng của bữa ăn.

Món spaghetti thì dùng nĩa để ăn, thường thì chuyển nĩa sang tay phải.

5.4.12. Muỗng:

- Muỗng ăn soup theo kiểu set menu được đặt bên phải của đĩa định vị và dao, muỗng ăn soup theo kiểu gọi món thì thường được đặt trên đĩa kê hoặc đặt trên bàn, phía bên phải của đĩa định vị.
- Muỗng ăn món tráng miệng: Đặt phía trên đĩa định vị.
- Muỗng trà, cà phê: Đặt trên đĩa kê, ở phía trên và song song với tay cầm của tách trà hay cà phê.

5.4.13. Ly:

Có nhiều loại ly sử dụng khi bày bàn, quy cách bày thường không giống nhau giữa các bữa ăn và giữa các nhà hàng với nhau, cách bày bàn theo kiểu à la carte sau đây thường được sử dụng ở một số nhà hàng trong các khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh:

- *Ly vang trắng*: Đặt phía trên và cách mũi dao 2cm (hay 1 inch).

- *Ly vang đỏ*: Đặt xéo một góc 45° về bên trái ly vang đỏ, khoảng cách hai ly khoảng 1cm nhằm cho khởi vươngng khi thao tác và tiết kiệm không gian.
- *Ly nước*: Đặt giữa ly vang đỏ và vang trắng.
- *Ly champagne*: Chỉ đặt thêm nếu có yêu cầu.

5.4.14. Dụng cụ phục vụ món tráng miệng:

- Muỗng và nĩa phục vụ món tráng miệng đối với set menu được đặt trước ở phía trên và cách đĩa định vị 2cm (hay 1 inch).
- Nĩa phục vụ món tráng miệng theo kiểu gọi món sẽ được đặt vào luôn trong đĩa món tráng miệng.

Không sử dụng ca trà hay cà phê cho các bữa ăn trang trọng.

5.4.15. Một số điểm cần lưu ý khi bày bàn:

- Các cạnh bàn vuông hay các rìa mặt bàn bằng thủy tinh có thể gây thương tích cho khách, cần lưu ý khi thiết kế và luôn sử dụng khăn bàn thay vì placemat.
- Các đường xếp của khăn bàn phải cân đối khi trải lên bàn, các mép rìa của khăn bàn vừa chạm vào chân của khách ngồi, không sử dụng khăn bàn rách, có lỗ thủng hay bị bẩn. Khăn bàn thường được làm từ vải cotton, linen và gấm damask¹⁴. Trong các buổi tiệc trang trọng, gấm damask là sự lựa chọn tốt nhất.
- Có thể sử dụng khăn ăn thay đĩa định vị, khăn ăn có thể được xếp theo chủ đề của bữa ăn và được đặt trong các ly tumbler hay chén (lưu ý bụi khăn có thể rơi trong ly hay chén – cách bày này ít được lựa chọn vì lý do vệ sinh).
- Bình hoa hay vật trang trí trên bàn không được quá rộng hay cao làm ảnh hưởng tầm nhìn của thực khách đối diện nhau, tránh các loại hoa nặng mùi vì chúng có thể ảnh hưởng đến hương vị của món ăn.
- Bày các bộ đồ ăn phải đối xứng nhau, thông thường, không gian một cover dành cho một thực khách có kích thước khoảng 60cm x 38cm.

¹⁴ Loại vải hai mặt được làm từ tơ lụa, len, linen, cotton hay các sợi tổng hợp được dệt thành hoa văn.

- Bày cutlery theo thứ tự từ bên trong ra bên ngoài, lấy đĩa định vị làm vị trí chuẩn.
- Đĩa bánh mì đặt bên trái đĩa định vị, để phía trên, ngay giữa và cách dụng cụ ăn ngoài cùng (thường là nĩa) 2cm (hay 1 inch), logo nhà hàng ở vị trí 12 giờ và song song cạnh bàn (nếu có). Dao ăn bơ để trên và bên phải đĩa bánh mì, song song với cạnh bàn, lưỡi hướng về bên trái và cách mép đĩa 2cm (hay 1 inch).
- Nếu sử dụng giỏ hay rổ bánh mì cho nhiều khách thì đặt ở trung tâm bàn ăn.
- Các hũ gia vị thường được đặt ngay trung tâm bàn, ở giữa hai bộ đồ ăn (covers), bình hoa, nến... có thể để hai bên tùy thuộc vào cách bày bàn của từng nhà hàng.
- Khi bày bàn, không được để lại dấu vân tay trên các crockery, cutlery và glassware.
- Không sử dụng các dụng cụ ăn bị nứt mẻ, nứt hay bị xuống màu khi bày bàn.
- Thống nhất về khoảng cách giữa các dụng cụ ăn khi bày bàn (ví dụ như cách nhau 2cm hay 1 inch...)

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Trong nỗ lực biến khách hàng tiềm năng thành khách hàng hiện tại, rồi thành khách hàng thường xuyên của mình, nhà hàng luôn tìm cách tạo ấn tượng đối với họ, mà sự chuyên nghiệp của nhân viên là khách hàng dễ nhận thấy nhất. Sự chuyên nghiệp này thể hiện ở các chuỗi công việc khác nhau: Trước khi phục vụ, trong khi phục vụ và sau khi phục vụ khách.

Nhân viên nhà hàng phải chuẩn bị khung cảnh hay môi trường xung quanh của nhà hàng trước khi phục vụ nhằm làm nó thú vị, thân thiện, lãng mạn, thoải mái, an toàn và vệ sinh hơn, làm cho nhà hàng trông chính tề và trang trọng hơn để có thể đón khách được. Nhân viên phải chắc chắn rằng mọi thứ đã hoàn toàn sẵn sàng để đón và phục vụ khách.

Theo phỏng vấn riêng của tác giả với 20 đào tạo viên VTOS tại thành phố Hồ Chí Minh, giữa hai nhà hàng với giá cả món ăn tương đương nhau, một nhà hàng có khung cảnh sang trọng, trang thiết bị hiện đại và đắt tiền, nhân viên có ngoại hình đẹp nhưng thái độ phục vụ của nhân viên thì “chập chờn”, gương mặt đẹp nhưng lại ít cười,

hỏi đến cái gì thì rất nhiều lần trả lời “vui lòng đợi một chút” và một nhà hàng với trang thiết bị chỉ ở mức chấp nhận được so với giá, nhưng điểm nổi bật ở nhà hàng này là nhân viên rất ư là thân thiện và nhiệt tình, họ cư xử với khách như người nhà của mình. Kết quả là hầu hết chọn nhà hàng thứ 2. Kết quả của lần khảo sát này cũng là những gì mà tác giả muốn gửi gắm đến bạn đọc trong chương 5, đừng bao giờ tự mãn hay cho là đã quá đủ với thành mà quả mình đang có, các bạn phải biết vận dụng một cách sáng tạo và có hiểu biết để đạt được hiệu quả tối đa, đơn giản vì sản phẩm hay dịch vụ nhà hàng thường mang tính tổng hợp cao, với sự đóng góp của nhiều yếu tố cấu thành theo sự đánh giá có phân chủ quan của từng thực khách.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Chuẩn bị phục vụ gồm những công việc gì, hãy giải thích?
2. Thế nào là mise en scene, mise en place?
3. Hãy liệt kê một số kỹ thuật bày bàn, giải thích cho từng trường hợp?
4. Chia nhóm và thảo luận về các vật dụng bày trong từng loại bữa ăn khác nhau trong thực tế ở Việt Nam: Bữa sáng, bữa trưa, bữa tối, tiệc cưới kiểu Âu và kiểu Á.
5. Tìm kiếm các thông tin bày bàn của các nhà hàng fine dining hoặc những nhà hàng trong các khách sạn 5 sao trong và ngoài nước.

Chương 6

Bữa ăn và thiết kế thực đơn theo bữa ăn

GIỚI THIỆU

Tùy theo từng vùng, miền và dân tộc mà có nhiều bữa ăn khác nhau trong ngày, một bữa ăn có thể gồm một hay nhiều món. Trong nhà hàng, một bữa ăn nhiều món được thể hiện qua thực đơn, làm thế nào để diễn tả được sự độc đáo và thu hút sự chú ý của khách hàng, làm họ hài lòng và đặt món ăn đó là mục tiêu quan trọng của thực đơn.

Trước hết, thực đơn phải dựa vào nhu cầu của khách hàng, sau đó nó được thiết kế để đạt được mục tiêu kinh doanh của nhà hàng, có thể nói rằng, thực đơn được xem như là công cụ bán đầu tiên của nhà hàng.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Liệt kê và mô tả được bảy bữa ăn khác nhau trong ngày.
- Giải thích được nguồn gốc của thực đơn.
- Xây dựng được một thực đơn truyền thống kiểu Pháp.
- Phát biểu được các món ăn và món ăn kèm theo.

NỘI DUNG

- Bữa ăn.
- Thiết kế thực đơn theo bữa ăn.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

6.1. Giới thiệu bữa ăn

Bạn cần phải hiểu rõ các loại và đặc điểm của những bữa ăn, nhất là trong kinh doanh ăn uống, cung cấp bữa ăn đúng đối tượng khách hàng, đúng thời điểm “nhu cầu cơ thể cần ăn” như thế nào là rất quan trọng.

6.1.1. Một số khái niệm cơ bản về bữa ăn:

- *Meal (Bữa ăn thông thường)*: Là một trường hợp ăn, xảy ra tại một thời điểm xác định với món ăn và thức uống cụ thể được chuẩn bị trước.
- *Snack (Bữa ăn nhẹ hay bữa ăn qua loa)*: Snack thường có quy mô nhỏ, giá trị dinh dưỡng cao. Nói chung, bữa ăn với lượng thức ăn nhỏ tại một thời điểm không hoạch định trước thì gọi là snack.

Bạn cần phân biệt giữa *Meal* với *Snack*, meal có quy mô lớn hơn, lượng đồ ăn, thức uống nhiều hơn snack.

- *Picnic*: Là bữa ăn ngoài trời mà mọi người có thể mang theo đồ ăn, thức uống như sandwich và các thức ăn đã chuẩn bị sẵn, thường thì các cuộc đi chơi ngoài trời được tổ chức tại các vùng thiên nhiên, các khu vui chơi giải trí như công viên, rừng, bãi biển hay các bãi cỏ.
- *Banquet (Tiệc)*: Là bữa ăn lớn, thường là trang trọng và được chuẩn bị kỹ lưỡng để phục vụ cho nhiều khách với nhiều món ăn.

Các bữa ăn có thể tổ chức tại nhà, nhà hàng, quán ăn tự phục vụ hay ở bất cứ nơi đâu, các bữa ăn thường tổ chức hàng ngày, tiêu biểu là nhiều lần trong một ngày, các bữa ăn đặc biệt thường được tổ chức trong các buổi giao lưu văn hóa trong các dịp như sinh nhật, cưới hỏi, lễ kỷ niệm và ngày nghỉ.

6.1.2. Phân loại bữa ăn:

Có nhiều cách phân loại bữa ăn, phạm vi chương này chỉ phân loại bữa ăn theo giờ ăn.

Theo các nước phương Tây, có hai loại bữa ăn phân chia theo giờ ăn:

- Bữa ăn thông thường.
- Các bữa ăn khác.

Bữa ăn thông thường: Gồm ăn sáng, ăn trưa, ăn tối và ăn khuya.

- **Breakfast (Ăn sáng)**: Thường ăn vào khoảng một hoặc hai giờ sau khi thức dậy vào buổi sáng. Từ tiếng Anh breakfast xuất phát từ hai từ break và fast, nghĩa là phá vỡ sự nhịn ăn, breakfast là bữa ăn đầu tiên của ngày, bữa ăn sáng của mỗi nước, mỗi dân tộc, mỗi khu vực khác nhau, phạm vi bài học

này đề cập đến ba kiểu ăn sáng: Continental, English và American breakfast.

- **Continental Breakfast** (*Ăn sáng theo kiểu lục địa*): Dựa vào truyền thống ăn sáng thuộc vùng Địa Trung Hải, đơn giản, Continental breakfast bao gồm bánh mì, café và nước trái cây. Một bữa ăn sáng theo kiểu lục địa tiêu biểu bao gồm café và sữa (thường là Cappuccino hay café latte¹⁵), hoặc chocolate nóng với nhiều loại bánh ngọt như croissant (bánh sừng bò) hoặc bánh mì tròn (brioche) ăn với mứt, kem hay chocolate, và thường phục vụ với nước trái cây. Ngoài ra, Continental breakfast cũng bao gồm cả thịt nguội cắt lát, xúc xích Ý hay thịt giăm bông và yogurt hay ngũ cốc. Ở một số nước châu Âu, như Hà Lan và một số vùng thuộc Scandinavi còn có thêm trái cây, cheese vào thực đơn bánh mì, thỉnh thoảng còn thêm trứng luộc và xúc xích Ý.
- **English Breakfast hay Full English Breakfast** (*Ăn sáng theo kiểu Anh*): Thành phần chính thường là thịt xông khói, trứng hoặc khoai tây chiên, nấm, bánh mì/bánh mì nướng và xúc xích, thường phục vụ với trà, một số khu vực còn có thêm dồi (black pudding), soup khoai tây và một số loại bánh khác.
- **American Breakfast** (*Ăn sáng kiểu Mỹ*): Bắt nguồn từ English breakfast và có nét đặc trưng là bữa ăn sáng với các món ngọt và các món có hương vị nhẹ, hầu hết là các món nóng, bao gồm bánh mì nướng của Pháp, pancake (bánh kếp), trứng đánh, chiên, omelets, trứng luộc, thịt xông khói, xúc xích, khoai tây chiên, bánh quy, nước trái cây...
- **Lunch hay Lucheon** (*Ăn trưa*): Bữa ăn vào khoảng giữa trưa, từ 11.00am tới 2.00pm.
- **Dinner** (*Ăn tối*): Là bữa ăn chính trong ngày, lúc trước dinner thường xảy ra vào buổi chiều, càng về sau, ở các nước phát triển như Mỹ, do sự thay đổi tính chất công việc, thời gian ăn càng trễ. Ở Mỹ, dinner thường vào khoảng 7.00pm đến 8.00pm. Một bữa ăn tối thường có sự kết hợp giữa nhiều

¹⁵ Xem chương 9.

món được nấu sẵn, hoặc chưa nấu, các chất đạm (thịt, các hoặc các loại đậu) với rau củ, và/hoặc các sản phẩm từ tinh bột như gạo, mì hoặc khoai tây.

- **Supper (Ăn khuya):** Là bữa ăn vào buổi tối, trong tiếng Anh, Supper nghĩa là bữa ăn cuối ngày.

Bữa ăn khác: Gồm bữa ăn sáng sớm, bữa ăn 11 giờ sáng, ăn giữa trưa, ăn giữa chiều, bữa ăn giữa bữa chiều và bữa tối.

- **Early Morning Tea (Ăn sáng sớm):** Dành cho khách đến và đi sớm trong khách sạn, thông thường các khách sạn phục vụ các loại thức ăn nhanh trên một xe đẩy, thời gian phục vụ thường từ 4.00am đến 6.00am hay tùy vào quy định của khách sạn.
- **Elevenes (Bữa ăn 11 giờ sáng):** Bao gồm thức uống (thường là trà) và các món ăn nhẹ (bánh ngọt, biscuits), không nhiều món mặn như brunch. Elevenes thường bắt đầu sau bữa ăn sáng và trước bữa trưa. Về cơ bản, elevenes gần giống như bữa ăn giữa chiều (afternoon tea).
- **Brunch hay Bruncheon (Bữa ăn giữa trưa):** Là sự kết hợp giữa ăn sáng và ăn trưa, brunch có quy mô lớn hơn ăn sáng, bữa ăn 11 giờ và thường thay thế bữa ăn sáng và bữa ăn trưa. Người ta thường dùng brunch và các ngày chủ nhật, ngày lễ hoặc sau một sự kiện xảy ra vào buổi sáng, hoặc trước một sự kiện xảy ra vào buổi chiều.
- **Afternoon Tea (Bữa ăn giữa chiều/Bữa trà chiều):** Thường từ 3.00pm đến 5.00pm, gồm các món ăn nhẹ như: Sandwich, bánh ngọt, bánh nướng với trà...
- **High Tea hay Meat Tea (Bữa ăn giữa bữa chiều và bữa tối):** Là bữa ăn của người Anh trước buổi tối, từ 5.00pm đến 6.00pm. High tea thường thay thế bữa chiều và bữa tối, bao gồm thịt nguội, trứng, cá, bánh ngọt và sandwich. High tea trong gia đình thì đơn giản hơn, bao gồm: Sandwich, bánh quy, bánh ngọt, trái cây...

6.1.3. Phong tục tập quán, truyền thống và nghi thức ẩm thực:

Phong tục tập quán, truyền thống ẩm thực và bữa ăn thay đổi theo từng nước, cũng như từng vùng trong cùng một nước, có thể là sự khác biệt giữa các vùng, giai cấp xã hội, giáo dục và tín ngưỡng.

Một xã hội đa văn hóa sẽ mang lại nhiều nguy cơ xung đột về phong tục tập quán và truyền thống dân tộc, vì vậy, thật khó đưa ra kết luận cách cư xử nào là đúng hay sai, và trường hợp nào là khởi nguồn của các quy ước...

Sau đây là một số phong tục tập quán và truyền thống điển hình:

- Trong một vài nền văn hóa, thức ăn được đựng trong các đĩa hay chén độc lập, trong khi có một số người chia sẻ thức ăn từ một cái chung, mặc dù một số người có xu hướng ăn theo từng cái đĩa độc lập, nhưng cũng có ngoại lệ. Ví dụ như những món ăn được chế biến thành từng miếng nhỏ dùng để ăn bằng tay, như bánh quy hay một số thức ăn nhẹ được đóng gói trong hộp thiếc hoặc các hộp đựng khác.
- Văn hóa khác nhau phong cách ẩm thực cũng khác nhau cho cùng một món ăn. Ở Mỹ, xúc xích thường được ăn bằng dao và nĩa hoặc được dồn vào trong bánh mì ngọt, trong khi đó ở một số nước ở châu Âu, người ta ăn xúc xích bằng tay.
- Đối với một số nền văn hóa, mọi người ngồi hết rồi mới bắt đầu ăn, hoặc chủ tiệc khai cuộc khách mới bắt đầu ăn, nhưng một số lại không.
- Đối với một số tín ngưỡng, mọi người cầu nguyện hoặc đọc một đoạn kinh trước cũng như sau khi ăn, một số tín ngưỡng lại không làm như vậy, trong trường hợp này, bạn phải giữ yên lặng trong một khoảng thời gian ngắn để những người này làm lễ trước khi ăn.

6.1.4. Quy trình một bữa ăn nhiều món:

Ở các nước phương Tây, một bữa ăn nhiều món được kết hợp theo một tiêu chuẩn nhất định, chúng tương tác hài hòa với nhau, tuy nhiên, sự biến đổi phụ thuộc vào từng địa phương và văn hóa ẩm thực, sự kết hợp giữa các món ăn sau đây được xem là phổ biến:

Bữa ăn cũng có thể bắt đầu với một món nhỏ ăn chơi (gọi là *amuse bouche* hay *amuse-gueule*) trước khi món đồ nguội khai vị (*hors d'oeuvre*) hay các món nguội (*cold food*) hay món đầu tiên mang ra phục vụ kèm với loại rượu vang thích hợp. *Amuse bouche* có thể là món cá, món thịt hoặc món ngọt... Thông thường, *amuse bouche* chỉ có ở các nhà hàng cao cấp.

- 1) Bữa ăn bắt đầu bằng món ăn đầu tiên (*entrée*) – một khẩu phần ăn nhỏ không bao gồm thịt đỏ, *entrée* phổ biến thường

là các món liên quan tới soup như soup tôm, soup cua, soup thịt hầm. Ở Ý, theo phong tục tập quán, người ta hay ăn món nguội của người Ý (*antipasto*), thường là ăn bằng tay (*finger food*) và không có mì Ý (*pasta*) hay tinh bột. Ở Mỹ, món khai vị (*appertizer*) thường thay cho entrée, và entrée thì chỉ món ăn chính.

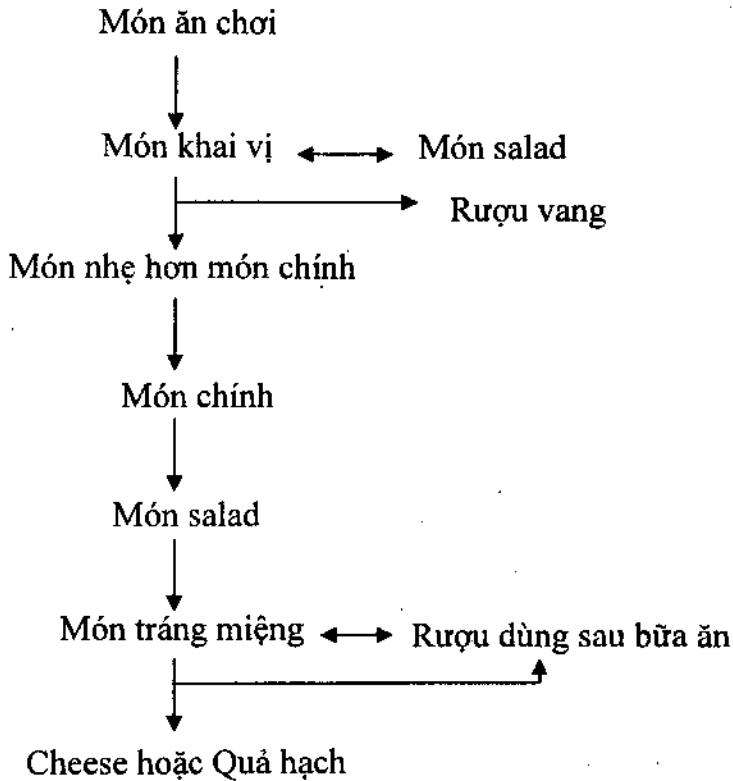
- 2) Món thứ hai thường có nhiều món, từ món hải sản, món cá hay các món ăn nhẹ hơn món chính kèm theo vài loại rau củ, số lượng và quy mô của các món này tùy thuộc vào văn hóa ẩm thực của địa phương.
- 3) Kế đến là món chính hay phần trung tâm của bữa ăn, đây là phần chính của bữa ăn nên khẩu phần ăn nhiều hơn tất cả. Ở Mỹ, món chính được gọi là entrée.
- 4) Tiếp theo là món salad (*thường là rau trộn*). Ở Mỹ và Anh, món salad được phục vụ tại một vài thời điểm nào đó trước khi món ăn chính dọn ra.
- 5) Cuối bữa ăn là món tráng miệng, có thể nóng hoặc lạnh, món tráng miệng cũng có thể là các món trái cây nóng hoặc lạnh uống với loại rượu vang tráng miệng thích hợp.
- 6) Bữa ăn có thể tiếp tục với món cheese, uống cùng với rượu vang. Ở nhiều nước, cheese được phục vụ trước bữa ăn như một món khai vị, ở Mỹ thường là giữa món chính và món tráng miệng, các loại quả hạch (*nuts*) cũng là món ăn sau bữa ăn phổ biến (Vì vậy người ta thường nói “from soup to nuts” – nghĩa là bữa ăn bắt đầu bằng soup, kết thúc bằng quả hạch).

Quy trình một bữa ăn nhiều món có thể khái quát như trong sơ đồ 6.1.

6.2. Thiết kế thực đơn theo bữa ăn

Một thực đơn có ngoại hình rõ ràng, trình bày không khoa học hay quá màu mè, khổ quá lớn, chữ quá nhỏ hay có quá nhiều món ăn trong đó sẽ làm thực khách bối rối và không biết gọi gì cả.

Thực đơn là một phương tiện giao tiếp, nó diễn đạt những gì mà nhà hàng muốn cung cấp cho khách, thiết kế một thực đơn cần rất nhiều yếu tố và là một công việc rất quan trọng.



Sơ đồ 6.1. Quy trình một bữa ăn nhiều món theo kiểu Âu

6.2.1. Khái niệm thực đơn:

Trong một nhà hàng, một thực đơn là một tờ giấy, hay một quyển sách mỏng, hoặc một vật hiển thị công khai... diễn đạt danh mục các món ăn và/hoặc thức uống cho thực khách lựa chọn.

Thực chất, thực đơn là bảng danh mục ghi lại theo trình tự nhất định tất cả những món ăn và/hoặc thức uống dự định sẽ phục vụ trong bữa tiệc, liên hoan, chiêu đãi, bữa ăn cỗ hay bữa ăn thường ngày...

Mỗi dân tộc đều có thực đơn riêng, trình tự sắp xếp và các món ăn trong thực đơn phản ánh phần nào phong tục tập quán về ăn uống và sự dồi dào, phong phú về lượng thực phẩm, trình độ văn minh và văn hóa của dân tộc đó.

6.2.2. Nguồn gốc thực đơn:

Từ menu có nguồn gốc tiếng Pháp, nó bắt nguồn từ chữ minutus (tiếng Latin), tiếng Anh nghĩa là something made small (vật nhỏ),

thực đơn sơ khai được cung cấp cho thực khách là một bảng đen nhỏ, tiếng Pháp gọi là *carte*, vì vậy, các món ăn, thức uống liệt kê trong bảng được mô tả như *à la carte*, tiếng Anh nghĩa là “according to the board” (dựa theo bảng).

Cùng với sự phát triển của những nhà hàng đầu tiên, menu xuất hiện ở Trung Quốc suốt triều đại nhà Tống (960 – 1279).

Menu hiện đại xuất hiện đầu tiên vào khoảng giữa thế kỷ 18, thay vì thực khách được phục vụ từ một bàn chung, nhà hàng tạo điều kiện cho thực khách chọn lựa từ một danh sách các món ăn và thức uống không được nhìn thấy trước, sau đó nhà hàng chuẩn bị theo yêu cầu của khách. Các cơ sở kinh doanh ăn uống theo dạng *table d'hôte*¹⁶ tính giá cố định cho một bữa ăn, menu lúc này cho phép thực khách chọn lựa món ăn theo túi tiền của mình.

6.2.3. Chức năng của thực đơn:

Thực đơn có hai chức năng chính, chuyên tải các thông tin:

- *Nhân viên bếp hoặc người có trách nhiệm*: Biết rõ và chuẩn bị trước những món ăn, thức uống mà nhà hàng muốn phục vụ khách.
- *Đối tượng khách hàng mà nhà hàng muốn phục vụ*: Khách hàng muốn biết món ăn, thức uống như thế nào, kỹ thuật chế biến ra sao, giá cả...

6.2.4. Phân loại thực đơn:

Nếu phân chia theo cơ sở hay lĩnh vực hoạt động, thực đơn được chia ra làm các loại sau:

- Thực đơn dành cho bệnh viện.
- Thực đơn cho đường sắt.
- Thực đơn cho nhà hàng thức ăn nhanh.
- Thực đơn theo khẩu phần kiểu quân đội.
- Danh mục rượu vang...

Căn cứ theo thời gian: Gồm thực đơn cố định, thực đơn hàng ngày, thực đơn xoay vòng...

Căn cứ theo giá, thực đơn chia làm các loại sau:

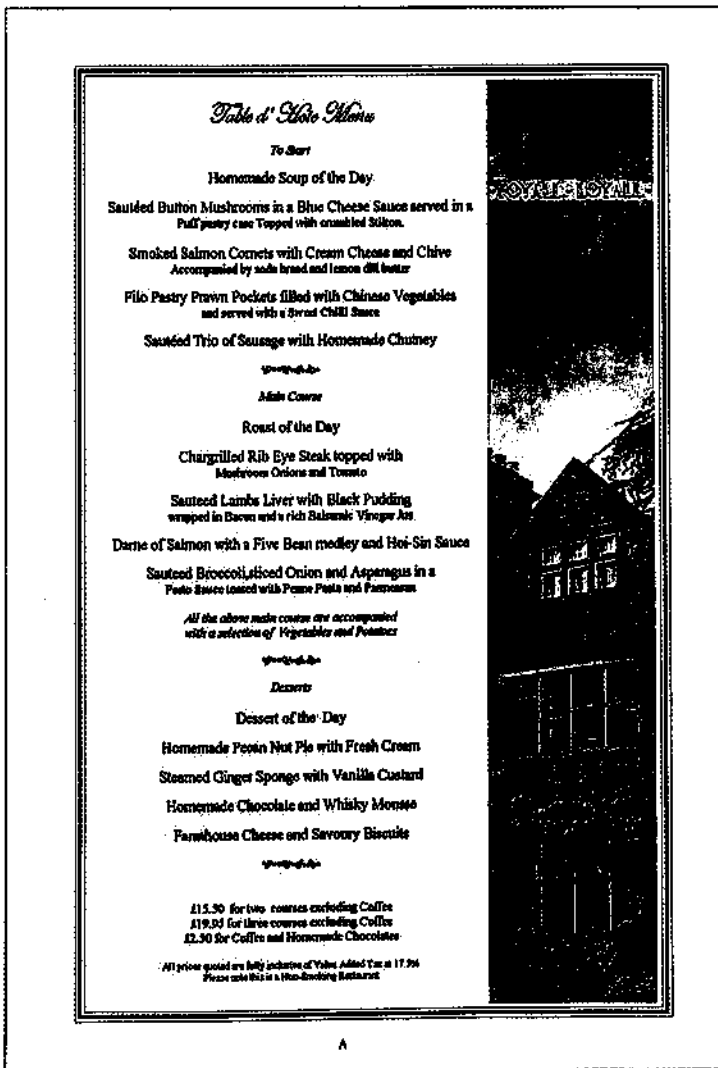
- Thực đơn trọn gói – Chọn món hạn chế (*Table d'hôte Menu*).
- Thực đơn có giá riêng cho mỗi món - Chọn món không hạn chế (*à la carte Menu*).

¹⁶ Thực đơn trọn gói, chọn món hạn chế.

- Thực đơn kết hợp hai loại trên (*à la carte and Table d'hôte combination Menu*).
- Thực đơn trọn gói – Không chọn món (*Set Menu*).

■ **Table d'hôte:** Là loại thực đơn trọn gói cho một bữa ăn, có giá cố định, với mỗi món có hai hoặc nhiều hơn hai sự lựa chọn. Thông thường loại thực đơn này biến đổi theo sự sẵn có của nguyên vật liệu.

Ví dụ: Một thực đơn Table d'hôte theo kiểu Âu như sau trong hình 6.1.



Hình 6.1. Thực đơn dạng Table d'hôte trong thực tế

Một thực đơn Table d'hôte (chưa có giá – *Trích từ Food and Beverage Service Skills – VTCB: Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt nam – Chương 4, Trang 7*) các món Việt nam như bảng 6.1.

Stuffed Vegetable Pancake Or Crab and Asparagus Soup * * * *
Saigon Roasted Chicked in Lemongrass Or Hanoi Grilled Pork in Honey and Sesame Seeds * * * *
Rice and Vegetable * * * *
Ice Cream Or Fresh Fruit * * *
Tea

Bảng 6.1. Thực đơn dạng Table d'hôte

▣ **À la carte:** Là thực đơn có giá riêng cho mỗi món, thực khách có thể chọn lựa tùy ý tất cả các món có trong thực đơn à la carte và không giới hạn số lượng, nghĩa là thực khách có thể tự soạn ra thực đơn cho riêng mình. Ăn đúng nghĩa theo kiểu à la carte là thực khách phải đợi một khoảng thời gian nhất định cho khâu chế biến sau khi yêu cầu gọi món xong.

Thực đơn theo kiểu à la carte có nhiều cấu trúc khác nhau:

- *Cấu trúc đơn giản:* Bao gồm:
 - Các món khai vị.
 - Các món chính.
 - Các món tráng miệng.

Ví dụ: Một thực đơn à la carte có cấu trúc đơn giản kết hợp với thực đơn kiểu table d'hôte thực tế như trong hình 6.2.

Table d'hôte

À la carte

\$3.50 Soup of the day

First course

\$4.95 Chef's salad, balsamic & maple vinaigrette

\$5.95 Héritage pear with brie, caramelized in honey

\$6.95 Snails au grain, with red wine

\$7.95 Mussels (1 lb), served with chive cream sauce

À la carte

Main courses

Four-service table d'hôte

All meals are served with rice, potatoes and season vegetables.

\$16.95	Chicken supreme, peach sauce	\$31.95
\$17.95	Pickered fillet with shrimps & white butter	\$32.95
\$18.95	Veal tournedos, with mushroom sauce	\$33.95
\$19.95	Rack of lamb, with herbs & mint sauce	\$34.95
\$24.95	Filet mignon (6 oz), with 5 pepper sauce (with a package deal, \$4 extra will be added)	\$39.95

À la carte

Desserts

\$3.00 Profiterole and fruit kebab

\$3.00 Orange cake

\$4.25 Caramel custard

Tea & coffee included with 4-service table d'hôte
Taxes & service not included

11/11/06

Hình 6.2. Thực đơn kết hợp table d'hôte và à la carte

- Cấu trúc phức hợp: Bao gồm:
 - Các món khai vị nóng.
 - Các món khai vị nguội.
 - Các món soup.
 - Các món cá, sò và ốc.

- Các món thịt, gia cầm và thịt rừng.
- Đặc sản của nhà hàng.
- Các món tráng miệng.
- *Cấu trúc truyền thống*: Bao gồm:
 - Các món khai vị nóng.
 - Các món khai vị nguội.
 - Các món soup và soup thịt xay.
 - Com, các món từ trứng và tinh bột.
 - Hải sản: Gồm cá, thân mềm, ốc và sò - Phục vụ giữa bữa ăn hoặc như món chính.
 - Món nhẹ hơn món chính và món chính: Gồm thịt, gia cầm, thịt chim, thịt thú rừng.
 - Khoai tây, salads và rau củ.
 - Tráng miệng và cheese.

▣ **Thực đơn kết hợp hai loại Table d'hôte và à la carte**: Một số cơ sở kinh doanh ăn uống cung cấp giá trọn gói cho một bữa ăn và kết hợp với nhiều món cho thực khách lựa chọn, người Trung Quốc thường sử dụng loại thực đơn này.

▣ **Set Menu (Thực đơn trọn gói)**: Một bữa ăn hoàn tất được hoạch định sẵn, thường có ba hoặc bốn món, thực khách không có sự lựa chọn nào khác.

Ví dụ: Một Set Menu kiểu Âu (*Trích từ Food and Beverage Service Skills – VTCB: Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt nam – Chương 4, Trang 6*):

Cold Starter: Melon with Parma Ham
Hot Soup: Cream of Vegetable Soup
Main Course: Roast Chicken with “Trimming”
Dessert: Chocolate Tart
Coffee/Tea
20 USD++/Person.

Bảng 6.2. Thực đơn trọn gói

Hay một Set menu trong thực tế ở Việt nam có cấu trúc như trong hình 6.3.

SET MENU 92USD/PAX FOR 2 PAXS UP



Khai Vị Song Ngư
tiny fish
揚げ小魚

Súp Bào Ngư
abalone soup - an exquisite mixture with
egg drop and crab meat
アワビと蟹スープ

Nghêu Hấp Rượu Chát
clams steamed in wine
ハマグリワイン蒸し

Chả Giò Cua (02 cuốn)
crab spring-rolls
蟹入り春巻き

Tôm Hùm Quay Bơ / Rang Tỏi
fried lobster with garlic or butter
伊勢海老のバターロースト/にんにく揚げ

Cá Bống Mú Đen Hấp Gừng
steamed black grouper with ginger
黒いハタの蒸し生姜

Lẩu Sống Hải Sản
fresh seafood dipped in hot pot
海鮮鍋

Tráng Miệng : Trái Cây & Trà
dessert : fruits & tea
果物とお茶

Hình 6.3. Thực đơn trọn gói trong thực tế

Hay một Set Menu mẫu ở một nhà hàng Việt nam như sau
(Trích từ *Food and Beverage Service Skills – VTCB: Hội đồng cấp chứng chỉ du lịch Việt nam – Chương 4, Trang 6*):

Spring Rolls
Crab Soup
Sake steamed Seabass
Grilled Pork served with Potatoes
Tea (Hot or Cold)
10 USD++/Person.

Bảng 6.3. Thực đơn trọn gói

6.2.5. Kế hoạch thay đổi thực đơn:

Lập thực đơn không những căn cứ theo loại hình kinh doanh, theo giá mà còn căn cứ vào sự thường xuyên sử dụng của thực đơn. Một số cơ sở sử dụng một thực đơn cố định cho mỗi ngày, một số khác sử dụng thực đơn luân chuyển theo định kỳ, trong trường hợp này, cơ sở phải xây dựng vài thực đơn.

☞ **Thực đơn cố định (Fixed Menu):** Được sử dụng trong trường hợp các cơ sở kinh doanh ăn uống đáp ứng được yêu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, thông thường, thực khách không đến thường xuyên nếu các cơ sở chỉ sử dụng một thực đơn cố định trong một thời gian dài. Các coffee shop hay chuỗi nhà hàng thường sử dụng một thực đơn cố định trong vài tháng hoặc lâu hơn, sau đó họ mới thay thế bằng một thực đơn cố định mới.

☞ **Thực đơn xoay vòng (Cycle Menu):** Hướng đến nhiều đối tượng và tăng sức thu hút thực khách đến nhà hàng thường xuyên, thậm chí mỗi ngày, ẩm thực phi thương mại bất kể do doanh nghiệp tự tổ chức hoạt động hay hợp đồng thường sử dụng thực đơn xoay vòng, riêng ẩm thực thương mại sử dụng thực đơn xoay vòng thì gồm có các khu nghỉ mát biệt lập (Isolated resorts) hoặc các quán ăn tự phục vụ trong các trung tâm thương mại.

Chu kỳ của một thực đơn xoay vòng thường từ một đến bốn tuần, hay lâu hơn. Thiết lập chu kỳ cho thực đơn rất quan trọng: nếu quá ngắn thì thực đơn lặp lại nhanh và khách có thể không hài lòng, quá dài thì chi phí lưu trữ, nhân công và chi phí sản xuất có thể tăng lên.

Đối với khách sạn, bạn có thể dựa vào thời gian lưu trú trung bình của khách để hoạch định chu kỳ một thực đơn.

Ví dụ: Thực đơn xoay vòng của cơ sở cung cấp dịch vụ ẩm thực cho nhân viên trong một khách sạn như trong bảng 6.4.

Thực đơn hàng ngày có thể là table d'hôte, à la carte hay set menu, ở các cơ sở kinh doanh ăn uống phi thương mại thường sử dụng table d'hôte hay set menus cho ba bữa ăn chính, còn ở các cơ sở thương mại, à la carte menu thường được sử dụng, và chu kỳ của một thực đơn thay đổi tùy theo chiến lược kinh doanh của cơ sở.

WEEK	MEAL	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
1	B	BACON	SAUSAGE PATTIES	GRILLED HAM	CANNED LUNCHEON MEAT	BACON	GROUND BEEF	BACON
	L	GROUND BEEF	CANNED SALMON, COOKED BONELESS HAM	PREFORMED BEEF PATTIES	PORK ROAST	SWISS STEAK	FRANKFURTERS	CHICKEN, CUT-UP
	D	PORK SLICES	BEEF ROAST	BONELESS TURKEY	GROUND BEEF PEPPERONI (PIZZA)	PERCH, SHRIMP, FISH PORTIONS, COOKED BONELESS HAM	POT ROAST	PREFORMED PATTIES
2	B	SAUSAGE PATTIES	BREAKFAST STEAKS	BACON	CORNERD BEEF HASH	SAUSAGE PATTIES	BACON	CANNED HAM
	L	CORNERD BEEF HASH	PREFORMED BEEF PATTIES	FISH PORTIONS, SALAMI, CANNED HAM, CHEESE (SUBS)	DICED PORK	COOKED BONELESS HAM	DICED BEEF	BONELESS TURKEY
	D	SWISS STEAK	PORK SLICES	CHICKEN, CUT-UP	BEEF ROAST	LIVER GROUND BEEF	PORK ROAST	POT ROAST

1. SHOW THE CUT OR TYPE OF MEAT, FISH, OR POULTRY PLANNED FOR EACH MEAL, NOT THE RECIPE NUMBER.
2. PLAN AN EVEN DISTRIBUTION OF ENTRÉES TO PREVENT MENUS FROM BECOMING "PORK HEAVY" OR "BEEF HEAVY."

Bảng 6.4. Thực đơn xoay vòng trong thực tế

6.2.6. Một số lưu ý khi lập thực đơn cho các bữa ăn:

Tùy theo số lượng bữa ăn và lĩnh vực kinh doanh ẩm thực của cơ sở mà thực đơn được chia ra theo bữa ăn hoặc cơ sở chỉ có chung một thực đơn cho tất cả các bữa ăn. Một số cơ sở có thời gian nghỉ giữa các bữa ăn chứ không phục vụ liên tục suốt ngày, thông thường, thực đơn ăn trưa và ăn tối chung với nhau, các nhà hàng cao cấp thường có danh mục rượu hoặc thức uống riêng với thức ăn.

Thực đơn ăn sáng (Breakfast Menu):

Khẩu hiệu cho một thực đơn ăn sáng điển hình là "đơn giản", "nhanh" và "không đắt", nếu thực đơn ăn sáng quá đắt có thể làm khách hàng bị "sốc" và so sánh giá với các bữa ăn khác. Thường thì phục vụ ăn sáng cho thực khách trước khi đến nơi làm việc nên họ

muốn phục vụ nhanh, vì đặc điểm này, một số thực đơn cho ăn sáng rất hạn chế, và chỉ bao gồm những món cần thiết.

Breakfast

Served until 11:00 am

Pancakes

Pancakes	\$3.85
with ham	\$5.60
with bacon	\$5.60
with sausage	\$5.60
with homefries	\$5.45
Chocolate Chip Pancakes	\$5.40

Specialty Sandwiches

Grilled Cheese	\$3.75
with tomato	\$4.00
with ham	\$5.50
with bacon	\$5.50
Sausage & Cheese (no egg)	\$3.95
Ham & Cheese (no egg)	\$3.95
Bacon & Cheese (no egg)	\$3.95
Fried Bologna & Cheese (no egg)	\$3.95
Bacon, Lettuce & Tomato	\$4.85
with cheese	\$5.35
Bacon, Lettuce & Tomato Sub	\$6.25
with cheese	\$6.85

Bagel (plain, sesame, onion, cinnamon raisin)

Butter	\$1.25
Cream Cheese	\$2.50
Jelly	\$1.75
Peanut Butter	\$2.25
Peanut Butter and Jelly	\$2.50
Butter and Jelly	\$2.00
Cream Cheese and Jelly	\$2.75
Butter and Cream Cheese	\$2.75
Extra Butter	\$.50
Extra Cream Cheese	\$1.00

Roll or English Muffin

Butter	\$1.25
Cream Cheese	\$2.50
Jelly	\$1.75
Peanut Butter	\$2.25
Peanut Butter and jelly	\$2.50
Butter and Jelly	\$2.00
Cream Cheese and Jelly	\$2.75
Butter and Cream Cheese	\$2.75
Extra Butter	\$.50
Extra Cream Cheese	\$1.00

Homefries

Small (10 oz.)	\$1.59
Large (16 oz.)	\$2.09

Side Orders

Muffin	\$1.50
with butter	\$1.75
Brownie	\$1.25

Coffee, Tea, Hot Chocolate

Small (10 oz.)	\$1.25
Large (16 oz.)	\$1.69

Flavored Coffee (French Vanilla or Hazel Nut)

Small (10 oz.)	\$1.50
Large (16 oz.)	\$1.85



Hình 6.4. Thực đơn ăn sáng trong thực tế

Ngày nay, sự giao thoa văn hóa ẩm thực và nhu cầu phong phú của con người, bữa ăn sáng được nâng lên một tầm cao mới: đó là ăn sáng tự chọn bao gồm rất nhiều món cho thực khách chọn lựa.

Thực đơn cho bữa ăn sáng khá tiêu chuẩn, hầu hết các nhà hàng cung cấp các loại trái cây, trà, café, nước trái cây, trứng, ngũ cốc, pancake, bánh quế (*waffle*) và các loại thịt như thịt xông khói, xúc xích, một số vùng còn thêm vài đặc sản như bột yến mạch (*grits*)...

Vi dụ: Một thực đơn bữa sáng mẫu dạng à la carte của một nhà hàng như trong hình 6.4.

Thực đơn ăn trưa (*Lunch Menu*):

Tương tự như bữa ăn sáng, đa số thực khách dùng bữa trưa cũng vội vàng vì thời gian nghỉ trưa cho đến công việc buổi chiều cũng khá eo hẹp, vì vậy thực đơn cho bữa trưa cũng phải dễ làm và phục vụ nhanh. Sandwich, soup và salad là các món quan trọng trong các thực đơn ăn trưa của các nhà hàng.

Thực đơn ăn trưa thường nhẹ hơn bữa ăn tối, đa số thực khách không muốn ăn no nê vì dễ gây buồn ngủ trong suốt buổi chiều khi làm việc, công việc thiết kế cũng ít tỉ mỉ như thực đơn ăn tối, các món khai vị cũng đơn giản hơn và số lượng cũng ít hơn so với thực đơn bữa tối, thực đơn bữa trưa thường bao gồm cả món tráng miệng.

Thực đơn bữa trưa phải phong phú, nhiều thực khách ăn trưa tại nhà hàng vài lần trong tuần vì lý do gần chỗ làm hoặc trên đường đến nơi làm việc. Ngoài thực đơn chính, các đặc sản hoặc món đặc biệt phát sinh trong ngày thường được in thêm một thực đơn phụ hoặc một tờ giấy độc lập kẹp vào chung với thực đơn chính, hoặc nhà hàng lập ra thực đơn xoay vòng.

Vi dụ: Một thực đơn bữa trưa mẫu dạng à la carte của nhà hàng Bistro Chat Noir ở New York (hình 6.5).

Thực đơn ăn tối (*Dinner Menu*):

Đối với nhiều người, bữa tối là bữa ăn chính, các món trong thực đơn bữa tối thường có quy mô lớn hơn và được trau chuốt hơn bữa sáng và bữa trưa. Thực khách thường thức bữa tối trong phong cách thư thái hơn bữa sáng và bữa trưa vì không có áp lực về thời gian. Vì vậy, thực khách thường tìm đến một nơi thích hợp để trải nghiệm nghệ thuật ẩm thực.

Thường thì thực khách sẵn sàng trả nhiều tiền hơn cho bữa tối so với bữa trưa, họ cũng yêu cầu thực đơn phong phú hơn, phục vụ cũng tốt hơn, môi trường và thiết kế nhà hàng cũng được họ đặc biệt

chú ý. Rượu vang, cocktail và các món tráng miệng lạ và độc đáo thường được đưa vào thực đơn bữa tối hơn là bữa trưa.

Ví dụ: Một thực đơn bữa tối mẫu dạng à la carte của nhà hàng Bistro Chat Noir ở New York (hình 6.6).

Thực đơn đặc biệt:

Có nhiều loại thực đơn đặc biệt phục vụ cho nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, từ thực đơn cho khách sử dụng hồ bơi đến các bữa trà chiều, các thực đơn đặc biệt có thể là:

- Thực đơn dành cho trẻ em.
- Thực đơn dành cho người lớn tuổi.
- Danh mục thức uống.
- Thực đơn tráng miệng.
- Thực đơn phục vụ tại phòng.
- Thực đơn bán cho khách mang về.
- Thực đơn cho các buổi tiệc lớn.
- Thực đơn theo bản sắc ẩm thực dân tộc...

● **◎ Thực đơn dành cho trẻ em:**

- Không cần quá cầu kỳ hay bắt buộc phải được thiết kế theo sự hài hòa giữa thực đơn, màu sắc và trang trí của nhà hàng, mục đích chính là giữ đứa trẻ đủ lâu trong nhà hàng để cha mẹ chúng có thể thưởng thức các món ăn trong yên tĩnh. Thực đơn dành cho trẻ em có thể thiết kế kèm theo hình các nhân vật hoạt hình, khủng long, khinh khí cầu... với tông màu sáng, thiết kế theo kiểu xòe ra, giống như các truyện tranh, hoặc có thể thiết kế theo hai màu đen trắng để trẻ em có thể tô màu.
- Đối với trẻ em lớn, có thể thêm các câu đố, các trò chơi ô chữ, câu chuyện, trò chơi tìm đường đi... vào thực đơn. Đối với các trẻ nhỏ, có thể gấp thực đơn vào một món đồ chơi nào đó. Tuyệt đối không sử dụng kim kẹp, các tua trang trí hoặc các vật liệu có thể gây hại cho trẻ nhỏ.
- Thực đơn cho trẻ em thường giống nhau, đơn giản và có giá trị dinh dưỡng cao, khẩu phần cũng nhỏ và giá cũng vừa phải.

Ví dụ: Một số thực đơn mẫu cho trẻ em trong thực tế (hình 6.7).

APPETIZERS

	SMALL	LARGE
BEET SALAD, SPICY ALMONDS MESCLUN BOUQUET, GOAT CHEESE, CIDER VINAIGRETTE	14	19
WINTER GREENS, WHITE BALSAMIC VINAIGRETTE ENDIVE, MESCLUN, CARROT JULIENNE, RADICCHIO	12	19
LOBSTER ON THE HALF SHELL MEDIUM, SHAVED FENNEL, CITRUS VINAIGRETTE	18	29
FRENCH ONION SOUP ORATINE SWISS CHEESE, BAGUETTE CROUTON	10	
SUN VALLEY SMOKED TROUT SALAD FRESH GRATED HORSE RADISH SOUR CREAM	14	20
LEMONGRASS TUNA TARTARE CUCUMBER-JIGAMA CARPACCIO, AVOCADO-CREME FRAICHE	14	19
WARM ASPARAGUS EGG NIGELLA, FRENCH PETA CRUMBS, BALSAMIC REDUCTION	12	19
FRIED CALAMARI CAPERS, ROASTED TOMATO AIOLI	12	20
CHEESE SOUFFLÉ (25 MINI) PARMESAN, CHEDDAR AND SWISS		18
SOUP OF THE DAY	10	

PRIX FIXE LUNCH 3 COURSES \$5.
 WINTER GREENS OR SOUP
 SALMON WITH LENTILS OR FETTUCCINE CARBONARA
 FLOATING ISLAND OR PROFITEROLES
 AVAILABLE FOR PRIVATE PARTIES

SALADS

	SMALL	LARGE
WARM SALMON SALAD FENNEL, FRISEE, CARROTS, RADICCHIO		23.
CHAT NOIR SALAD NICOISE FRISEE, MESCLUN, MIXED GREENS, TUNA, DILLON	14.	22.
CHICKEN COBB SALAD TOMATO, AVOCADO, RED ONION, BLUE CHEESE	14.	24.
OPEN-FACED HAM AND CHEESE SANDWICH MESCLUN, FRENCH FRIES (FRIED EGG EXTRA)	11.	16.

MAIN COURSE

	SMALL	LARGE
M E A T PAN BEARED HANGER STEAK FRENCH FRIES, BORDELAISE SAUCE, ONION RINGS		25.
CHAT NOIR BURGER FRENCH FRIES, MESCLUN, SAUTEED ONIONS, TOMATOES		19.
F I S H MAINE SEA SCALLOPS IN A SHELL CARAMELIZED SALSIPI, SMOKED BACON, CIPOLLINI ONIONS		25.
SEARED SALMON STEAK LENTIL FAGU, WALTER BRUSSEL SPROUT, CITRUS CREAM SAUCE		22.
P A S T A RAVIOLI ASPARAGUS, PIGNOLI NUTS, GOAT CHEESE	13.	21.
FETTUCCINE CARBONARA BENKSHIRE SMOKED BACON, CREAMY PARMESAN SAUCE	12.	20.
PARMELLE "BLT" FRENCH BACON, LOBSTER, BLACK TRUFFLE, "N" CHEESE		22.
S I D E S STEAMED ASPARAGUS	10.	
GARLIC SAUTEED SPINACH	8.	
MAC N CHEESE	10.	
BRUSSEL SPROUTS & BACON	11.	

Hình 6.5. Thực đơn bữa trưa trong thực tế

APPETIZERS



	SMALL	LARGE
BEEF SALAD, SPICY ALMONDS MACHE, FRISEE, GOAT CHEESE, CIDER VINAIGRETTE	14	22
WINTER GREENS, WHITE BALSAMIC VINAIGRETTE ENDIVE, MESCLUN, CARROT JULIENNE, RED CABBAGE	12	24
LOBSTER ON THE HALF SHELL MESCLUN, SHAVED FENNEL, CITRUS VINAIGRETTE	19	35
SOUP OF THE DAY	10	
FRENCH ONION SOUP GRATINE EMMENTHAL SWISS CHEESE, BAGUETTE CROUTON	12	
SUN VALLEY SMOKED TROUT SALAD FRESH GRATED HORSE RADISH SOUR CREAM	14	22
LEMONGRASS TUNA TARTARE CUCUMBER-JICAMA CARPACCIO, AVOCADO-CREME FRAICHE	15	25
WARM ASPARAGUS EGG MIMOSA, FRENCH PETA CRUMBS, BALSAMIC REDUCTION	12	20
FRIED CALAMARI CAPERS, ROASTED TOMATO AIOLI	14	24
ESCARGOT CHEESE GNOCCHI, GARLIC, PARSLEY, PARMESAN CHEESE	14	24

PRIX FIXE DINNER 3 COURSES 35.

WINTER GREENS OR SOUP
SALMON WITH LENTILS OR FETTUCINE CARBONARA
FLOATING ISLAND OR PROFITEROLES

MAIN COURSE

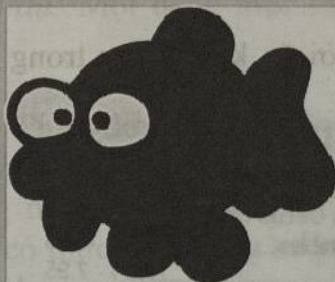


M E A T	ROASTED CHICKEN AU JUS WILD MUSHROOMS, SPINACH, POTATOES	27.
	PAN SEARED HANGER STEAK MASHED POTATO, BORDELAISE SAUCE, ONION RINGS	25.
	NEW YORK STRIP AU POIVRE FRENCH FRIES	32.
F I S H	WARM SALMON SALAD FENNEL, FRISEE, CARROTS, RADICCHIO	24.
	MAINE SEA SCALLOPS IN A SHELL CARAMELIZED SALSIPI, SMOKED BACON, CIPOLLINI ONION	29.
	SEARED SCOTTISH SALMON STEAK LENTIL RISOTTO, BRUSSEL SPROUT, CITRUS CREAM SAUCE	24.
	LEMON SOLE ROASTED SAVOY CABBAGE, PROSECCO SAUCE	26.
	FARFALLE "BLT" BACON, LOBSTER, BLACK TRUFFLE, "N" CHEESE	25.
P A S T A	FETTUCINE CARBONARA BACON, CREAMY PARMESAN SAUCE	21.
	RAVIOLI MUSHROOM RAVIOLI, ASPARAGUS, PIGNOLI NUTS, GOAT CHEESE	22.
	S I D E S	STEAMED ASPARAGUS
GARLIC SAUTEED SPINACH		9.
FRENCH FRIES		9.
BRUSSEL SPROUTS WITH BACON		11.
	MAC N CHEESE	12.

Hình 6.6. Thực đơn bữa tối trong thực tế

CHILDREN'S MENU

HADDOCK FISH BITES & CHIPS with Peas / Beans / or Curry Sauce
£3.50



TWO SMALL SAUSAGES & CHIPS
with Peas / Beans / or Curry Sauce £3.50



CHICKEN NUGGETS & CHIPS with Peas / Beans / or Curry Sauce
£3.50

SCAMPI & CHIPS Peas or Salad
£3.75

¼ lb BEEF BURGER with salad £3.50

With Cheese £3.75



All served with bread & butter a soft drink and Ice cream

ALL OUR DISHES ARE FRESHLY COOKED TO ORDER
WE ACCEPT ALL MAJOR CREDIT & DEBIT CARD

Hình 6.7. Thực đơn trẻ em trong thực tế

◎ Thực đơn dành cho người lớn tuổi:

Thường được thiết kế riêng biệt, một số người lớn tuổi rất dễ “đi ứng với giá cao” vì họ có thu nhập thấp hoặc cố định, khẩu phần cũng nên ít hơn, giá cũng nên thấp hơn bình thường.

Một số người lớn tuổi theo chế độ ăn kiêng, bị béo phì, tiểu đường, tim mạch hoặc rối loạn tiêu hóa, hạn chế ăn mặn... các gia vị ăn kèm cũng được chuẩn bị đặc biệt theo chế độ ăn kiêng trong thực đơn.

Nhân viên phục vụ phải có kiến thức nhất định, nhằm giải tỏa mối quan tâm đặc biệt cho chế độ dinh dưỡng của thực khách lớn tuổi.

Ví dụ: Một thực đơn dành cho người ăn kiêng như trong hình 6.8.

SPECIAL DIET MENU	
Only Prepared w. Scallion, Garlic, Ginger & Wine. All Steamed & Served without Salt, Sugar, Corn Starch & Oil Low Fat.	
SD1.	Steamed Mixed Vegetables 6.25
SD2.	Chicken w. Broccoli..... 7.95
SD3.	Chicken w. Mixed Vegetables..... 7.95
SD4.	Jumbo Shrimp w. Snow Peas 8.95
SD5.	Shrimp w. Broccoli 8.95
SD6.	Scallop w. Mixed Vegetables..... 9.95
SD7.	Scallop w. Broccoli..... 9.95
SD8.	Jumbo Shrimp, Scallop, Chicken w. Mixed Vegetables 9.95
DESSERT	
	Pineapple 1.25
	Cheese Cake 2.25
	Banana Split (Ice Cream)..... 4.00
	Sugar Ball 2.75
SIDE ORDER	
	Fried Rice..... (S) 1.50 (L)2.50
	White Rice..... (S) 1.00 (L)1.50
	Fortune Cookies..... 0.50
	Fried Noodle 0.50
	Soft Drink (Bottle) 1.50 (Can) 0.75
	Ice Tea..... (S) 1.00 (L)1.25

Hình 6.8. Thực đơn cho người lớn tuổi trong thực tế

◎ Danh mục thức uống:

Cocktail và rượu vang được thiết kế trong một thực đơn riêng hoặc chung trong thực đơn với các món ăn, nếu thiết kế chung trong một thực đơn, nên đưa cho khách tham khảo danh mục thức uống

trước¹⁷ (nhưng không nhất thiết phải như vậy), một số khách muốn thưởng thức một thức uống trước bữa ăn.

Quy mô danh mục thức uống tùy vào hoạt động của cơ sở, thiết kế phải dễ đọc, bao gồm cả nhãn hiệu và giá. Ngày nay, thực đơn thức uống bao gồm tất cả các loại thức uống không cồn, ít cồn và có cồn, mục đích tạo sự thuận tiện phục vụ khách.

Ví dụ: Một danh mục thức uống được thiết kế như trong hình 6.9.

◎ Thực đơn tráng miệng:

Vào cuối bữa ăn, thực khách không thể nào nhớ các món tráng miệng mà họ đã xem trước đó trong thực đơn chính, một số nhà hàng có thực đơn tráng miệng riêng và người phục vụ có nhiệm vụ nhắc nhở họ vào cuối bữa ăn.

Một số thuận lợi của thực đơn tráng miệng riêng:

- Nhiều món tráng miệng hơn.
- Nhiều không gian để điền đạt.
- Có thể dành một phần thực đơn cho các món tráng miệng đặc biệt.
- Nếu giá thay đổi, bạn không cần phải in lại thực đơn mới...

Quy mô các món tráng miệng tùy thuộc vào hoạt động của cơ sở, một số nhà hàng gia đình chỉ cung cấp bánh ngọt, kem và trái cây, các nhà hàng phục vụ thức ăn nhanh cũng chỉ cung cấp các món tráng miệng đơn giản như kem, bánh nướng và bánh quy, trong khi đó các nhà hàng sang trọng lại cung cấp cả rượu tráng miệng, rượu mạnh và rượu mùi trong thực đơn tráng miệng.

Ví dụ: Một thực đơn các món tráng miệng được liệt kê đơn giản như trong bảng 6.5.

◎ Phục vụ tại phòng:

Thông thường, hầu hết các thực đơn phục vụ tại phòng 24/24 rất hạn chế, nó cung cấp các món ăn, thức uống giống như thực đơn ở nhà hàng hoặc hạn chế hơn, hoặc có thêm vài món đặc biệt phục vụ tại phòng.

¹⁷ Trong thực tế, thường thì trang thực đơn món ăn được trình cho khách trước trang danh mục thức uống.

Các món ăn, thức uống có thể giảm chất lượng trong suốt thời gian mang lên phòng khách. Ở một số khách sạn lớn, trên xe đẩy phục vụ tại phòng có một máy hâm nóng thức ăn (warmer) đặt dưới gầm bàn.

~ DRINK LIST ~

COGNAC
REMY MARTIN \$7.00



LIQUEURS
GRAND MARNIER \$7.00
COINTREAU \$5.50
B & B \$6.00
DRAMBUIE \$6.50
DISARONNO AMARETTO \$5.50
BAILEY'S \$5.50
IRISH MIST \$5.50
KAHLUA \$5.50



WHISKY
JOHNNIE WALKER BLACK \$6.00
CHIVAS REGAL \$6.00
SOUTHERN COMFORT \$5.00
J & B \$5.00
DEWAR'S \$5.50
JACK DANIEL'S \$5.00
SEAGRAM'S 7 \$5.00
CROWN ROYAL \$5.50



WHITE WINE
LORVAL CHARDONNAY (FRANCE)
GLASS \$6.00 BOTTLE \$22.00
CAMBRIA CHARDONNAY (SANTA MARIA VALLEY)
GLASS \$9.00 BOTTLE \$34.00
BAREFOOT WHITE ZINFANDEL (CALIFORNIA)
GLASS \$5.00 BOTTLE \$18.00
ECCO DOMANI PINOT GRIGIO (ITALY)
GLASS \$7.00 BOTTLE \$26.00



RED WINE
LORVAL MERLOT BOTTLE \$22.00
(FRANCE)

LOUIS. M. MARTINI CABERNET SAUVIGNON
(NAPA VALLEY) BOTTLE \$30.00



SAKE
GEKKEIKAN SAKA (SERVED HOT) JAR \$6.00



PLUM WINE
AKADAMA PLUM WINE GLASS \$4.00

BEER
SAPPORO \$6.25
TSING TAO \$3.75
HEINEKEN \$3.75
MILLER LITE \$3.25



Hình 6.9. Danh mục thức uống trong thực tế

Plaza Hotel Saigon

cream Brulée £4.95
with Earl Grey sorbet.

strawberry and cream roulade £4.95
with strawberry coulis.

banoffee pie £4.95
with chocolate sauce.

dark chocolate torte £4.95
with homemade minted vanilla ice cream.

homemade ice creams £4.95
served in a brandy snap basket.
choose from: - blackcurrant.
- strawberry.
- mango.
- passion fruit.

Norfolk cheese selection £5.95
4 local cheeses, handmade by Mrs. Temple near Wells-next-the-Sea, and at Ferndale Farm near Cromer, Served with a selection of biscuits.

For residents on a "Dinner Bed & Breakfast" tariff your rate includes any of the above.

Dessert Wine
Concha y Toro Late Harvest Sauvignon Blanc (7) (375ml.) £12.95

Coffee / Tea

Fresh Ground Coffee.	£1.95
Pot of Tea for one.	£2.75
Speciality Teas (Earl Grey / Peppermint / Fruit Teas)	£2.95
Cappuccino.	£2.25
Latte.	£2.50
Espresso.	£1.60
Liqueur Coffee.	£5.95

Liqueurs etc.

Malt Whisky / Remy Martin/Courvoisier V.S.O.P. (35ml.)	£3.25
Hennessey X.O. Cognac (35ml.)	£7.95
Other Spirits and Liqueurs (35ml.)	£2.95
Port: Small (50ml.)	£2.50

Bảng 6.5. Một thực đơn tráng miệng trong thực tế

Nhân viên phục vụ tại phòng phải đi thu thập thẻ ăn sáng treo trên cửa phòng khách vào một thời điểm thích hợp theo quy định của cơ sở, và phải phục vụ theo yêu cầu và thời gian của khách ghi trong thẻ.

Ví dụ: Một thực đơn phục vụ tại phòng trong thực tế (hình 6.10, 6.11).

ROOM SERVICE		
<i>Beverage Selections</i>		
Champagnes and Sparkling Wines		
237	Mumm, Cordon Rouge, Brut, France, NV	\$59.00
249	Moët & Chandon, White Star, France, NV	\$69.00
217	Korbel Brut, California, USA, NV	\$29.00
White Wines		
248	Pinot Grigio, Danzante, Venezia, Veneto, Italy	\$33.00
215	Sauvignon Blanc, Geyser Peak, California, USA	\$29.00
269	Fumé Blanc, Robert Mondavi Winery, Napa, California, USA	\$38.00
266	Semillon/Chardonnay, Lindemans Bin 77, South Eastern Australia, Australia	\$32.00
255	Chardonnay, La Terre, California, USA	\$20.00
234	Chardonnay, Sebastiani, Sonoma, California, USA	\$25.00
Blush Wines		
292	White Zinfandel, La Terre, California, USA	\$20.00
293	White Zinfandel, Woodbridge, Robert Mondavi, California, USA	\$23.00
295	White Zinfandel, Beringer, California, USA	\$27.00
Red Wines		
457	Beaujolais Villages, Georges DuBoeuf, Beaujolais, France	\$26.00
442	Pinot Noir, Beringer Founders' Estate, California, USA	\$29.00
458	Merlot, La Terre, California, USA	\$20.00
433	Merlot, Viña Tarapacá, Maipo Valley, Chile	\$27.00
429	Cabernet Sauvignon, La Terre, California, USA	\$20.00
455	Cabernet Sauvignon, Reserva, Caliterra, Maipo Valley, Chile	\$32.00
Wines by the Glass		
1215	Sauvignon Blanc, Geyser Peak, California, USA	\$6.75
1255	Chardonnay, La Terre, California, USA	\$5.50
1234	Chardonnay, Sebastiani, Sonoma, California, USA	\$6.00
1292	White Zinfandel, La Terre, California, USA	\$5.50
1293	White Zinfandel, Woodbridge, Robert Mondavi, California, USA	\$6.00
1295	White Zinfandel, Beringer, California, USA	\$6.50
1457	Beaujolais Villages, Georges DuBoeuf, Beaujolais, France	\$6.00
1458	Merlot, La Terre, California, USA	\$5.50
1433	Merlot, Viña Tarapacá, Maipo Valley, Chile	\$6.50
1429	Cabernet Sauvignon, La Terre, California, USA	\$5.50
1455	Cabernet Sauvignon, Reserva, Caliterra, Maipo Valley, Chile	\$6.75

Please ask your Room Service order taker for additional selections of wines available.

Hình 6.10. Một thực đơn phục vụ tại phòng trong thực tế

BREAKFAST

Breakfast served in your Stateroom from 7:00 am to 10:00 am

Continental

Cereal:

Granola, Special K, or Raisin Bran
Served with Milk, Skim Milk, Fruit Plate

Assorted yogurts:

Plain, Raspberry, Strawberry, Blueberry, Peach
Low-fat plain, Low-fat strawberry, Low-fat peach

Sunrise Breakfast

Three egg omelet:

Plain, Ham, Cheese

Egg Beaters omelet:

Plain, Ham, Cheese

Served with hash browns

Assorted breads, Danish and breakfast pastries

Country Breakfast

Scrambled Eggs or Scrambled Egg Beaters

Served with hash browns,

country-style beans and a baked tomato

Bacon or Sausage

Assorted breads, Danish and breakfast pastries

Juices and Beverages

Orange, Grapefruit, Apple, Tomato

Freshly Brewed Coffee, Decaffeinated Coffee

Tea, Herb Tea, Milk, Skim Milk, Hot Chocolate

Condiments

Blackberry Jam, Strawberry Jam, Apple Cinnamon Jelly

Concord Grape Jelly, Orange Marmalade

Honey, Butter, Margarine

Gratuity not included

Hình 6.11. Một thực đơn phục vụ tại phòng trong thực tế

◎ Thực đơn bán cho khách mang về:

Cũng giống như thực đơn phục vụ tại phòng, các món bán cho khách mang về phải bảo đảm chất lượng ở mức chấp nhận được khi khách hàng sử dụng. Khoảng thời gian từ khi mua ở nhà hàng đến lúc thực khách mở ra ăn cũng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng món ăn, họ sẽ không hài lòng nếu thức ăn không ngon mà giá lại cao.

Các món bán cho khách mang về thường không đắt, các cơ sở kinh doanh loại hình này thường sử dụng thư bán hàng trực tiếp, fax... dành cho các doanh nhân bận rộn. Ngoài ra, các nhà hàng bán các thức ăn mang về cũng hướng đến đối tượng khách thay thế bữa ăn tại nhà kèm theo dịch vụ giao hàng tận nơi.

Western		
W1. Toast.....	1.00	
W2. Poutine.....	3.50	
W3. French Fries.....	(\$2.50..L)3.00	
Gravy.....	0.50	
W4. Mixed Green Salad.....	3.50	
With House Dressing		
Sandwiches		
W5. Chicken Salad.....	3.25	
W6. B.L.T.....	3.25	
W7. Ham Cheese.....	3.25	
W8. Club House on WB Toast with Fries.....	5.75	
W10. Grilled Cheese.....	3.00	
Burgers		
W12. Cheese Burger with Fries.....	4.95	
W13. Bacon Cheese Burger with Fries.....	5.45	
Breakfast		
W14. Bacon & Egg with WB Toast.....	4.00	
W15. Omelette with WB Toast.....	4.00	
(Bacon & Cheese or Ham & Cheese)		
W16. Eggs Scramble with WB Toast.....	4.00	
(Bacon or Ham)		
VIETNAMESE SUBMARINE		
Take Out	Dine In	
1. Beef or chicken subs.....	4.67.....	5.67
2. B B Q chicken sub.....	4.67.....	5.67
3. Lemon grass Beef sub.....	4.67.....	5.67
4. Shredded Pork Sub.....	3.25.....	4.25
5. Assorted sub.....	3.27.....	4.27
6. vegetable sub.....	2.57.....	3.57

VIET WEST
Restaurant
Vietnamese & Western Cuisine

239-12 Ave.S.W.
Seville Park Plaza Building
Main Floor
TEL :263-8398

BUSINESS HOURS
Monday - Friday :10:00 a.m - 7:00 p.m
Saturday :10:30 a.m - 5:00 p.m
Sunday : closed

Hình 6.12. Một thực đơn kết hợp phục vụ tại chỗ và mua mang về

◎ Thực đơn cho các buổi tiệc lớn:

Thực đơn cho các buổi tiệc lớn thường đa dạng, phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, thường ở dạng table d'hôte (cho khách lựa chọn khi đặt tiệc) hoặc set menu (khi phục vụ chính thức).

hoặc theo yêu cầu của khách hàng, các thực đơn thường tí mĩ: Các món khai vị, soup hay salad, rượu vang, các món tráng miệng độc đáo, các món ăn chính với các món ăn kèm theo. Một số khách hàng yêu cầu thực đơn đặc biệt vì lý do tôn giáo, sức khỏe hay các lý do khác...

GRACIE'S HEARTY FOODS & SPIRITS

Box 643 Broadway, Rocky Point, New York 11778
(631) 821-2079

TONI MARIE AND KEITH'S WEDDING

Saturday September 27, 2003 at 4PM
Shoreham Country Club, Shoreham, New York

COCKTAIL HOUR

4:30 to 6 PM

PASSING HORS D'OUVRES

Crabmeat Cakes Fried Calamari Baked Clams
Clams Casino Stuffed Mushrooms
Shrimp and Scallops Wrapped with Bacon Chicken Satay
Endive with Gorgonzola Bruschetta Filet Mignon with Béarnaise Sauce
Fruit Platters Cheese Platters Baked Brie Croudite

PASTA STATION

Penne Ala Vodka Filetto Pomodoro Creamy Pesto Tortellini
Eggplant Rollatini Cannelloni

RAW BAR

Clams Oysters Serviche Shrimp Crab Legs

DINNER SERVICE

APPETIZER

Melon with Prosciutto

Greek Salad

CHOICE OF ENTRÉE

Shrimp Wellington
Chateau Briand with Bourguignon Sauce Chicken Florentine
Served with Mashed Potatoes and Vegetable Medley

DESSERT

Marble Cake with Pistachio Mousse with Whipped Cream Icing
Topped with Shaved White Chocolate
Coffee Bar

Hình 6.13. Một thực đơn tiệc cưới theo kiểu Âu

Người lập ra thực đơn phải am hiểu về ẩm thực, cẩn thận lựa chọn nguyên vật liệu sao cho có thể phục vụ với số lượng lớn nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng món ăn.

Ví dụ: Một thực đơn tiệc cưới mẫu trong thực tế như trong hình 6.13.

◎ **Thực đơn theo bản sắc ẩm thực dân tộc:**

Một số nhà hàng lôi cuốn thực khách bằng bằng văn hóa ẩm thực riêng, ví dụ như chuyên về các món ăn của Ý, Trung Quốc, Nhật, các nước Trung Đông, Hàn Quốc, Ấn Độ, Thái Lan, Việt Nam, các nước vùng Scandinavia...

Người ta thường sử dụng ngôn ngữ của chính món ăn đó để đặt tên hoặc dịch sang tiếng Anh, thành phần chính của món ăn có thể được liệt kê trong thực đơn, công thức nấu các món ăn phải được giữ theo kiểu truyền thống hoặc thay đổi để đáp ứng được nhiều đối tượng khách hàng khác nhau.

Ví dụ: Một thực đơn dạng à la carte cho các món chính của người Nhật được liệt kê đơn giản như sau. Lưu ý rằng các mục chưa định giá và được liệt kê ở dạng đơn giản:

Chicken Yakitori

Chicken pieces marinated and served on a volcanic rock with steamed rice and soy, mirin and ginger sauce.

Kinome Yuki

Sake marinated tuna or mackerel served sizzling on a hot rock accompanied by pickled ginger and shredded salted cucumber.

Kobe Beef

Thin slices of prime Kobe Beef Fillet accompanied by crisp fried shallots and wasabi, uni butter served next to a hot granite rock ready to be grilled to your perfection.

Teriyaki Selection

Mixed Skewers of beef, chicken and pork ready to be grilled on a hot rock with rice and vinegar marinated and shredded beets.

Chawan Mushi

Steamed Egg Custard flavored with crab and shitake mushrooms served with prawn tails and sliced Japanese scallops that are ready to grill on hot rocks.

Grilled Tofu Salad

Pieces of tofu, glazed with miso paste, and ready to be grilled on a hot rock accompanied by namasu (radish and cabbage salad with kimizu dressing) and sunomono (vinegared cucumber).

Tokyo Tataki

Thick slices of salmon, kingfish and bonito to be individually grilled at the table served with hijiki nituke (seaweed and vegetable sauté) and traditional dipping sauces.

6.2.7. Thiết kế thực đơn:

Lối hành văn của một thực đơn:

Như một dạng quảng cáo, lối hành văn in trong thực đơn phải chuyển tải được mức độ tuyệt hảo của các món ăn và thức uống tới thực khách, thường xuyên nhấn mạnh quá trình chuẩn bị thức ăn, lưu ý đến các thành phần lạ và đẹp, thêm tiếng Pháp hoặc các điển đạt ngoại ngữ nhằm làm sống động và trông các món ăn, thức uống vừa hiện đại vừa độc đáo. Lối hành văn trong thực đơn nhằm gây ấn tượng với thực khách rằng các món này được làm với những kỹ năng đặc biệt như thế, cho dù với trang thiết bị và các nguyên vật liệu sẵn có nhưng khách không thể nào làm được các món tương tự như vậy tại nhà.

Lối hành văn và sắp xếp phải dễ hiểu, hợp lý, rõ ràng và súc tích, nội dung của thực đơn phải phản ánh được phong cách của nhà hàng, màu sắc phải hài hòa với thiết kế nhà hàng... đôi khi, một thực đơn ấn tượng có thể làm khách xem lâu hơn, và dĩ nhiên là sẽ lựa chọn nhiều món hơn.

Hoạch định thực đơn cho các bữa ăn:

Hoạch định thực đơn yêu cầu một kiến thức toàn diện về hoạt động kinh doanh ẩm thực. Tuy nhiên, công việc hoạch định hiện nay dựa vào cấu trúc có sẵn với một vài sửa đổi cho phù hợp với tính chất kinh doanh của cơ sở chứ không bắt đầu từ một đồng hồ trống chưa được sắp xếp (ví dụ như bữa ăn, nguyên vật liệu, món ăn, loại thực đơn...).

Đối với các nhà hoạch định thực đơn, tìm và chọn các món mới để thêm vào thực đơn là một bài toán khó, kết quả có bao nhiêu món được đưa vào thực đơn thì tùy thuộc vào cơ sở kinh doanh và các nhà hoạch định thực đơn.

Cần phải biết rõ khách hàng và lĩnh vực kinh doanh của cơ sở trước khi hoạch định thực đơn:

Nhận biết cơ sở kinh doanh ẩm thực: Loại hình kinh doanh của cơ sở quyết định công việc hoạch định thực đơn. Các nhà hàng một sao thực đơn sẽ khác với nhà hàng 2, 3, 4 hay 5 sao. Có 5 yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến loại thực đơn phục vụ thực khách:

- Chủ đề hoặc nghệ thuật chế biến đặc biệt của nhà hàng.
- Trang thiết bị.
- Nhân sự.
- Tiêu chuẩn chất lượng.
- Ngân sách.

Chủ đề hoặc nghệ thuật chế biến đặc biệt của nhà hàng: Có một sự khác biệt lớn giữa thực đơn thiên về chủ đề (theme) hay nghệ thuật chế biến (cuisine) so với thực đơn kiểu gia đình hay chuỗi nhà hàng.

Trang thiết bị: Người lập thực đơn phải biết công suất tối đa và sử dụng hợp lý các trang thiết bị trong bếp. Ví dụ như tất cả các món chính và món khai vị đều sử dụng chảo rán thì chúng sẽ bị quá tải trong khi đó các lò nướng lại ít sử dụng... hoặc các món làm sẵn chờ ướp lạnh nhiều quá...

Nhân sự: Số lượng và kỹ năng nhân viên sẽ quyết định các món nào sẽ được liệt kê vào trong thực đơn, khi hoạch định thực đơn, bạn không thể thêm vào món mà nhân viên bếp không làm tốt được, bạn cũng nên phân định công việc hợp lý cho nhân viên bếp, tránh nhân viên này làm việc quá tải trong khi nhân viên khác lại có rất ít hoặc không có việc gì để làm.

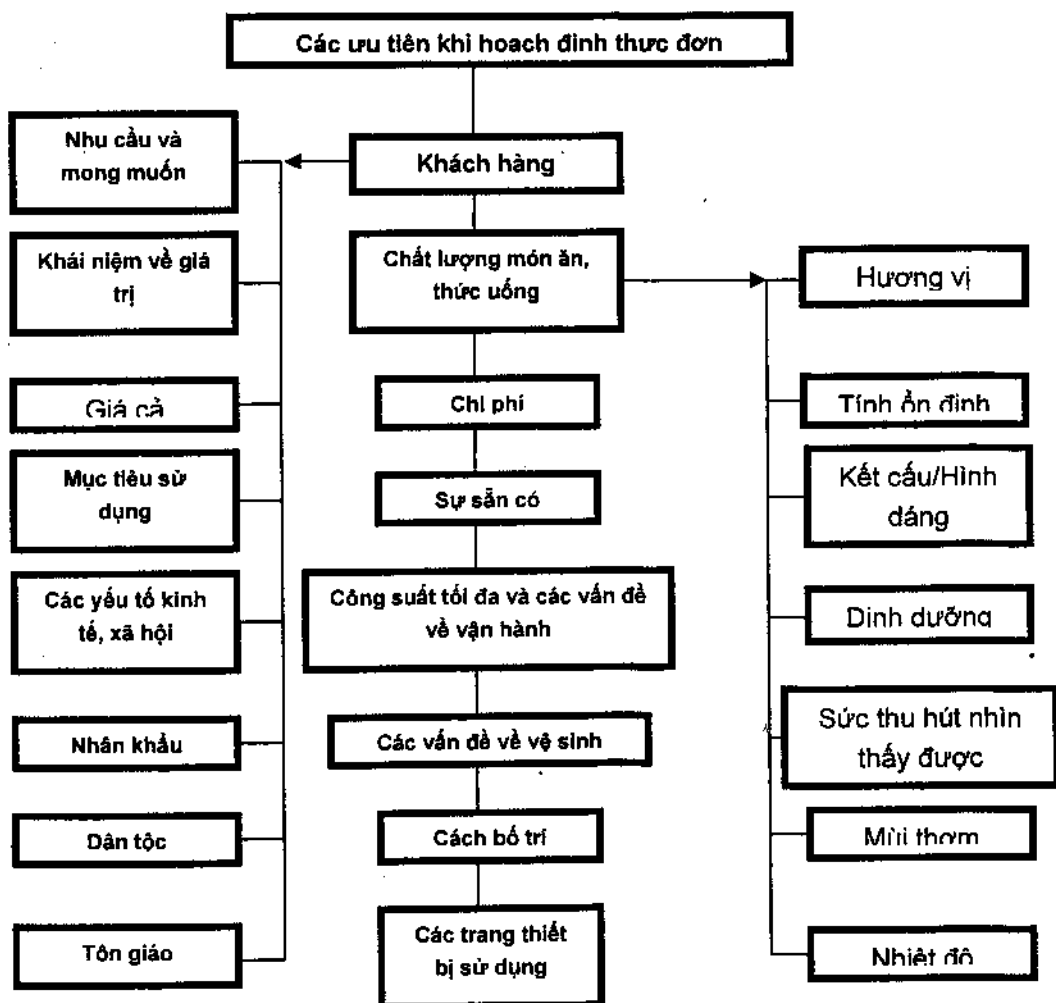
Tiêu chuẩn chất lượng: Tất cả các món đều phải đạt tiêu chuẩn chất lượng của cơ sở.

Ngân sách: Chi phí sản phẩm phải được kiểm soát theo ngân sách đã hoạch định trước để hoạt động kinh doanh thương mại đạt được mục tiêu lợi nhuận theo kế hoạch, nếu hoạt động phi thương mại thì tối thiểu hóa chi phí.

Nhận biết khách hàng: Là đối tượng khách hàng đến ăn uống tại cơ sở, lý do họ đến, cái mà họ muốn ăn, uống, sự sẵn sàng trả cho bữa ăn như thế nào... thực đơn cho giới trẻ phải khác với cặp vợ chồng và con cái của họ.

Lưu ý là hoạch định thực đơn phải theo sở thích của khách hàng chứ không theo sở thích của người hoạch định. Sau khi chọn lọc các món ăn, thức uống xong thì xem xét và đánh giá tính khả thi của

chúng bằng cách phỏng vấn, đọc các nghiên cứu, điều tra, các phiếu đánh giá, nghiên cứu sản lượng và các dữ liệu bán...



Sơ đồ 6.2. Hoạch định thực đơn

Giải thích thêm từ sơ đồ:

- **Các quy tắc tín ngưỡng:** Nếu thiếu sự hiểu biết có thể gây hiểu lầm hoặc thậm chí xúc phạm khách hàng. Ví dụ như ăn kiêng cho người theo đạo Hồi và Hindu....
- **Ăn chay:** Bạn phải biết món ăn, thức uống nào phù hợp cho những thực khách ăn chay.

- **Thời gian phục vụ:** Thực đơn cho bữa sáng, giữa trưa, trưa, trà chiều, ăn giữa chiều và tối, ăn tối, ăn khuya, ăn nhẹ hay các dịp đặc biệt.
- **Giá cả:** Giá cả phải tương xứng với chất lượng, thực khách phải cảm nhận được giá trị mà họ nhận được xứng đáng với đồng tiền họ bỏ ra, điều này đảm bảo khách sẽ quay trở lại nhà hàng.
- **Số lượng món ăn:** Biến đổi tùy thuộc vào sự hoạch định và tính chất kinh doanh của cơ sở.
- **Tránh lặp lại:** Các thành phần cơ bản, mùi vị, màu sắc, kết cấu và nước sốt của các món ăn không nên xuất hiện trong cùng một thực đơn.

Nhà hàng thường phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau, có thể có nhiều quốc tịch khác nhau, do đó khi hoạch định thực đơn, cần lưu ý đến văn hóa ẩm thực của nhiều nước, có thể kết hợp ẩm thực nước ngoài với ẩm thực địa phương, hoặc tạo ra một sự cân bằng hài hòa từ việc giao thoa ẩm thực.

Chọn các món:

Tham khảo tài liệu: Các khoản mục trong thực đơn có thể phân loại như sau: món khai vị, salad, món ăn chính, các món làm từ tinh bột (khoai tây, gạo và mì), rau củ, tráng miệng và thức uống. Để tạo mới hay sửa đổi một thực đơn, các nhà hoạch định thực đơn có thể tham khảo một số nguồn sau:

- *Thực đơn cũ:* Tham khảo thực đơn cũ, tìm ra những khoản mục không phù hợp và sửa chữa làm thành thực đơn mới.
- *Sách:* Các sách về ý tưởng thiết kế thực đơn và công thức nấu ăn.
- *Tạp chí thương mại:* Là nguồn tuyệt vời với các ý tưởng mới về thiết kế thực đơn.
- *Sách dạy nấu ăn cho thị trường địa phương:* Sách dạy nấu ăn cho người tiêu dùng cung cấp rất nhiều ý tưởng mới cho các món ăn từ cách nấu đến cách trang trí... nếu bạn chọn các ý tưởng trong sách, bạn nên sửa đổi công thức hay phương pháp chế biến để tạo sự khác biệt và hấp dẫn hơn và do đó, có thể mang lại doanh số cao hơn.
- *Từ internet:* Số lượng website về dịch vụ ẩm thực ngày càng nhiều và rộng khắp thế giới, bạn nên sử dụng các công cụ tìm kiếm để tham khảo thêm.

Sau khi lựa chọn các khoản mục trong thực đơn thì tiến hành tham khảo, nghiên cứu, điều tra... trong cơ sở kinh doanh của mình và bên ngoài, sau đó chọn lọc ra được một danh sách hạn chế các khoản mục về món ăn và thức uống mà “khách có thể hài lòng”, ưa thích hay bán chạy nhất, tiến hành phân tích tiếp các mục sau để loại tiếp ra các món ăn và thức uống không phù hợp:

- Giá.
- Không tương thích với hoạt động của cơ sở hay chủ đề của nhà hàng.
- Không có hoặc không đủ trang thiết bị để thực hiện.
- Không đủ không gian bếp.
- Nhân sự hoặc kỹ năng nhân viên không đáp ứng được.
- Nguyên vật liệu không sẵn có.
- Không đạt được tiêu chuẩn của cơ sở.
- Các vấn đề về vệ sinh tiềm tàng.

Sau khi đánh giá cuối cùng, các khoản mục được lựa chọn sẽ được đưa vào thực đơn.

Entrées (món chính): Thường được thực khách xem xét và lựa chọn đầu tiên. Bạn phải chọn loại món chính nào cho thực khách: thịt bò, thịt heo, cá, salad...

Khi hoạch định, bạn sẽ gặp một số vấn đề về tổ chức thực hiện như: đặt mua và nhận nguyên vật liệu, lưu giữ và bảo quản, chuẩn bị, chế biến và tổ chức phục vụ, các trang thiết bị và kỹ năng cần thiết, các vấn đề về sản lượng và dịch vụ. Nếu ít món chính, bạn sẽ ít gặp rắc rối hơn, nếu các món chính được chế biến cùng một phương pháp, dịch vụ sẽ bị trễ vì phải tuần tự thực hiện từng cái một, hầu như trong một số nhà hàng đặc sản hay chủ đề, thường thì có ít món chính hơn.

Appetizers/Soup (Món khai vị/soup): Các món khai vị bao gồm cheese, trái cây, hải sản như cocktail tôm, bánh khoai tây (nachos), cánh gà (buffalo wings), bánh mì bruschetta¹⁸ và các món chiên ăn với nước sốt hoặc nhúng. Mục đích của món khai vị là kích thích khẩu vị trước khi ăn món chính nên quy mô thường nhỏ, có vị cay hay chua. Ở các nhà hàng bán thức ăn nhanh thường thì không có món khai vị, trong các nhà hàng sang trọng thường dành riêng một trang cho món khai vị vào bữa tối.

¹⁸ Bánh mì nướng kiểu Ý, xát trên mặt với tỏi, dầu olive, muối, tiêu nướng.

Nếu có hơn hai hoặc ba món soup thì người ta thường tách riêng ra chứ không để chung vào mục món khai vị, tùy vào hoạt động của cơ sở, các loại soup được biến thể theo các loại hải sản sẵn có hoặc theo phong cách riêng của nhà hàng.

Starch items/Vegetables (Các món làm từ tinh bột/Rau): Đôi khi các món làm từ tinh bột và rau là một phần của món chính, ví dụ như thịt bò với nước sốt ăn với cơm, hay món mì ăn kèm với khoai tây nướng, món rau thường là món ăn kèm với món chính, sự phong phú của các món làm từ tinh bột và rau cũng tùy thuộc vào loại hình hoạt động của nhà hàng.

Salads (Rau trộn): Khi hoạch định thực đơn, bạn phải quyết định món salad là món phụ hay là món chính, các món salad gà, tôm hay salad đặc sản của đầu bếp là món chính, trong khi đó món salad cải bắp, salad khoai tây, salad trái cây, cottage cheese¹⁹ salad là các món salad phụ.

Desserts (Tráng miệng): Các món tráng miệng thường mang lại lợi nhuận cao, một số nhà hàng sáng tạo ra các món tráng miệng cho riêng mình. Ngoài ra, một số loại tráng miệng ít calories phục vụ cho các đối tượng khách ăn kiêng cũng được đưa vào thực đơn tráng miệng ở một số nhà hàng.

Beverages (Thức uống): Các thức uống không cồn thường được liệt kê vào cuối bữa ăn. Trà, café, sữa, các thức uống có ga là điển hình, một số nhà hàng sang trọng còn phục vụ nhiều loại café như espresso, cappuccino...

Số lượng, chủng loại, nhãn hiệu... các thức uống có cồn ở các chuỗi nhà hàng hoặc nhượng quyền do ban quản lý ở trụ sở chính quyết định, còn ở các nhà hàng độc lập, ban quản lý nhà hàng tự quyết định căn cứ vào sở thích của khách, hình ảnh của nhà hàng, giá cả, không gian và các yếu tố khác.

Cân bằng thực đơn: Khi tất cả mọi thứ đã được chọn, thực đơn sẽ được xem xét thêm ba khía cạnh: tương quan giữa mua và bán, tính thẩm mỹ và cân bằng dinh dưỡng.

Tương quan giữa mua và bán (Business Balance): Biểu hiện qua mối liên hệ giữa chi phí món ăn và giá bán trong thực đơn, sự phổ biến của các khoản mục trong thực đơn, các

¹⁹ Phô mai không béo.

vấn đề về tài chính và tiếp thị trong cơ sở thương mại và phi thương mại.

Tính thẩm mỹ (Aesthetic Balance): Liên quan đến màu sắc, kết cấu, mùi vị của món ăn, sử dụng hai hay ba màu sắc khi miêu tả một món ăn thì tốt hơn là chỉ sử dụng một.

Kết cấu cũng nên biến đổi nhằm tránh sự nhàm chán, chẳng hạn như một món chính cứng thì món phụ phải mềm, món chính mềm thì món phụ phải giòn hoặc cứng...

Bạn phải phải biết kết hợp các hương vị giữa các thành phần nguyên vật liệu hoặc các món ăn với nhau nhằm tạo ra sự hài hòa và cân bằng khi thực khách thưởng thức món ăn. Một bữa ăn với bưởi, thịt heo chua ngọt, bánh cherry²⁰... thì có quá nhiều ngọt và chua cho thực khách.

Cân bằng dinh dưỡng (Nutrition Balance): Trong lịch sử ẩm thực, cân bằng dinh dưỡng được chú trọng nhiều trong các cơ sở phi thương mại. Ngày nay, thực đơn theo các chế độ dinh dưỡng được các nhà quản lý trong các cơ sở thương mại quan tâm nhiều hơn, phục vụ các đối tượng ăn kiêng hay có vấn đề về sức khỏe.

Thiết kế thực đơn:

Sau khi bạn đã lựa chọn tất cả các khoản mục cần thiết thì tiến hành thiết kế thực đơn, mục đích của việc thiết kế thực đơn là tạo sự tò mò thú vị và khuyến khích thực khách gọi món càng nhiều càng tốt.

Một thực đơn có thiết kế đẹp bao hàm chủ đề tổng quát của nhà hàng, có sự pha trộn màu sắc của nội thất, và có khả năng giao tiếp tốt với khách.

Công việc thiết kế thực đơn ở các chuỗi nhà hàng hay nhượng quyền do ban lãnh đạo ở trụ sở chính quyết định, ở các nhà hàng độc lập do chính quản lý nhà hàng đó quyết định. Bạn có thể tìm sự giúp đỡ bằng cách tham vấn hoặc thuê các nhà thiết kế chuyên nghiệp bên ngoài thực hiện, với yêu cầu và giám sát từ bạn.

Khi thiết kế thực đơn, bạn phải lưu ý hai vấn đề sau:

- Kiểu và diện mạo của thực đơn.
- Nội dung.

²⁰ Hay còn gọi là Black Forest Cake: Một loại bánh kem ăn tráng miệng của người Đức.

Mô tả thực đơn (Copy):

Bạn có thể tự làm hay thuê người viết mô tả thực đơn chuyên nghiệp, mô tả thực đơn tùy thuộc vào tính chất hoạt động kinh doanh của cơ sở, tùy thuộc vào bữa ăn và thực khách:

- *Mô tả bữa ăn cho trẻ em:* Nhằm mục đích giải trí.
- *Bữa ăn trưa:* Ngắn gọn và đi thẳng vào vấn đề.
- *Bữa ăn tối:* Có thể chi tiết hơn vì thực khách có nhiều thời gian hơn, các món phong phú hơn, thành phần nguyên vật liệu phức hợp nên cần giải thích thêm thông tin và thực khách cần nhiều thời gian hơn để đọc.

Công việc mô tả thực đơn được chia làm ba yếu tố chính: Các tiêu đề, mô tả các khoản mục và các thông tin bổ sung.

Tiêu đề (Headings):

Bao gồm các tiêu đề chính như: Appetizers (khai vị), soup, entrée (món chính), các tiêu đề phụ như: Steak (món bò bít tết), seafood (hải sản), today's specials (đặc sản trong ngày) và tên của các món riêng biệt.

Bạn phải cẩn thận khi chọn tên cho món ăn, tốt nhất nên chọn tên đơn giản và dễ đọc để thực khách không nhầm lẫn.

Nếu sử dụng ngoại ngữ (ví dụ như tiếng Pháp Coq au Vin: Gà nấu với rượu vang), bạn phải giải nghĩa bằng tiếng Anh, cần phải lưu ý vấn đề văn phạm khi diễn đạt và sự hợp lý khi sử dụng ngoại ngữ, hình ảnh cũng là một công cụ giải thích và tiếp thị hữu hiệu.

Mô tả món ăn (Descriptive Copy):

Lối hành văn khi miêu tả giúp thực khách hiểu được và giúp nhà hàng bán được món ăn, thành phần chính, thành phần quan trọng thứ hai và phương pháp chế biến thường được đưa vào trong miêu tả món ăn (tất nhiên không thể đưa hết công thức nấu ăn vào). Các ngôn từ hoa mỹ, quá nhiều cái nhất, từ kỹ thuật hay câu dài dòng sẽ làm khách bối rối, mô tả phải ngắn gọn, chính xác và dễ đọc, mô tả với vài từ chọn lọc sẽ tốt hơn một đoạn dài dòng lê thê.

Các món chính thường được dành nhiều thời gian và công sức nhất cho việc mô tả vì chúng thường mang lại lợi nhuận cao, kể đến là các món đặc sản của nhà hàng vì chúng nói lên đặc điểm và tính cách riêng của nhà hàng, sau cùng là các món phụ và các món tráng miệng. Tên của một món có thể mang hàm ý mô tả trong đó; ví dụ như "steamed asparagus" nghĩa là măng hấp, khi sử dụng tên các món như thế, bạn cần ít mô tả hơn.

Bạn không thể bán quá số lượng dự trữ (oversell), vì điều này sẽ làm thực khách thất vọng, và bạn có thể vướng vào một số vấn đề về luật pháp ở một số nước, món ăn giữa mô tả trong thực đơn và thực tế khi phục vụ phải tương quan với nhau:

- *Đẳng cấp*: Một vài món ăn được phân hạng theo kích thước với tiêu chuẩn chất lượng chính thức, trong thực đơn nói là jumbo shrimp (tôm hùm), bạn phải phục vụ jumbo shrimp, bạn không thể thay thế cái lớn hơn hay cái khác đi cho dù sự khác biệt có nhỏ đến thế nào đi chăng nữa.
- *Tươi sống*: Trong thực đơn nói “tươi sống” thì phải là tươi sống thật sự, không phải là loại trữ đông hay đóng hộp...
- *Nguồn gốc*: Nguồn gốc phải chính xác, ví dụ như cheese từ Thụy sĩ không thể nói là cheese từ New Zealand.
- *Kỹ thuật chế biến*: Các thức ăn phục vụ cho thực khách ăn kiêng hay có các vấn đề về sức khỏe, thức ăn được “nướng” thì không thể nói được “chiên”...

Diễn giải các thông tin bổ sung (Supplemental Merchandising Copy):

Các thông tin bổ sung bao gồm địa chỉ, số điện thoại, ngày và giờ mở cửa, các bữa ăn, đặt trước và các điều khoản thanh toán... các thông tin này có thể diễn đạt bằng nhiều cách: nói về lịch sử nhà hàng, cam kết của nhà hàng về chất lượng dịch vụ, thậm chí có thể sử dụng thơ để ca ngợi nhà hàng. Rất nhiều cơ sở có quá trình lịch sử, phục vụ, nét đặc sắc riêng, vị trí... và họ đã làm nên một câu chuyện thú vị nhằm nâng cao hình ảnh của mình so với các đối thủ cạnh tranh.

Bạn nên xem xét không gian trong thực đơn trước khi mô tả các thông tin bổ sung nêu trên.

Trình bày (Layout):

Khi công việc mô tả hoàn tất, tiếp theo là lập một bản thảo thực đơn, công việc chính là liệt kê các khoản mục trong thực đơn theo một trình tự đúng đắn. Đặt các tên và mô tả theo trang, chọn định dạng thực đơn, chọn giao diện và chất liệu làm thực đơn, kết hợp hình minh họa vào trong thực đơn.

Trình tự một bữa ăn (Sequence):

Một bữa ăn bao gồm phần bắt đầu, phần giữa và phần kết thúc. Nếu các món khai vị và tráng miệng được đặt chung thực đơn chính thì trình tự sẽ là: món khai vị và soup – kế tiếp là món chính – sau

cùng là món tráng miệng. Các món phụ như salad, sandwich, thức uống... tùy thuộc vào tính chất hoạt động cơ sở và bữa ăn, các món salad có thể liệt kê vào món ăn chính cho bữa trưa và món khai vị cho bữa tối, các thức uống có cồn thường không liệt kê trong bữa sáng nhưng có thể liệt kê đầu tiên trong bữa tối.

Các món phổ biến hoặc mang lại lợi nhuận cao thường được đặt ở nơi khách dễ tìm thấy và ngược lại, có nhiều cách đặt vị trí các mục trong thực đơn làm tăng sự chú ý của thực khách: đặt trên hoặc gần trên đầu trang, đóng khung, đặt giữa trang, chèn hình ảnh hoặc để nó riêng một mình...

Sắp đặt (Placement):

Khi các mục được đặt theo một thứ tự tạm thời, người thiết kế sẽ vẽ một sơ đồ phác thảo thực đơn với các khung hoặc các dòng để ước định không gian cho các mục trong thực đơn và các thông tin bổ sung, người thiết kế phải biết rõ khi nào sử dụng các loại khung, hình... cho các mục trong thực đơn.

Không nên sắp quá dày đặt, nên sử dụng các khoảng trống hợp lý để gây chú ý đến các nội dung quan trọng hơn.

Nếu bạn kẹp một thực đơn phụ vào thực đơn chính, phần bên trong phải trống, thường thì thực khách hiếm khi gỡ kẹp ra để xem cái gì được in ở bên trong.

Định dạng (Format):

Sau khi công việc phác thảo hoàn thành, tiếp theo bạn chọn một định dạng thích hợp cho thực đơn.

“Định dạng” cho thực đơn bao hàm kích cỡ, hình dáng, và cấu trúc chung và bạn phải quyết định loại nào phù hợp nhất cho cơ sở. Một thực đơn quá lớn sẽ lấn át bàn ăn nhỏ, khách có thể làm ngã ly khi lấy từ người phục vụ, thực đơn quá nhỏ thì khó đọc và thường dày đặc, thực đơn có quá nhiều trang sẽ làm thực khách lúng túng không biết chọn cái gì.

Nếu có quá nhiều mục cho định dạng thực đơn bạn chọn, bạn có thể chỉnh sửa bằng cách:

- Loại trừ vài mục.
- Giảm mô tả.
- Cô đọng lại các thông tin bổ sung.
- Đổi sang định dạng khác có nhiều không gian hơn.

Nếu có quá ít các mục trong thực đơn của bạn, bạn có thể:

- Thêm vài mục.

- Thêm khoảng trắng hoặc chèn hình ảnh, khung...
- Đổi sang định dạng khác hoặc làm phông chữ lớn hơn.

Phông chữ (Typeface):

Một số cơ sở thích dùng phông chữ viết tay, tuy nhiên, hầu hết các thực đơn đều được in, bạn phải chọn kích cỡ phông chữ sao cho thực khách vừa đủ thấy, dễ đọc và gây ấn tượng.

Phông chữ nhỏ thì khó đọc, phông chữ lớn thì hữu ích cho trẻ em và người già, các thực đơn phải đọc được trong điều kiện ánh sáng dịu trong nhà hàng. Cỡ phông chữ (kích thước font) có thể từ 6 đến 72 points, thường là các phông chữ trong thực đơn không bé hơn 12 points vì có những phông chữ kích thước từ 6 đến 11 points rất bé, hầu như gây rất nhiều khó khăn khi đọc trong điều kiện ánh sáng yếu của nhà hàng.

Các dòng không được quá gần nhau, phông chữ màu tối được in trên nền giấy màu sáng cho dễ đọc, bạn cũng phải lưu ý rằng đèn trong nhà hàng không sáng bằng các khu vực văn phòng nên phải hết sức cẩn thận khi phối màu và phông chữ trong thực đơn.

Các phông chữ viết hoa toàn phần thì khó đọc hơn là các phông chữ không viết hoa hoặc viết hoa đầu chữ, các mục cần nhấn mạnh như tên các món ăn và thức uống thì có thể viết hoa toàn phần.

Mỗi phông chữ có một đặc tính riêng, một số trông có vẻ nặng nề và dày, một số trông hơi mở, nhẹ nhàng và uyển chuyển, một điểm chung là tất cả các phông chữ bạn chọn phải thể hiện được sự giao tiếp tốt. Nếu phông chữ gây khó đọc, thực khách sẽ phản ứng tiêu cực với nó, và món đó sẽ không được thực khách quan tâm cho dù chất lượng của nó có cao đến đâu đi nữa.

Khi tất cả mọi thứ đã hoàn tất, một bản in thử được tiến hành, bạn phải xem xét mật độ các mục trong thực đơn, nếu quá dày, thực đơn của bạn phải lớn hơn, hoặc thu nhỏ kích cỡ phông chữ, hoặc thay bằng phông chữ khác, bạn phải chỉnh sửa lại nếu thấy cần thiết.

Ảnh, minh họa (Artwork):

Bao gồm hình vẽ, hình ảnh, các mẫu trang trí và khung hình sử dụng để thu hút sự chú ý của thực khách, mục tiêu của việc sử dụng hình ảnh minh họa là làm nổi bật miêu tả các món ăn và hình ảnh của cơ sở. Nếu bạn sử dụng artwork trong thực đơn, nó phải hài hòa với thiết kế của nhà hàng và của cơ sở kinh doanh. Artwork không nên nhiều hoặc phức tạp quá làm thực đơn khó đọc hoặc làm thực

khách bị lấn áp, một thực đơn với hình ảnh tùy tiện và lộn xộn sẽ dễ gây nhầm lẫn sẽ làm thực khách khó khăn khi lựa chọn.

Bạn có thể thuê họa sĩ tự do, nhân viên công ty quảng cáo hay kiến trúc sư để tạo các hình ảnh nghệ thuật cho thực đơn của bạn, hoặc bạn có thể tham khảo các sách báo chuyên ngành, các phần mềm thích hợp...

Nếu bạn sử dụng artwork, bạn sẽ tốn chi phí và nó sẽ gây khó khăn cho bạn để kết nối các mục trong thực đơn lại với nhau, cách sử dụng artwork có hiệu quả là sử dụng chúng bên ngoài thực đơn như: khăn ăn, bưu thiếp, bản tin...

Giấy in (Paper):

Thực khách sẽ cầm và chạm vào thực đơn khi lựa chọn món ăn và thức uống, trong trường hợp này, chất liệu giấy cũng nói lên điều gì trong mắt khách hàng, các nhà hàng sang trọng thường thì dùng giấy đắt tiền.

Giấy có nhiều loại, từ dạng thô đến dạng mịn, từ dạng bóng láng đến phản chiếu, giấy phản chiếu nhiều quá có thể gây chói mắt và khó đọc, giấy cũng có nhiều dạng, từ trong suốt đến in được, không nên in thực đơn trên giấy trắng vì giấy trắng rất mau dính bẩn.

Có thể thiết kế thực đơn theo dạng dập nổi, một ví dụ điển hình là trang bìa thực đơn được dập nổi và biểu tượng nhà hàng (hay tên nhà hàng được làm bằng kim loại dát mỏng) có thể lồng ghép vào trong và được ép lại bằng lớp plastic mỏng...

Nếu bạn thiết kế thực đơn chỉ sử dụng một ngày thì giấy không cần phải đắt tiền, tuy nhiên nó phải "sống sót" trong một khoảng thời gian nhất định, bạn nên chọn giấy chống thấm để đảm bảo độ bền cho thực đơn.

Giấy sử dụng trong một thực đơn không nhất thiết tất cả các trang phải giống nhau, bìa ngoài có thể dày hơn, có thể được phủ một lớp chống thấm, trong khi đó các trang bên trong có thể mỏng hơn và giá rẻ hơn.

Bìa (Cover):

Một bìa thực đơn được thiết kế tốt thường phản ánh được các thông tin: hình ảnh, kiểu, phương pháp chế biến và thậm chí tầm giá cả của cơ sở, mục đích nhằm tạo tâm trạng tốt và khả năng đáp ứng được sự mong đợi của thực khách.

Một số cơ sở còn in các thông tin bổ sung ở trang bìa, chẳng hạn như địa chỉ cơ sở, số điện thoại, giờ mở cửa. Bìa thực đơn không

nên thiết kế bữa bộn, bạn nên in các thông tin bổ sung ở bìa sau (có thể là lịch sử nhà hàng, thông tin về dịch vụ tiệc, bán mang về...)

Bìa phải bền, chắc và chống dấu, thiết kế phải phù hợp với cơ sở của bạn, ví dụ như một nhà hàng theo kiểu một English Pub, thiết kế phải phù hợp với trang trí.

Màu sắc cũng ảnh hưởng đến tâm trạng của thực khách, chúng có thể làm khách thoải mái, khó chịu, buồn, vui, nóng, lạnh... màu nhạt thích hợp với môi trường ấm cúng và thư giãn, màu đỏ và đỏ tía đậm phù hợp với khung cảnh tráng lệ và sang trọng... Thực đơn phục vụ các món ăn dân tộc thì thường phối màu theo kiểu riêng, ví dụ màu đỏ tươi, vàng và cam thì tương phản với giấy màu cát vàng và phù hợp với thực đơn cho người Mexico, đen và đỏ thì phù hợp thực đơn cho người Nhật Bản và Trung Quốc, đỏ, trắng và xanh lá cây (màu cờ nước Ý) được sử dụng trong các thực đơn ở nhà hàng Ý.

Các trang bên trong cũng có thể sử dụng màu sắc, nhưng thường rất hạn chế, bạn có thể sử dụng màu cho hình nền như vật trang trí để tạo tâm trạng tốt cho khách, lôi kéo sự chú ý của thực khách đến các chi tiết cụ thể nào đó.

Sử dụng nhiều màu sẽ làm tăng chi phí, sử dụng một màu thì ít chi phí hơn, nhưng gây ấn tượng kém, bạn nên sử dụng bản in bốn màu để tiết kiệm chi phí.

Một số nguyên tắc cơ bản khi thiết kế thực đơn:

- Thu thập những thực đơn ở các cơ sở kinh doanh ăn uống khác, tham khảo và so sánh với thực đơn của bạn.
- Một thực đơn lý tưởng thường ngắn gọn, hợp lý và dễ hiểu.
- Các món nóng và nguội phải được liệt kê tách rời nhau.
- Liệt kê theo từng nhóm: món khai vị, soup, hải sản, và món chính.
- Món nhẹ được liệt kê trước món nặng hơn.
- Làm nổi bật các món salads.
- Các món ăn kiêng: thực phẩm ít năng lượng và chỉ số calories phải được diễn đạt rõ ràng.
- Đặt những món bạn muốn ưu tiên bán lên trên đầu trang và cuối trang của thực đơn, kết quả nhiều khảo sát cho thấy rằng những mục ở giữa của thực đơn thường "bị" khách xem qua loa.

- Mô tả món ăn một cách đơn giản, rõ ràng và mang tính khoái khẩu mà không hoa mỹ, màu mè hay điệu đàng.
- Sử dụng những “tuyệt chiêu” khi trình bày thực đơn làm nổi bật những đặc sản của nhà hàng và các món có theo mùa (có thể sử dụng thực đơn riêng kẹp vào thực đơn chính).
- Nên thiết kế thực đơn trắng miệng riêng.
- Phát biểu các câu chuyện về chất lượng: Nguyên liệu chế biến món ăn được lấy từ các nhà cung cấp thực phẩm hàng đầu, món ăn này quá độc đáo và duy nhất...

Một số lỗi thường gặp khi thiết kế thực đơn: Khi thiết kế một thực đơn, bạn phải lưu ý tránh các trường hợp sau:

- *Thực đơn quá nhỏ:* Các mục trong thực đơn quá dày đặc thường không cuốn hút thực khách, mặt khác, sự khó đọc làm chức năng tiếp thị và bán của thực đơn bị hạn chế.
- *Thực đơn quá to:* Sẽ làm lỳ và các dụng cụ ăn khác ngã hay bị xáo trộn khi mở ra, hoặc thực khách sẽ bị che khuất tầm nhìn của nhau khi họ mở ra cùng một lúc.
- *Phông chữ quá nhỏ:* Không phải khách nào cũng có thị lực 20/20, hệ thống chiếu sáng trong phòng ăn thường mờ và khách sẽ không bao giờ yêu cầu cái mà họ không đọc được.
- *Không mô tả hoặc mô tả không đủ:* Đôi khi tên của món ăn không nói lên hết ý nghĩa thực sự của nó, vì vậy nó không làm thực khách chú ý, không sử dụng những từ ngữ “cao siêu” hay “địa phương hóa” có thể gây khó hiểu cho thực khách.
- *Mô tả tất cả các mục giống nhau:* Bạn nên sử dụng khung trang trí, phông chữ to hơn... cho các món mang lại lợi nhuận cao hoặc các món bán chạy nhất.
- *Một số món ăn, thức uống không được liệt kê vào thực đơn:* Một vài cơ sở không liệt kê các tất cả các loại rượu vang hay các thức uống đặc biệt trong thực đơn, hay quảng cáo “selected desserts” nhưng lại không liệt kê các món tráng miệng này vào trong thực đơn... thực khách sẽ không bao giờ yêu cầu món mà không có trong thực đơn mà bạn bỏ sót.
- *Các vấn đề về thực đơn phụ kẹp vào thực đơn chính:* Bạn cần lưu ý khi sử dụng thực đơn phụ kẹp vào thực đơn chính, khoảng không gian ở phía sau thực đơn chính bị che khuất phải là khoảng trống và thực đơn phụ phải hài hòa với thực

đơn chính, nếu thực đơn phụ in bằng giấy rẻ tiền hay thiết kế lộng tuộm sẽ làm mất tác dụng của nó.

- *Các thông tin bổ sung về cơ sở không có:* Một số cơ sở quên in các thông tin về cơ sở của mình như địa chỉ, số điện thoại, giờ phục vụ và điều kiện thanh toán trong thực đơn.
- *Trang trắng:* Là trang không có mục nào, nhiều cơ sở không in thông tin gì ở trang bìa sau, đừng để trắng lãng phí trang này, bạn nên thêm thông tin về cơ sở, về các món đặc biệt, cách chế biến và thành phần đặc biệt...
- *Không thay đổi giá toàn bộ các mục:* Khi muốn thay đổi giá, bạn nên thay đổi từng phần, mỗi lần vài mục và có thể thay đổi thường xuyên.
- *Không nên sử dụng những thực đơn có chi phí cao:* Ví dụ như laminated menu (thực đơn được ép nhựa...).
- *Không định giá món ăn chỉ dựa vào chi phí:* Chọn đối thủ cạnh tranh trực tiếp, khách hàng mục tiêu, chính sách giá, chất lượng phục vụ và đẳng cấp của cơ sở bạn rồi tiến hành phân tích và định giá.

Thực đơn truyền thống kiểu Pháp:

Thực đơn truyền thống kiểu Pháp gồm 13 món. Ngày nay, thực đơn kiểu này đã được rút gọn để phù hợp hơn với nhu cầu của thực khách, giống như các thực đơn khác, thực đơn truyền thống kiểu Pháp cũng bắt đầu bằng món nhẹ để kích thích vị giác, sau đó đến món chính, tiếp theo là các món nhẹ hơn dần về phía cuối bữa ăn:

Thứ tự món ăn	Tiếng Pháp	Tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Hor d'oeuvre	Appetizer	Món khai vị
2	Potage	Soup	Món soup
3	Oeufs	Egg	Món trứng
4	Farineaux	Rice and Pasta	Các món từ tinh bột
5	Poisson	Fish	Món cá
6	Entrée	First Meat Dish	Món thịt đầu tiên
7	Relevé	Main Meat Dish	Món chính (thịt)

8	Sorbet	Flavoured Ice Water	Sorbet ²¹
9	Roti	Roast with Salad	Món nướng/quay
10	Legume	Vegetables	Món rau củ
11	Entremets	Sweet	Món ăn dặm
12	Savoureux	Savoury	Món mặn vào cuối bữa ăn
13	Desservir	Dessert	Món tráng miệng

Bảng 6.6. Thực đơn truyền thống kiểu Pháp

1) Món khai vị:

Các món khai vị được phục vụ đầu tiên nhằm kích thích sự thèm ăn, ngày nay, các món khai vị được phục vụ rất phổ biến, chúng được đưa vào ngay cả trong các nhà hàng bình dân hay trong các cơ sở kinh doanh ăn uống với thực đơn giản đơn.

Các món khai vị (*hors d'oeuvres*) bao gồm các món nguội như *salads*, các món giò... các món khai vị nóng thì được gọi là *hors d'oeuvres chaud*.

Các món khai vị có thể phục vụ nóng hay nguội và phục vụ trước món soup.

2) Món soup:

Người Pháp có 3 thuật ngữ để chỉ món soup:

- *Consommé*: Nước trong và loãng.
- *Soupe*: Nước đặc, là hỗn hợp của nhiều loại thực phẩm khác nhau.
- *Potage*: Là sự giao thoa giữa hai loại trên.

Ngày nay, hai thuật ngữ *soupe* và *potage* được sử dụng thay thế nhau.

3) Món trứng:

Có nhiều món khác nhau được làm từ trứng:

- *Omelette* hay *omelet*: Trứng tráng, món phổ biến nhất trong các món trứng.
- *Boiled egg*: Trứng luộc.

²¹ Món tráng miệng lạnh được làm từ nước được làm ngọt với hương vị trái cây (thường là nước ép hay dạng bột), rượu vang và/hoặc rượu mùi.

- *Poached egg*: Trứng chần nước sôi.
- *Scrambled eggs*: Trứng đánh...

Món trứng thường không được đưa vào thực đơn bữa tối.

4) Các món từ tinh bột:

Bao gồm các món làm từ gạo và món mì (pasta). Pasta bao gồm:

- *Spaghetti*: Là một loại mì Ý có dạng sợi tròn nhỏ, được làm từ bột mì semolina²² và nước.
- *Lasagna*: Là một loại mì Ý, gồm pasta, cà chua, nước xốt và phó mát nướng chung.
- *Gnocchi*: Món pasta khoai tây, gnocchi có nhiều loại, có loại thì chỉ làm từ bột mì và khoai tây, có loại thì có thêm trứng...

5) Món cá:

Món cá được chuẩn bị cho khẩu vị trước món thịt, thường thì:

- Món cá nướng hay chiên ngập dầu thường không được đưa vào trong một thực đơn truyền thống bữa tối, nhưng được đưa vào thực đơn bữa trưa (vì ít món hơn).
- Món cá thường được chế biến công phu hơn (một số nhà hàng chiên cá phần đuôi, phần đầu cá vẫn còn “thoi thóp” gây nhiều xúc cảm khác lạ cho nhiều người), hoặc được chế biến theo kiểu truyền thống như ở nhà.
- Các loại cá lý tưởng trong thực đơn bữa tối là: Sole (cá bơn), salmon (cá hồi), halibut (cá bơn halibut)...
- Các loại cá hiếm khi thấy trong thực đơn bữa tối là: Cod (cá tuyết), haddock (cá tuyết chấm đen), brill (cá bơn vi), hake (cá tuyết than) và plaice (cá bơn sao)...

6) Món thịt đầu tiên:

Thường được cắt nhỏ và ở dạng chiên hay xào, thường thức với nước sốt đậm đặc, món thịt đầu tiên không bao giờ ở dạng nướng. Các thực phẩm sau thường được chế biến để phục vụ món thịt đầu tiên:

- Não thú vật (brains).
- Gan (liver).
- Đuôi bò (oxtail).
- Kidney (thận).
- Phao câu (rump).
- Thịt sườn, cốt lết: Heo, bê (pork/lamb chops and cutlet).

²² Semolina là loại bột mì nghiền, thô và tinh khiết dùng để làm pasta.

- Lá lách bê (sweetbread).
- Cơm rang và cơm Ý Risotto²³ (Pilaw and Risotto).
- Thịt gia cầm cắt nhỏ.

7) Món chính (thịt):

Là món “Pièce de résistance” (hay piece of resistance: Món ăn chắc bụng hay món ăn lấy no), món chính có thể làm từ:

- Thịt cừ (Lamb).
- Thịt bò (Beef).
- Thịt bê (Veal).
- Thịt jambon (Ham).
- Thịt heo (Pork).
- Thịt gà (Chicken).
- Thịt vịt (Duckling).
- Thịt chim (Fowl).

Món chính thường chế biến và ăn với nước sốt, không phải là các món nướng hay quay, trong các nhà hàng fine dining, món chính do các đầu bếp chuyên nghiệp đảm nhiệm (sauce cook).

8) Sorbet:

Là món trung gian phục vụ giữa món chính và món rôti (quay), sorbet có tác dụng làm trung hòa món trước đó và kích thích khẩu vị cho món tiếp theo.

9) Món nướng/quay:

Món này thường là thịt thú rừng hay gia cầm (như gà quay, vịt quay hay cút quay...). Mỗi món ăn kèm với nước sốt và salad riêng.

10) Món rau củ:

Món rau trộn hay các món chế biến từ củ (khoai tây nướng, cà chua nướng...) có thể được phục vụ thành một món riêng biệt hoặc ăn kèm với các món nhẹ hơn món chính hay món chính.

11) Món ăn dặm:

Các món ăn dặm thường là các món tráng miệng (trừ trái cây), có thể nóng hoặc lạnh: Gateaux, soufflé hay kem tráng miệng, bánh táo, soufflé sô cô la...

12) Món mặn vào cuối bữa ăn:

²³ Risotto chủ yếu gồm 4 thành phần chính: Các loại rau được xào, nước thịt, các thành phần hương vị thêm và cuối cùng quan trọng nhất là gạo.

Là các món có vị cay như cá com tằm hay trái cây ngâm. Thời xa xưa, cheese cũng được dùng như một món mặn và cuối bữa ăn và thường được ăn trước hoặc sau món ăn dặm.

Các món mặn vào cuối bữa ăn có thể dùng độc lập hoặc dùng kèm với bơ, bánh quy hay các loại rau thích hợp.

13) Món tráng miệng:

Món tráng miệng là món cuối cùng của bữa ăn, được trình bày trong đĩa và đặt trên bàn khách, thuật ngữ tiếng pháp “desservir” nghĩa là “to clear the table”²⁴, các món tráng miệng phổ biến là trái cây tươi, các loại bánh ngọt, bánh quy, quả hạch (nut) và kẹo.

Trình tự các món trong một thực đơn bữa tối:

Hiện tại, một bữa tối đầy đủ các món hiếm khi được phục vụ, nhưng chuỗi nối tiếp các món ăn luôn được tuân thủ cho dù có một số món bị loại ra khỏi thực đơn. Tiêu chuẩn phổ biến hiện nay là thực đơn bữa tối với 4 hay 5 món, về mặt lý thuyết, cho dù là thực đơn có bao nhiêu món thì bạn cũng phải nắm vững các nguyên tắc kết hợp các món ăn với nhau để việc soạn thảo và thiết kế thực đơn được diễn ra tốt đẹp và chuyên nghiệp.

Sau đây là một số cấu trúc điển hình phổ biến của một thực đơn bữa tối từ 3 đến 8 món:

Thực đơn bữa tối ba món:

- 1) Món khai vị hay soup.
- 2) Món chính ăn kèm với rau củ hay salad.
- 3) Món ăn dặm hoặc món mặn vào cuối bữa ăn.

Thực đơn bữa tối bốn món:

- 1) Món khai vị hay soup.
- 2) Món cá.
- 3) Món chính ăn kèm với rau củ hay salad.
- 4) Món ăn dặm hoặc món mặn vào cuối bữa ăn.

Thực đơn bữa tối năm món:

- 1) Món khai vị hay soup.
- 2) Món cá.
- 3) Món chính ăn kèm với rau củ hay salad.
- 4) Món ăn dặm.
- 5) Món mặn vào cuối bữa ăn.

Thực đơn bữa tối sáu món:

²⁴ Thường thức sau khi dọn bàn.

- 1) Món khai vị hay soup (potage).
- 2) Món cá.
- 3) Món thịt đầu tiên.
- 4) Món chính ăn kèm với rau củ hay salad.
- 5) Món ăn dặm.
- 6) Món mặn vào cuối bữa ăn.

Thực đơn bữa tối bảy món:

- 1) Món khai vị hay soup.
- 2) Potage.
- 3) Món cá.
- 4) Món thịt đầu tiên.
- 5) Món chính ăn kèm với rau củ.
- 6) Món quay – Salad.
- 7) Món ăn dặm.

Thực đơn bữa tối tám món:

- 1) Món khai vị.
- 2) Potage.
- 3) Món cá.
- 4) Món thịt đầu tiên.
- 5) Món chính ăn kèm với rau củ.
- 6) Món quay – Salad.
- 7) Món ăn dặm.
- 8) Món mặn vào cuối bữa ăn.

Giới thiệu một số món ăn và món ăn kèm theo:

Món ăn kèm cũng khá phong phú với mục đích chính là làm tăng hương vị của món ăn chính, hay làm món ăn chính đậm đà thêm. Không phải tất cả các món ăn kèm đều được liệt kê trong thực đơn mà nhân viên phục vụ phải biết chúng để giải thích với thực khách khi cần. Trong nhà hàng, các món ăn thường đi với món ăn kèm tiêu chuẩn như trong bảng 6.7.

Món khai vị	
Grapefruit cocktail	Castor sugar
Tomato Juice	Worcester sauce
Oysters	Oyster Cruet (cayenne pepper, pepper mill, chili vinegar, Tabasco sauce)

	Half a lemon Brown bread and butter
Snails	Brown bread and butter
Potted shrimps	Cayenne pepper Peppermill Segments of lemon Hot breakfast toast.
Ham mousse	Hot breakfast toast crusts (removed cut into triangles served in Folded napkin on a side plate)
Gulls'Egg	Brown bread and butter Oriental salt
Smoked Salmon	Cayenne pepper Pepper mill Half a lemon Brown bread and butter
Asparagus	Hollandaise sauce (if served hot) Sauce vinaigrette (it served cold)
Globe Artichoke	Hollandaise sauce (if served hot) Sauce vinaigrette (it served cold)
Corn on the cob	Beurre fondue
Fresh Prawns	Brown bread and butter Mayonnaise sauce
Chilled melon	Ground ginger Castor sugar
Avacodo	Brown bread and butter
Shell Fish cocktail	Brown bread and butter
Món soup	
Crème de tomate	Croutons
Consommé	Depending on garnish
Onion Soup	Grated Parmesan cheese Grilled flutes
Petit Marmite	Grated Parmesan cheese Grilled flutes

	Poached bone marrow
Potage germiny	Cheese straws
Bouillabaisse	Thin slices of French bread dipped in oil and grilled
Bortsch	Sour cream Beetroot juice
	Boucheese filled with a duck paste
Turtle soup	Brown bread and butter
	Segments of lemon
	Cheese straws
	Measure of sherry
Món cá	
Fish (fried)	Slices of lemon with skin removed Sauces: tartare, remoulade, gribiche
Fish (grilled)	Slices of lemon with skin removed Cold Sauces: tartare, remoulade, gribiche Hot: sauces: bearnaise, Tyrolienne
Fish (poached)	Slices of lemon with skin removed Cold Sauces: tartare, remoulade, gribiche Hollandaise sauce Mousselin sauce Beurre fondue
Grilled Herring	Mustard sauce
Poached Salmon	Hollandaise sauce Mousselin sauce
Mussels	Brown bread and butter Cayenne pepper
Crawfish	Sauce mayonnaise
Cold lobster	Sauce mayonnaise
Món tinh bột	
Spaghetti	Grated parmesan cheese
Món thịt	
Curry	Popadums: crisp, highly seasoned pancake

	Curry tray: items which are generally hot or sweet in flavor, such as chopped apple, sultanas, sliced banana, and desiccated coconut.
Roast beef	French and English mustard Horseradish sauce Yorkshire pudding Roast gravy
Roast lamb	Mint sauce Roast gravy
Roast Mutton	Red currant jelly (saddle or leg) Onion sauce (shoulder) Roast gravy
Roast pork	Sage and onion stuffing Apple sauce Roast gravy
Boiled mutton	Caper sauce
Salted Beef	Turned root vegetables Dumplings Natural cooking liquor
Boiled Fresh beef	Turned root vegetables Natural cooking liquor Rock salt Gherkins
Calf's Head	Boiled bacon Parsley sauce, Brain sauce Sauce vinaigrette
Mixed grill and grilled steaks	French and English mustard Beurre maitre d hotel Pomme paille (straw potatoes) Watercress
Irish stew	Worcester sauce Pickled red cabbage
Món thịt gia cầm	
Chicken	Bread sauce Roast gravy Parsley and thyme stuffing

	Bacon rolls, Game chips Watercress
Turkey roti	Cranberry sauce, Bread sauce Chestnut stuffing Chipolatas Game chips Watercress Roast gravy
Wild Duck	Orange salad, Acidulated cream dressing
Duck	Sage and onion stuffing Apple sauce Watercress Roast grave
Thịt thú rừng (Lông mao)	
Hare	Heart shaped croutes Forcemeat balls Red currant jelly
Venison	Cucumberland sauce Red currant jelly
Thịt thú rừng (Lông vũ)	
Partridge Grouse Pheasant	Fried breadcrumbs Hot liver paste spread an a croute Bread sauce Game chips Watercress Roast gravy
Khoai tây	
Baked Jacket potato	Cayenne Pepper Peppermill Butter

Bảng 6.7. Một số món ăn và món ăn kèm theo

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Có nhiều bữa ăn trong ngày, việc thiết kế thực đơn theo bữa ăn phải dựa vào nhu cầu của khách hàng và mục tiêu kinh doanh của nhà hàng, một thực đơn thành công thể hiện ở: thành phần thực đơn, sự sắp đặt hợp lý, sự kết hợp hài hòa, việc chuẩn bị và chế biến chuyên nghiệp các món ăn, tất cả được trau chuốt kỹ lưỡng và khoa học nhằm tạo nên sự hài lòng hoàn toàn cho khách hàng.

Có nhiều loại thực đơn: trọn gói, giá riêng cho từng món... mỗi loại thích hợp riêng cho từng loại hình kinh doanh ăn uống, trong các nhà hàng đẳng cấp cao, thực đơn dạng table d'hôte thường được viết tay nhằm nhấn mạnh đặc điểm truyền thống của nhà hàng. Ở một số nhà hàng bình dân, thực đơn bảng hiệu dạng treo tường cũng được sử dụng...

Thực đơn truyền thống kiểu Pháp có 13 món, gồm: món khai vị, món cháo, món trứng, món tinh bột, món cá, món thịt đầu tiên, món chính, sorbet, món quay, món rau củ, món ăn dặm, món mặn cuối bữa ăn và món tráng miệng. Thực đơn bữa tối điển hình gồm từ 3 đến 8 món, nhân viên phục vụ phải biết rõ các món ăn kèm theo để giải thích cho thực khách vì không phải lúc nào chúng cũng được liệt kê vào thực đơn.

Chương 6 đã trình bày rất nhiều loại hình thực đơn: từ thực đơn không thể tối giản được nữa như thực đơn miệng trong các quán phở bình dân ở Việt Nam cho đến các thực đơn được trình bày đẹp mắt và hấp dẫn có pha lẫn sự tinh vi và cầu kỳ trong thiết kế ở các nhà hàng trong các khách sạn 5 sao, mỗi loại có thể mạnh riêng và chỉ khi nào sử dụng đúng chỗ, đúng đối tượng khách hàng thì thực đơn đó mới phát huy tác dụng. Thử tưởng tượng bạn mang một thực đơn trong một nhà hàng ở khách sạn 5 sao mà phục vụ tại một quán ăn bình dân của Việt Nam thì chưa chắc đã mang lại cảm giác "5 sao" cho thực khách, thậm chí có thể gây phản cảm ở khách hàng ngay lập tức, đây là điều mà tác giả muốn nhấn nhủ các bạn khi chọn và thiết kế thực đơn cho nhà hàng của mình.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Có mấy loại bữa ăn, hãy nêu đặc điểm của chúng?
2. Hãy phân loại thực đơn căn cứ theo giá?
3. Trình bày quy trình thiết kế một thực đơn?
4. Thực đơn truyền thống kiểu Pháp có mấy món, hãy liệt kê và giải thích?
5. *Ứng dụng các loại thực đơn đã học vào thực tế:* Hãy xem xét sự pha trộn giữa các loại thực đơn đã nghiên cứu trong chương để cho ra đời loại thực đơn mới?
6. Bạn dự định mở một nhà hàng (tùy chọn vị trí, đẳng cấp...). Hãy lập một thực đơn mà theo bạn là tốt nhất cho nhà hàng của mình.
7. *Thảo luận nhóm:* Suu tầm tất cả các món bán chạy nhất của rất nhiều các nhà hàng trong một khu vực nào đó rồi tập hợp lại lập thực đơn cho nhà hàng mình (từ món khai vị đến món tráng miệng). Theo bạn, đó có phải là phương cách lập thực đơn hoàn hảo nhất?

Chương 7

Các loại hình và Kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng

GIỚI THIỆU

Trong các cơ sở kinh doanh ăn uống, phục vụ là một thuật ngữ chỉ phong cách và phương pháp cung cấp món ăn và thức uống cho khách hàng. Trên thế giới, tùy theo từng vùng, miền và văn hóa ẩm thực của từng dân tộc mà có nhiều loại hình phục vụ khác nhau.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Giải thích được các loại hình phục vụ khác nhau.
- Thực hiện được các kỹ thuật phục vụ trong các bữa ăn.

NỘI DUNG

- Các loại hình phục vụ.
- Kỹ thuật phục vụ.
- Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn.
- Thu dọn bàn ăn.
- Các quy tắc chung khi phục vụ.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

7.1. Các loại hình phục vụ

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch đã tạo động lực cho ngành kinh doanh ăn uống phát triển không ngừng, sự giao thoa văn hóa ẩm thực giữa các quốc gia và dân tộc đã cho ra đời nhiều loại hình và kỹ thuật phục vụ khác nhau, mỗi loại có ưu thế riêng và được sử dụng phổ biến khác nhau tùy vào sự ảnh hưởng của văn hóa ẩm thực của quốc gia đó, nhưng tựu trung lại chỉ có 5 loại hình được sử dụng mang tính quốc tế:

	Tiếng Anh	Tiếng Pháp	Tiếng Việt
1	American Style Service <i>hoặc</i> Plate Service	Le Service à L'assiette <i>hoặc</i> Le Service à L'Américaine	Phục vụ kiểu Mỹ
2	English Style Service <i>hoặc</i> Family Service	Le Service à L'Assiette <i>hoặc</i> Le Service à L'Anglaise	Phục vụ kiểu Anh
3	French Style Service	Le Service à la Française <i>hoặc</i> Gueridon Service	Phục vụ kiểu Pháp
4	Russian Style Service	Le Service à la Russe	Phục vụ kiểu Nga
5	Buffet ²⁵	Buffet	Bữa ăn tự phục vụ/ Ăn tự chọn

Bảng 7.1. Các loại hình phục vụ

7.1.1. Phục vụ kiểu Mỹ:

Ở Mỹ, cách phục vụ phổ biến nhất là thức ăn đầu bếp đã chế biến xong sau đó được trình bày vào đĩa và mang ra phục vụ khách tại bàn, cách này đơn giản, nhanh chóng và yêu cầu đào tạo về kỹ năng ở mức tối thiểu. Các coffee shops thường sử dụng loại hình này.

Ưu điểm:

- Nhanh và khá đơn giản.
- Không đòi hỏi nhiều kỹ năng phục vụ, chi phí nhân công thấp vì một nhân viên có thể phục vụ nhiều khách.
- Không tốn thêm chi phí trang bị các dụng cụ đặc biệt (như xe gueridon²⁶...).
- Chất lượng món ăn được kiểm soát chặt chẽ thông qua bếp trưởng.

Nhược điểm:

²⁵ Các món ăn được dọn và trình bày sẵn trên các bàn dài theo một trình tự nhất định, khách tự lấy ăn.

²⁶ Xem thêm phần phục vụ kiểu Pháp.

- Ít kỹ năng biểu diễn, do vậy không gây ấn tượng nhiều cho thực khách như kiểu Pháp.
- Khó thay đổi khẩu phần nếu thực khách yêu cầu.

7.1.2. Phục vụ kiểu Anh:

Thức ăn đã chế biến xong được trình bày vào đĩa hay tô lớn, sau đó nhân viên phục vụ mang ra bàn đặt vào vị trí của thực khách chính (nếu có) hoặc để trên ngay trung tâm của bàn ăn, sau đó vị khách này hoặc thực khách sẽ tự chia thức ăn cho các thành viên khác theo dạng gia đình tự phục vụ.

Loại hình phục vụ này thường được sử dụng trong các coffee shops, nhà hàng gia đình, quán ăn tự phục vụ, quán ăn bình dân...

Ưu điểm:

- Nhanh, hầu như nhiệt độ của món ăn được giữ nguyên khi mang từ bếp ra bàn phục vụ khách.
- Nhân viên không cần nhiều kỹ năng phục vụ.
- Chi phí nhân công thấp vì một nhân viên có thể phục vụ nhiều bàn.
- Không cần diện tích lớn cho nhà hàng như kiểu Pháp hay tiệc kiểu Âu (lối đi cho xe đẩy).

Nhược điểm:

- Ít kỹ năng biểu diễn.
- Khách tự chia khẩu phần nên rất khó đồng đều giữa các thành viên trong bàn, nếu chia không chuyên nghiệp thì khẩu phần có thể trông không được đẹp mắt.

Ở châu Á nói chung và ở Việt Nam nói riêng thường sử dụng phong cách phục vụ gần giống kiểu gia đình của Anh. Tuy nhiên, từng vùng, miền, dân tộc và quốc gia có sự khác biệt nhất định, những món ăn ở các gia đình Việt Nam khi dọn lên được đặt giữa bàn, và các thành viên thường thức bằng cách tự chia sẻ món đó bằng dụng cụ ăn riêng của mình.

7.1.3. Phục vụ kiểu Pháp:

Loại hình phục vụ này khác với tất cả các loại hình trên, thức ăn được sơ chế sẵn sàng trong bếp (rửa, cắt, gọt, xắt, chặt...), sau đó được chuyển sang xe đẩy (gọi là xe gueridon²⁷), đẩy đến bàn thực

²⁷ Gueridon sử dụng trong nhà hàng điển hình là một xe đẩy, được thiết kế đặc biệt để có thể chuẩn bị, chế biến và phục vụ thực khách. Các vật dụng có trong

khách yêu cầu và nấu nướng trên xe đẩy đó trước mặt khách. Đầu bếp đảm trách thêm công việc phục vụ nên yêu cầu về kỹ năng là rất cao.

Gueridon phục vụ tất cả các món trong một bữa ăn, từ món salads, món chính đến món tráng miệng.

Ưu điểm:

- Mang lại cảm giác thú vị và trang trọng cho thực khách vì phục vụ trực tiếp từng khách (cảm giác giống như phục vụ khách VIP).
- Khách được thưởng thức trực tiếp kỹ năng biểu diễn của nhân viên.

Nhược điểm:

- Phục vụ chậm.
- Tốn công sức và chi phí đào tạo nhân viên (vừa làm đầu bếp vừa làm nhân viên phục vụ hoặc phải có ít nhất hai nhân viên tại một bàn).
- Đòi hỏi không gian rộng lớn để có thể di chuyển và thực hiện được công việc nấu nướng trên xe gueridon.

7.1.4. Phục vụ kiểu Nga:

Trong bếp, các món ăn đã chế biến xong và được cắt sơ bộ (hoặc không cần thiết phải cắt như gà, heo sữa, cá, thịt nướng hay quay... nếu có cắt nhưng vẫn sắp lại giữ nguyên hình dạng gà, heo, cá...) và trình bày sẵn trên đĩa lớn hoặc giữ nguyên xiên thịt đối với các món nướng, nhân viên phục vụ mang ra bàn và trình món ăn một cách điệu nghệ cho khách thấy, sau đó dùng cutlery chia thức ăn vào từng đĩa cho từng khách (tương tự như phục vụ những món ăn trong các tiệc cưới ở các nhà hàng Việt Nam), các món trong một bữa ăn được phục vụ liên tục như trong một tiệc cưới ở các nhà hàng Việt Nam. Trái với phục vụ kiểu Pháp, hầu hết các công việc cắt, chia khẩu phần đều được nhân viên phục vụ thực hiện trước mặt khách.

Ưu điểm:

- Chỉ cần một nhân viên phục vụ cho một khu vực nào đó.
- Không yêu cầu nhiều về không gian phục vụ.
- Khẩu phần khá đều hơn so với kiểu Anh.

xe gueridon có thể là: Bình và bếp gas, thớt, ngăn đựng cutlery, ngăn lạnh dự trữ thực phẩm (tùy theo từng loại gueridon) và một không gian trống nhất định để có thể thực hiện các thao tác chế biến và nấu nướng trên xe.

- Thể hiện được kỹ năng phục vụ của nhân viên.

Nhược điểm:

- Nếu có nhiều người trong một bàn thì người sau cùng có thể đợi lâu và khâu phần nhìn không được “hấp dẫn”.
- Trong trường hợp thực khách trong một bàn gọi nhiều món khác nhau thì nhân viên phục vụ rất khó khăn: mang khay nặng nề, chia thức ăn cũng khó vì dùng dụng cụ ăn riêng...

7.1.5. Tự phục vụ:

Ăn tự chọn (buffet) nghĩa là các món ăn, thức uống và các dụng cụ ăn, uống được bày sẵn trên các bàn dài theo một trật tự nhất định nhằm tạo cho thực khách càng ăn càng thấy ngon mà không thấy ngán, thực khách tự đến xem, lựa chọn và thưởng thức theo ba cách sau:

- Tiệc ngồi ăn tự chọn dùng dao và nĩa (Table Buffet).
- Tiệc đứng dùng nĩa (Fork Buffet).
- Tiệc đứng dùng tay để ăn (Finger Buffet).

Buffet thường được sử dụng trong các buổi tiệc hoặc trong các nhà hàng, phục vụ theo kiểu này cần một không gian đủ rộng để đặt các bàn dài, trên bàn trưng bày các món ăn, thường thì các món ăn nóng được đặt trong các nồi hâm và trong tủ mát (hoặc đặt trên nước đá) đối với các món lạnh.

Tại quầy buffet luôn luôn có nhân viên trực với nhiệm vụ giám sát, giải thích, bổ sung thêm món ăn²⁸ theo quy định của nhà hàng.

Ưu điểm:

- Nhanh.
- Cho phép người dự tiệc một không gian thoáng rộng hơn.
- Phục vụ với số lượng khách hàng rất lớn.
- Có đủ không gian để diễn đạt sự đặc sắc của các món ăn..
- Số lượng nhân viên phục vụ ít.

Nhược điểm:

- Chi phí nhiều cho việc chế biến món ăn.
- Khó kiểm soát thức ăn thừa và thiếu.
- Mất nhiều thời gian cho công tác chuẩn bị: bàn ghế, rèm chân bàn, centerpiece²⁹...
- Thức ăn có thể rơi vãi.

²⁸ Gọi là Buffet Runner.

²⁹ Vật trang trí trung tâm tiệc buffet: Khắc nước đá, hoa, logo nhà hàng...

7.2. Kỹ thuật phục vụ

7.2.1. Phục vụ món ăn bằng một tay:

Kỹ thuật này được sử dụng khi gắp hay chia sẻ thức ăn từ đĩa hay tô chung, thường được sử dụng trong các tiệc cưới hay tiệc có nhiều thực khách ngồi chung một bàn và phục vụ theo kiểu chia sẻ món ăn.

- *Sử dụng muỗng*: Cầm muỗng bằng cách kết hợp ngón cái, ngón trỏ và ngón giữa, không được để chất lỏng đọng lại dưới muỗng rớt xuống bàn khi chia soup vào chén của thực khách, sau khi múc soup, bạn có thể gạt muỗng vào miệng tô nhưng không được gây tiếng động.
- *Sử dụng muỗng nĩa*: Giữ muỗng giữa ngón trỏ và ngón giữa, kẹp nĩa vào giữa ngón cái và ngón trỏ sao cho phần cong của muỗng và nĩa khớp nhau. Nếu món ăn có nước sốt, có thể gạt đáy muỗng vào thức ăn hoặc thành đĩa để tránh nước sốt rơi xuống bàn.

7.2.2. Phục vụ món ăn bằng hai tay:

Kỹ thuật này thường sử dụng khi làm việc trong các buổi tiệc buffet hoặc bên các bàn ăn có nhiều không gian trống. Khi phục vụ bằng hai tay, tay phải cầm muỗng, tay trái cầm nĩa, nếu món ăn có nước sốt thì dùng nĩa gạt đáy muỗng để tránh nước sốt rơi xuống bàn.

7.2.3. Chia thức ăn vào từng đĩa:

Công việc này trông có vẻ đơn giản và hầu như bất cứ nhân viên nào làm cũng được, nhưng trong các nhà hàng fine dining, đó là một nghệ thuật với những quy tắc được nhiều nhà hàng trên thế giới tuân thủ:

- Thịt/cá luôn được đặt ở phần dưới của đĩa (vị trí 6 giờ), trong khi đó logo của nhà hàng in trên đĩa hướng lên trên song song với món thịt/cá (vị trí 12 giờ).
- Nước sốt:
 - o Phục vụ riêng trong đĩa chuyên dụng.
 - o Nếu để chung trong đĩa món ăn: Để phía trên và hơi chệch về bên trái của món thịt/cá (cách này phổ biến hơn là để ở

trung tâm phía trên thịt/cá vì khi thực khách cắt thịt/cá có thể chạm vào và làm bắn nước sốt ra ngoài).

- Nếu món thịt/cá nấu chung với nước sốt (cà ri, hầm...): rưới nước sốt lên thịt/cá.

Lưu ý rằng phục vụ món nóng trong các đĩa nóng, món nguội trong các đĩa nguội, không chia thức ăn quá nhiều vào đĩa để gây cảm giác đĩa bị quá tải làm ảnh hưởng đến tâm lý thưởng thức món ăn của thực khách.

7.2.4. Rót thức uống:

Khi thao tác với ly, cần lưu ý các vấn đề sau:

- Luôn cầm dưới chân hay khoảng 1/3 thân ly từ dưới lên đối với ly tumbler nhằm tránh dầu vân tay lưu lại trên ly.
- Cầm bằng tay phải và luôn luôn đặt ly bên phải khách.
- Nếu ly có logo: Đặt logo hướng về và song song với khách.
- Luôn đứng bên phải phục vụ thức uống.
- Phục vụ rượu vang: Trình và đọc những thông tin về rượu vang cho khách xác nhận³⁰, khui rượu, rót một lượng nhỏ cho người gọi hoặc chủ tiệc thử, sau khi người gọi hay chủ tiệc đồng ý với chất lượng của rượu, rót cho những người còn lại theo nguyên tắc của nhà hàng và người thử hay chủ tiệc được rót cho sau cùng.
- Đẻ phòng rượu vang có cặn: Không rót “đến giọt cuối cùng”, nếu vị trí rót không thuận tiện khi phục vụ, bạn có thể sử dụng cách sau: nhấc ly ra khỏi bàn, tay trái cầm ly hơi nghiêng về phía miệng chai rượu vang, tay phải nghiêng chai rượu về phía miệng ly và rót, không để miệng ly chạm vào cổ chai.

7.2.5. Kỹ thuật thu dọn dụng cụ ăn uống:

Một số nguyên tắc thu dọn sau đây thường được áp dụng trong các nhà hàng quốc tế:

- Dọn các bộ đồ ăn không sử dụng đi nếu còn dư trên bàn. Ví dụ như bàn bày cho 4 người, nhưng có 3 khách vào thì phải dọn bộ còn lại đi.
- Chỉ để lại ly đúng loại rượu mà khách yêu cầu, các ly còn lại phải được dọn đi trước khi phục vụ (tùy theo nhà hàng, có

³⁰ Người trực tiếp gọi hoặc chủ tiệc.

nơi dọn sau khi rót rượu. Cho dù áp dụng bất kỳ hình thức nào cũng phải thống nhất một cách từ đầu đến cuối quy trình).

- Nếu phục vụ vang trắng cho món khai vị, vang đỏ cho món chính thì ly vang trắng phải được dọn đi trước khi vang đỏ được phục vụ.
- Ly vang phải được dọn đi trước khi phục vụ trà hay cà phê.
- Thay gạt tàn trong hai trường hợp:
 - o Có nhiều hơn hai mẫu tàn thuốc (một mẫu đối với cigar).
 - o Khi phục vụ món mới.
- Dọn tất cả trên bàn trước khi phục vụ món tráng miệng (trừ các vật trang trí trên bàn như hoa, nến...).

7.3. Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn

Trong suốt quá trình phục vụ, tay phải và tay trái có chức năng riêng, tay trái thường cầm, nắm và mang, tay phải thường thực hiện các thao tác phục vụ. Khi thao tác, cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Flatware, ly, tách và những dụng cụ phục vụ ăn uống tương tự phải được mang đi bằng khay, không sử dụng tay.
- Phải trải tấm lót khay (tray mat) nhằm tránh va chạm hay trơn trượt gây rơi vỡ các dụng cụ ăn uống đặt trên khay.
- Khi vận chuyển chông bát đĩa trong khu vực phục vụ, bung bằng hai tay.
- Phục vụ món ăn trong chén hay tô, phải sử dụng đĩa kê có lót khăn.

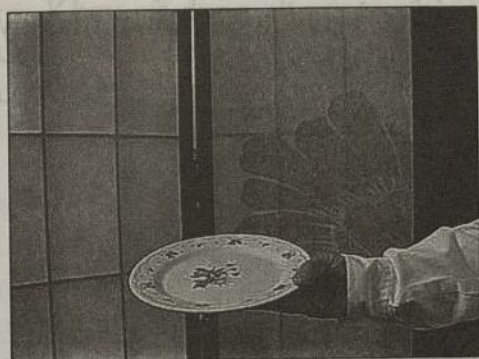
7.3.1. Bung bê đĩa bằng tay:

Bung một chông đĩa

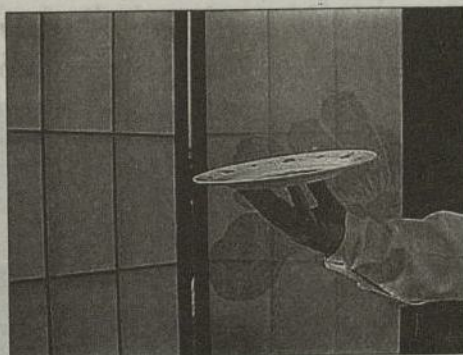
Luôn bung bằng hai tay, dùng một cái khăn tay bao xung quanh chông đĩa để tránh tay bạn chạm vào đĩa, không để chông đĩa tựa vào người bạn.

Bung một đĩa

Dùng ngón cái và ngón trỏ để cầm đĩa, ngón cái hướng về phía rìa miệng đĩa (phía ngoài), không để ngón cái hướng vào bung trong đĩa.



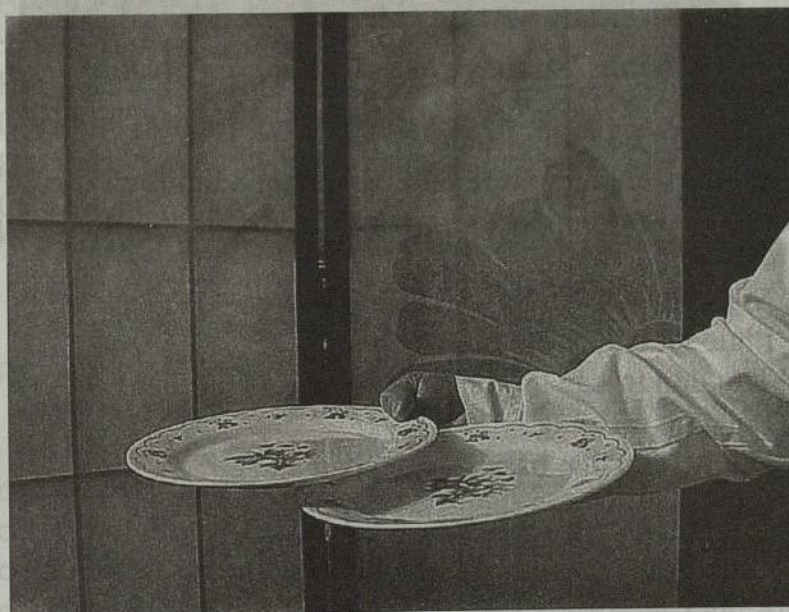
Hình 7.1. Bưng một đĩa nóng



Hình 7.2. Bưng một đĩa lạnh

Bưng hai đĩa

- Đĩa thứ nhất: Cầm đĩa giữa ngón cái và ngón trỏ.
- Đĩa thứ hai: Đặt dưới ngón trỏ và nhóm các ngón còn lại.

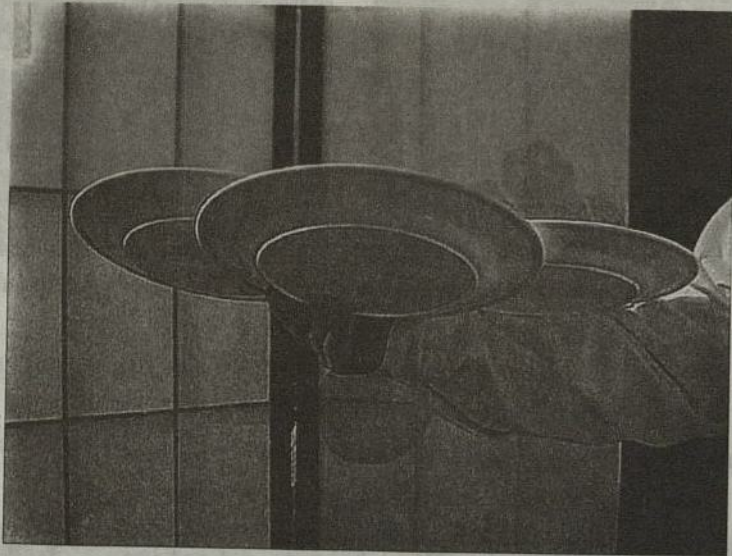


Hình 7.3. Bưng hai đĩa

Bưng bốn đĩa

- Đĩa thứ nhất: Cầm giữa ngón cái và ngón trỏ.
- Đĩa thứ hai: Đặt vào giữa ngón trỏ và nhóm hai ngón giữa và ngón đeo nhẫn.
- Đĩa thứ ba: Đặt vào lòng phía trên ngón cái.

- *Đĩa thứ tư:* Cầm bằng tay phải, đĩa này được đặt đầu tiên trên bàn.



Hình 7.4. Bưng bốn đĩa (một đĩa tay kia)

7.3.2. Bưng bê bằng khay:

Sử dụng khay để phục vụ là một cách nhanh, an toàn và tốn ít công sức vì mang được nhiều thứ cùng một lúc. Trong nhà hàng, khay được sử dụng để:

- Mang thức ăn từ bếp vào bàn phục vụ.
- Phục vụ tại phòng và quầy bar.
- Thu dọn từ bàn ăn (khi khách không có ở bàn).
- Phục vụ đồ uống.
- Đặt ly, dao đĩa, bát đĩa.. trên bàn ăn
- Đem đến/thu dọn theo yêu cầu phục vụ.
- Mang các loại thiết bị khác.

Các đặc điểm của khay:

Khay có nhiều hình dáng, kích cỡ và chất liệu khác nhau, chúng thường được làm từ:

- Thép không gỉ.
- Bạc.
- Nhựa (cán mỏng).
- Gỗ hoặc sơn mài.

Ngoài ra một số nhà hàng còn dùng tre hoặc mây để làm khay.

Khay sử dụng cho mang/bày thức ăn thường được thiết kế hình chữ nhật hoặc hình tròn, dẹt và miệng nông. Một khay lý tưởng phải có những đặc điểm sau:

- Chống nóng.
- Dễ lau chùi, bảo quản.
- Nhẹ nhưng chắc chắn.
- Không trơn trượt.
- Có thể chồng lên nhau.

Kích thước tiêu chuẩn của khay thường là 45,7cm x 34,3cm, khay nhỏ là 11cm x 16cm, khay lớn là 59,8cm x 45,7cm.

Khay được lót bằng một khăn lót (tray mat) làm bằng vải hoặc nhựa khi phục vụ, mục đích tránh trơn trượt, giảm ồn và tạo ấn tượng tốt khi phục vụ.

Chọn khay:

- Chọn kiểu khay và kích thước phù hợp cho công việc.
- Bảo đảm khay sạch và không bị hư hỏng.

Cách sắp xếp các vật dụng trên khay:

- Kiểm tra xem khay đã sạch và khô chưa?
- Lót khay (tray mat) để tránh sự trượt đổ.
- Đặt khay vào chỗ phẳng, không để sát mép bàn.
- Quy tắc xếp:

- o Những thứ cùng cỡ với nhau (ví dụ sắp các đĩa cùng cỡ chồng lên nhau), điều này sẽ tránh các thứ rơi hay trượt đổ và sẽ tiết kiệm được chỗ để trên khay.
- o Xếp những vật nặng, chất lỏng và cao ở giữa khay, điều này sẽ tạo sự cân bằng, khay sẽ được mang đi dễ hơn và sẽ khó bị lật úp.
 - o Xếp những vật nhẹ, đặc, thấp ở xung quanh.
 - o Xếp những vật dùng trước xếp ở phía trước.
 - o Ly rộng xếp úp, ly có chất lỏng xếp ngửa.
 - o Đặt vòi của bình trà hay nước hương vào giữa khay để tránh nước nóng làm bạn bị bỏng trong trường hợp các thứ bị trượt đổ, điều này cũng giúp tiết kiệm chỗ.
 - o Một số loại dụng cụ hình dạng giống nhau có thể xếp hình tháp.
 - o Không để các chai rượu với ly cốc trong cùng một khay.

Cách bưng khay:

Có nhiều vị trí bưng khay khác nhau:

- Bung thấp.
- Bung cao.
- Vị trí bung khay bằng bàn tay và cánh tay.
 - *Bung thấp*: Hai tay nắm hai bên khay theo chiều ngang ở vị trí ngang thắt lưng và trước bụng
 - *Bung cao*: Một tay xò ra theo hình trụ và đặt vào giữa khay, bung cao bằng ba ngón tay (ngón cái, ngón trỏ và ngón út, hai ngón còn lại ngã vào trong lòng bàn tay) trông chuyên nghiệp và đẹp mắt hơn bung bằng năm ngón tay (tuy không vững bằng).
 - *Vị trí bung khay bằng bàn tay và cánh tay*: Đặt khay theo chiều ngang vào cánh tay.



Hình 7.5. Bung thấp



Hình 7.6. Bung cao

Cách bung khay bằng bàn tay và cánh tay là phù hợp nhất để dọn bàn, còn hai cách kia thường dùng để phục vụ thức ăn và đồ uống.

Khi bung một khay nặng lên khỏi nền nhà, bạn hãy quỳ đầu gối và giữ lưng thẳng, hai tay nâng khay lên, điều này không làm bạn đau lưng.

Bung một chồng đĩa bằng cả hai tay chứ không đặt lên khay vì chúng quá nặng để có thể bung một cách an toàn.

Lấy đồ ra khỏi khay:

- Đặt khay vào chỗ an toàn.
- Lấy đồ ra khỏi khay một cách cẩn thận và có hệ thống, đừng làm mất thăng bằng.
- Khi xếp các thứ đi rửa, đặt chúng vào đúng chỗ để hạn chế sự đổ vỡ (ví dụ: đặt cốc vào với nhau, đặt đĩa vào một chỗ, phân loại dao nĩa).
- Chống lãng phí bằng cách:
 - Phân loại chính xác.
 - Đổ thức ăn thừa vào thùng.

- Lưu ý không để dao nĩa và ly bị đổ vào thùng rác.
- Để riêng những món có thể tái sử dụng (như bơ, bánh mì và sữa).

7.4. Thu dọn bàn ăn

Phải để khách ăn xong mới thu dọn các thứ, thông thường, khách sẽ cho biết là họ đã ăn xong chưa bằng cách đặt dao đĩa theo cách riêng³¹, không được dọn bàn khi khách vẫn còn nhai.

Quy trình khi thu dọn bàn ăn cũng tương tự như quy trình bưng bê hai đĩa, cụ thể như sau:

- Một tay lấy đĩa thứ nhất, sắp xếp cutlery lại trên đĩa như sau: **1.** Nĩa/muỗng xếp thẳng đứng theo chiều 6 giờ và 12 giờ, răng nĩa và phần lõm của muỗng hướng lên trên. **2.** Dao xếp theo chiều ngang, phía dưới phần cong lên của muỗng/nĩa và vuông góc với nĩa/muỗng, lưỡi hướng vào trong.
- Tay kia lấy đĩa thứ hai, sắp dụng cụ ăn trong đĩa thứ hai theo như quy trình đã làm vào đĩa thứ nhất.
- Các đĩa khác làm tương tự, chồng các đĩa trống lên đĩa thứ hai và mang đi.

Trong quá trình thu dọn, cần lưu ý:

- Trong các nhà hàng fine dining hay phục vụ với tiêu chuẩn cao, không được thu dọn quá bốn đĩa cùng một lúc.
- Nếu còn một ít thức ăn thừa trên đĩa, bạn có thể đôn vào một đĩa, nhưng chắc rằng không được làm việc này trước mặt khách.
- Nếu thức ăn thừa còn quá nhiều trên đĩa³² thì chỉ được dọn hai đĩa cùng một lúc và chắc rằng công việc dọn dẹp thức ăn thừa được thực hiện trong khu vực rửa chén đĩa hay lúc thải rác.

Dọn các thứ phải bắt đầu từ phía bên tay trái của khách (trừ những dụng cụ mặc nhiên được đặt bên phải), quy trình thu dọn cụ thể cho từng dụng cụ ăn thường được thực hiện như sau:

Thu dọn các đĩa ăn chính:

³¹ Thường là để chéo hình chữ X.

³² Trong tiệc buffet, một số nhà hàng "cân ký" tính tiền thức ăn thừa nếu thực khách bỏ quá nhiều.

- Khi thu dọn đĩa, cũng phải bắt đầu từ phía tay trái.
- Người phục vụ nên đứng đúng vị trí, nghĩa là đứng qua một bên bàn và giữ khoảng cách với khách và bàn.
- Các mảnh thức ăn vỡ vụn nên được dọn về một góc trên đĩa cạnh cán dao, nĩa và cạnh của nĩa gần tay bung đĩa.
- Đĩa thức ăn chính bản nên được cầm chắc, nhắc lên bằng ngón tay cái, ngón trỏ và ngón giữa.
- Lưu ý vị trí của bộ đồ ăn: nĩa được cầm chắc, ngón cái đặt trên đoạn cuối của cán nĩa và lưỡi dao đặt dưới phần cong của cái nĩa.

Thu dọn đĩa súp (Clearing Soup Plates):

- Các đồ dùng bản luôn được dọn từ phía bên trái của khách.
- Người phục vụ nên đứng nghiêng một bên với bàn.
- Sau đó, cầm đĩa súp bản đầu tiên ở trên đĩa kê lên, động tác này cho phép người phục vụ chuyển đĩa súp bản từ tay thu dọn sang tay bung bê.
- Quy trình này đảm bảo rằng các đĩa bản được được đem đi khỏi bàn ăn của khách, giảm xảy ra tai nạn.
- Đĩa súp bản có thể được để chắc trên đĩa lót và cái sau được đưa lên chắc chắn bằng ngón cái, ngón trỏ và ngón giữa.
- Một điều quan trọng là đĩa bản đầu tiên được cầm chắc khi cái tiếp theo được để lên trên, nghĩa là phải lưu ý độ nặng của chồng đĩa khi bung lên.

Thu dọn các đĩa phụ (Clearing Side Plates):

- Các đĩa phụ được dọn đi bằng khay, mục đích là để có bề mặt rộng hơn để thu dọn các dao bản và các mảnh vụn còn sót lại.

Thu dọn ly cốc (Clearing Glassware):

- Một khay luôn được dùng để thu dọn các ly cốc ra khỏi bàn.

Lưu ý:

Khi thu dọn, luôn phải lưu ý rằng:

- Vị trí đứng của bạn.
- Cách tiếp cận bàn ăn.
- Vị trí đĩa phục vụ.
- Không gây phiền hà cho khách.

Dọn sơ bàn ăn (Crumbing Down):

- Dọn sơ bàn ăn được thực hiện sau khi món chính kết thúc và trước khi phục vụ món tráng miệng, mục đích của việc làm này là dọn các mảnh thức ăn vụn trên bàn.
- Dọn sơ bàn ăn được bắt đầu từ bên trái của người khách đầu tiên, đĩa thu dọn được đặt ngay dưới mép bàn, các mảnh vụn được quét vào đĩa này bằng chổi quét hoặc khăn phục vụ.
- Khi hoàn thành xong việc này, nĩa dùng cho món tráng miệng được chuyển từ nơi đặt trước đó về phía bên tay trái của khách (nếu đã bày ra trước).
- Lúc này người phục vụ di chuyển sang phía phải của người khách đó và dọn những mảnh vụn ở phía bên này.
- Muỗng để ăn món tráng miệng được dịch chuyển từ phía trên bộ đồ ăn xuống phía bên phải bộ đồ ăn (nếu đã bày ra trước).
- Trong khi dao và nĩa dùng cho món tráng miệng được đặt vào đúng vị trí thì khăn phục vụ cũng phải được đặt xuống dưới đĩa phục vụ.
- Sau khi hoàn thành việc thu dọn cho một khách, người phục vụ sẽ tiếp tục công việc cho khách tiếp theo, tức là bên trái của người khách tiếp theo đó.
- Một nguyên tắc thu dọn bàn ăn cần phải ghi nhớ là người phục vụ không bao giờ được đi ngang qua trước mặt khách.

Thay và đặt lại gạt tàn (Changing and Replacing an Ashtray):

Việc này có thể được thực hiện bất kỳ vào thời điểm nào của bữa ăn và nên được thực hiện thường xuyên.

- Một gạt tàn sạch được đặt úp lên đúng trên miệng gạt tàn bẩn cần thay.
- Đem cả hai đi khỏi bàn ăn của khách, việc che đậy này là cần thiết để tàn thuốc lá hay xỉ gà khỏi bay ra ngoài.
- Sau đó, đặt một gạt tàn sạch khác lên bàn.

7.5. Các quy tắc chung khi phục vụ

Không có một chuẩn mực phục vụ nào được áp dụng trong tất cả các cơ sở kinh doanh ăn uống, hầu mỗi nơi đều muốn tạo cho mình

một nét đặc sắc với phong thái riêng và khó lẫn lộn với các nơi khác. Tuy nhiên, các quy tắc phục vụ sau đây được sử dụng rất phổ biến trong nhiều nhà hàng:

- Trong nhà hàng, tất cả thức uống, đồ ăn phục vụ phải sử dụng khay, tuyệt đối không được cầm tay.
- Tiệc (banquet): Sử dụng tay để bưng bê hay sử dụng xe đẩy nếu không gian rộng hay phục vụ kiểu Âu.
- Tư thế phục vụ: Đứng thẳng, hai tay để thẳng, hoặc để phía trước, hoặc để phía sau, không được khoanh tay trước ngực.
- Phục vụ phụ nữ trước, nam giới sau theo nguyên tắc già rồi đến trẻ.
- Phục vụ khách danh dự, chức vị hay ngoại giao: theo nhân vật có chức vụ hay vị trí từ cao đến thấp.
- Nếu có trẻ em: Phục vụ chúng một cách nhanh chóng để tạo sự yên lặng cho bữa ăn/tiệc.
- Chủ tiệc (nếu có): trình thực đơn và thử rượu thì trước, nhưng phục vụ thì sau cùng.
- Các dụng cụ ăn uống như ly, tách, đĩa... bày sẵn trên bàn ở bên phải thì đứng bên phải, bước chân phải vào phục vụ và ngược lại. Điều này rất quan trọng khi phục vụ nhằm tránh tay của nhân viên phục vụ chạm vào khách.
- Tuyệt đối không đưa tay qua mặt khách hay được đứng bên này chồm người qua bên kia để phục vụ. Ví dụ như bày ly bên phải thì phải đứng bên phải khách khi phục vụ và thu dọn, không đưa tay qua mặt khách để rót thức uống, đặt ly hoặc phục vụ món ăn.
- Khi phục vụ món ăn và thức uống (trừ trường hợp món ăn hay thức uống đó được bày mặc nhiên bên trái): luôn luôn đứng bên phải của khách.
- Khi thu dọn thức ăn thì đứng bên trái của khách.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp không thuận tiện khi phục vụ như khách đang nói chuyện, bàn đặt ở góc tường... thì phục vụ theo hướng dễ nhất.

- Khi phục vụ thức uống phải cầm dưới 1/3 thân ly, khi dọn ly cũng vậy, không được chạm vào miệng ly.
- Không nhắc ly ra khỏi bàn để rót, nếu ly nằm ở một vị trí không thuận tiện để phục vụ, bạn có thể nhắc ly lên đến một vị trí thuận tiện hơn để rót, sau đó đặt ly lại vị trí cũ.

- Bộ đồ ăn theo món có thể bày sẵn trên bàn hoặc mang ra cùng lúc khi phục vụ món ăn.
- Không được xen vào giữa hai người khách khi họ đang nói chuyện.
- Các món ăn lạnh phải được giữ lạnh và phải được phục vụ trên đĩa lạnh. Ví dụ: Salad, súp lạnh, kem...
- Thức ăn nóng phải được giữ nóng chứ không phải là ấm và được phục vụ trên đĩa nóng.

Thức ăn và đồ uống nóng hoặc lạnh nên được phục vụ ngay chứ không được để lâu. Nên nhớ: Phục vụ thức ăn nóng khi nó còn rất nóng và thức ăn lạnh khi nó còn lạnh.

- Các vật dụng phục vụ khách (bát, đĩa...) có biểu tượng (logo) của nhà hàng thì phải đặt logo hướng lên trên và ở vị trí 12 giờ. Nói chung phải đặt ở vị trí sao cho khách dễ nhận biết nhất.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Trong một cơ sở kinh doanh ăn uống, phục vụ là một thuật ngữ dùng để mô tả phong cách và cách thức mà món ăn và thức uống được cung cấp cho khách hàng. Hiện nay, trên thế giới có năm kiểu phục vụ phổ biến nhất, đó là: Phục vụ kiểu Pháp (hay Gueridon Service), phục vụ kiểu Mỹ (hay Plate Service), phục vụ kiểu Anh, phục vụ kiểu Nga và tự phục vụ.

Phục vụ kiểu Pháp có sự khác biệt độc đáo: món ăn được chế biến trực tiếp trước khách thông qua một xe đẩy (xe gueridon), phục vụ kiểu Mỹ thì món ăn được trình bày sẵn vào đĩa ở trong bếp, nhân viên phục vụ chỉ việc mang ra ngoài bàn và phục vụ khách (vì thế phục vụ kiểu Mỹ còn có tên gọi khác là "Plate Service"). Phục vụ kiểu Nga thì có sự khác biệt một chút: món ăn được trình bày sẵn trên đĩa lớn hoặc giữ nguyên xiên thịt đối với các món nướng, nhân viên phục vụ mang ra bàn và trình món ăn một cách điệu nghệ cho khách thấy, sau đó dùng cutlery chia thức ăn vào từng đĩa cho từng khách, phục vụ theo kiểu Anh thì theo dạng gia đình chia sẻ món ăn trong các tô hay đĩa lớn chung bằng dụng cụ ăn riêng, còn buffet hay còn gọi là tự phục vụ thì thường được chọn để tổ chức các bữa tiệc hay trong các nhà hàng phục vụ số lượng khách lớn trong một thời gian ngắn.

Trong suốt quá trình phục vụ, tay phải và tay trái có chức năng riêng: tay trái có nhiệm vụ mang hay bưng bê trong khi đó các thao tác được thực thi thông qua tay phải. Phục vụ bằng một tay được sử dụng trong các nhà hàng khi phục vụ tại bàn, phục vụ bằng hai tay trong các bữa tiệc buffet hoặc thao tác trong khi làm các công việc khác (ngoài phục vụ khách tại bàn).

Trong các nhà hàng fine dining, món ăn sắp xếp trên bàn được tuân theo một quy ước quốc tế chung. Chẳng hạn như: thịt thì luôn luôn được đặt phía dưới của đĩa, nước sốt thì được đặt riêng trong các đĩa hình thuyền chuyên dùng đựng sốt hoặc được đặt phía bên trái của thịt hay cá nếu để chung trong một đĩa.

Phụ nữ thường được phục vụ trước, tất nhiên, nếu có khách danh dự thì vị khách này phải được phục vụ trước, chủ bữa tiệc thì luôn luôn được phục vụ sau khi phục vụ hết khách của mình. Trong suốt bữa tiệc, nhân viên phục vụ phải quan sát kỹ lưỡng để bữa ăn được diễn ra thông suốt mà không gặp bất kỳ sự chò đợi hay khó chịu từ thực khách.

Chương 8 đã trình bày khá chi tiết về các loại hình phục vụ đang được sử dụng phổ biến trên thế giới, mỗi loại hình có những đặc sắc riêng mà loại hình khác không bì được, xã hội ngày càng hiện đại, mức sống con người càng được nâng cao và nhu cầu cũng đa dạng theo, du lịch phát triển bốn biển năm châu tạo điều kiện cho cư dân các nước được gặp gỡ và giao lưu với nhau, tác giả rất mong là sau khi nghiên cứu xong chương này, các bạn sẽ kế thừa và kết hợp được các loại hình phục vụ lại với nhau và sáng tạo ra một hai nhiều loại hình khác mới mẻ hơn, độc đáo hơn, hợp thời và gây thích thú hơn cho nhiều đối tượng khách hàng khác nhau.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Có mấy loại hình phục vụ chính?
2. Trình bày các nguyên tắc khi thu dọn bàn ăn?
3. Hãy liệt kê các quy tắc chung khi phục vụ, giải thích tại sao?
4. Bạn đã từng đi ăn nhà hàng? Hãy ghi nhận lại phong cách phục vụ của họ và cho nhận xét.
5. Giả sử bạn dự định thành lập một nhà hàng, dựa vào các quy tắc chung khi phục vụ đã nghiên cứu, hãy thiết lập các quy tắc chung cho nhà hàng của bạn?

THÔNG TIN THAM KHẢO

Theo các chuyên gia y học thì khoảng thời gian từ 7 đến 8 giờ sáng là thời điểm hợp lý nhất cho bữa ăn sáng, khoảng cách giữa bữa sáng và bữa trưa nên cách nhau khoảng 4 – 5 tiếng. Do vậy, nếu bạn dùng bữa sáng sớm hơn 7 giờ thì nên ăn nhiều hơn một chút, trung bình năng lượng cho bữa sáng cũng chỉ nên chiếm khoảng 1/4 năng lượng mà cơ thể cần trong một ngày.

Chương 8

Tổ chức phục vụ

GIỚI THIỆU

Dịch vụ trong nhà hàng được thể hiện qua hai yếu tố:

- *Dịch vụ vật chất*: Gồm cảnh quan nhà hàng hay bữa tiệc, chất lượng, số lượng, giá cả các món ăn và thức uống, các tiện nghi phục vụ... Nói chung, những gì mà thực khách có thể nhận thấy được.
- *Dịch vụ phi vật chất*: Chính là những cảm nhận của từng khách hàng. Do vậy, dịch vụ phi vật chất mang tính chủ quan và có mức độ khác nhau ở từng khách hàng, thậm chí ở từng thời điểm khác nhau. Sự tiếp đón thân thiện và nồng hậu, thái độ đầy vẻ quan tâm của nhân viên phục vụ nhà hàng tạo cho thực khách cảm giác thoải mái và được tôn trọng, hơn thế nữa như là được người thân chăm sóc... Đây có thể xem như là linh hồn của bữa ăn.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Thực hiện được công việc của một nhân viên tiếp tân trong các cơ sở kinh doanh ăn uống khác nhau.
- Tổ chức được công việc bày bàn và phục vụ được tất cả các bữa ăn chính trong ngày ở các nhà hàng buffet, nhà hàng à la carte, phục vụ tại phòng, phục vụ tại quầy bar.
- Tổ chức được các bữa tiệc khác nhau và sắp xếp được các kiểu bàn ghế phục vụ hội nghị.
- Thực hiện được quy trình thanh toán cho khách.

NỘI DUNG

- Tiếp đón khách.
- Phục vụ một tiệc tự chọn (buffet).
- Phục vụ tại nhà hàng gọi món (à la carte restaurant).
- Phục vụ tại phòng.
- Phục vụ tại quầy bar.
- Phục vụ tiệc và hội nghị.
- Trình tự thanh toán.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

8.1. Tiếp đón khách³³

Công việc tiếp đón khách có thể rất khác nhau giữa các nhà hàng, nhà hàng càng sang trọng thì việc đón tiếp khách rất được chú trọng, thậm chí tiêu chuẩn hóa thành quy trình mà nhân viên phải tuân theo, trong phần này, tác giả xin được giới thiệu một quy trình mẫu để các bạn tham khảo:

Yêu cầu đối với nhân viên tiếp đón khách khi làm việc:

- Phong thái lịch sự, không dựa lưng vào tường hoặc quầy khi làm việc.
- Luôn tươi cười thân thiện.
- Giao tiếp bằng mắt.
- Luôn luôn nắm vững số lượng khách vào và số ghế còn trống cho từng đối tượng khách để từ đó xếp chỗ cho thích hợp.
- Nắm được thứ tự phục vụ một nhóm khách: Phụ nữ lớn tuổi trước, phụ nữ trẻ sau, nam lớn tuổi trước, nam trẻ sau, chủ tiệc (nếu có) sau cùng. Nếu có trẻ em thì phục vụ trẻ em trước. Trong một số trường hợp, có thể phục vụ theo chiều kim đồng hồ (ví dụ như phục vụ đám cưới...) hoặc khách có địa vị, ngoại giao...
- Có kiến thức và kỹ năng đón tiếp khách theo tiêu chuẩn của nhà hàng, lưu ý đối với một số nhà hàng sang trọng có quy định riêng về đối tượng khách phục vụ. Chẳng hạn như: Không phục vụ khách nam mặc áo thun ba lỗ, mang dép lười, mặc quần shorts... và tùy vào từng trường hợp, người quản lý hay giám sát nhà hàng sẽ quyết định có chấp nhận phục vụ khách hàng đó hay không?

Khi trực ngay cửa ra vào:

- Không được dựa vào tường hoặc quầy tiếp đón. Bạn có thể là người đầu tiên khách tiếp xúc, và có thể là người cuối cùng để lại ấn tượng khi khách rời khỏi nhà hàng.

³³ Công việc của nhân viên tiếp tân nhà hàng (restaurant host/hostess)

- Luôn hướng về phía cửa nhà hàng và quan sát khách đang chuẩn bị rời nhà hàng, không được quay đi hướng khác khi khách vào nhà hàng, điều đầu tiên mà khách có thể nhìn thấy là nụ cười của bạn.
- Ngôn ngữ của cơ thể cũng rất quan trọng, phải tạo cảm giác “được đón tiếp” khi khách đến nhà hàng, và chắc rằng tránh gây cảm giác quá bận rộn trong việc đón tiếp hay tiễn khách, nhất là có nhiều khách vào và ra nhà hàng cùng một lúc.

Quy trình đón tiếp khách: Được thực hiện qua 5 bước:

→ *Thông tin chung:*

Chuẩn bị đón tiếp khách từ khoảng cách 10 mét (bằng ngôn ngữ cơ thể), khi khách đến khoảng 3 mét nên chủ động chào đón khách, nên giữ khoảng cách 2 bước chân khi nói chuyện với khách, 3 bước chân khi dẫn khách đến bàn, thông thường, một quy trình đón khách khoảng 2 phút.

→ *Quy trình đón tiếp khách của nhà hàng:*

Bước 1: Giao tiếp bằng mắt, tươi cười, và nhận biết khách nếu có thể (gọi tên khách). Khách sẽ rất khó chịu nếu nhân viên nhà hàng tỏ thái độ không quan tâm. Nếu có hai sự việc xảy ra cùng một lúc là chuông điện thoại reo và khách đang đến thì bạn phải ưu tiên đón khách trước.

Bước 2: Chào khách: Phải nói trọn câu, có thiện chí và chân thành, tránh nói máy móc và rập khuôn. Nếu biết quốc tịch của khách, có thể chào bằng ngôn ngữ của nước đó. Ví dụ: Good morning, Mr. Johnson/Sir/Madam. Phải tỏ ra lịch sự khi bắt tay (nếu có).

▪ **Tiếp nhận yêu cầu của khách:**

Khi khách đến nhà hàng, một số trường hợp sau có thể xảy ra:

- Khách vào tìm bạn.
- Khách vào xem món ăn, tham khảo giá.
- Nhà hàng hết chỗ.
- Khách có đặt chỗ trước.
- Khách hút thuốc/không hút thuốc.
- Khách vào mua coupon, đặt bàn.
- Khách vào và... không nói gì cả!
- ...

Nhân viên đón tiếp khách phải ghi chú những thông tin cần thiết nêu trên, tùy vào từng nhà hàng có những quy định và quy trình đón khách riêng.

Quy trình sau đây được sử dụng khá phổ biến trong các nhà hàng 5 sao ở thành phố Hồ Chí Minh:

Xác định:

- Khách có đặt trước hay không³⁴? Nếu có đặt trước phải lập lại những thông tin đặt trước một lần nữa trước khi dẫn khách đến bàn.
- Số người cùng đi?
- Hút thuốc hay không hút thuốc?
- Ai là người chủ tiệc (nếu có)?

Lưu ý rằng những thông tin trên không cần thiết cho phục vụ một tiệc cưới. Sau khi kiểm tra những thông tin trên, tiến hành dẫn khách đến bàn.

▪ **Chọn bàn:**

Không nên chọn một bàn ở giữa nhà hàng, một số khách sẽ không cảm thấy thoải mái khi ngồi giữa một căn phòng, cũng không nên chọn một bàn gần lối thoát hiểm hay lối ra vào của nhân viên. Nếu khách không có đặt trước, nên chọn một bàn bên tay phải, hoặc bàn có quang cảnh. Sau khi chọn xong, hỏi khách có đồng ý với bàn mình đã chọn không? Nếu không, hãy để khách tự chọn lựa.

Bước 3: Mời khách ngồi:

Kéo ghế: Đứng nghiêng một góc 45⁰ về bên trái (nếu không thuận tiện thì làm ngược lại), đưa chân phải lên phía sau thành ghế và kéo ghế ra khoảng một gang tay tính từ mép bàn đến mép ghế ngồi, cố gắng không tạo ra tiếng ồn khi kéo ghế. Nếu khách tự làm thì không nên can thiệp vào.

Mời khách ngồi theo thứ tự: nữ lớn tuổi, nữ trẻ, nam lớn tuổi, nam trẻ, cuối là chủ tiệc (nếu có). Nếu có trẻ em đi cùng thì phục vụ trẻ em trước.

Khi khách có mặc áo khoác: Nói "*Might I take your coat, Mr. Johnson/Sir?*"

Không ra về bực bội, nhắc nhở khi khách muốn đổi bàn. Hỏi ý kiến giám sát/quản lý nhà hàng nếu cần thiết.

³⁴ Lưu ý rằng trong thực tế, không ít thực khách "đột nhiên nổi nóng" khi bạn hỏi vấn đề này.

Bước 4: Hỏi số phòng của khách:

Trong trường hợp khách ở tại một khách sạn, phải lấy số phòng của khách, kiểm tra khách có được ăn sáng không?

Bước 5: Tiễn khách:

Nói cảm ơn khách khi khách rời khỏi nhà hàng, điều này rất quan trọng, khách đã bỏ thời gian và tiền bạc đến hưởng những dịch vụ của nhà hàng, vì vậy chúng ta phải cho họ biết những gì họ bỏ ra được chúng ta đánh giá đúng mức.

8.2. Phục vụ một tiệc tự chọn (buffet)

Trong một tiệc buffet, thức ăn được sắp xếp theo trình tự của một bữa ăn: bắt đầu là các món khai vị³⁵ kèm các loại nước sốt ăn cùng, kế tiếp là các món nhẹ hơn món chính (trứng, cá và hải sản), đến món chính (thịt chim và thú) và sau cùng là món tráng miệng.

Không bị gò bó ở thực đơn hay giới hạn các món ăn trong thực đơn một cách nhàm chán ở các nhà hàng gọi món (à la carte), với một số tiền cố định cho tiệc buffet, bạn có thể được trải nghiệm rất nhiều món ăn khác nhau, thưởng thức những món bạn ưa thích không hạn chế về số lượng và bó buộc về thời gian... Có thể nói rằng, với cùng số tiền bỏ ra nhưng thưởng thức các món ăn trong nhà hàng buffet có vẻ tiết kiệm hơn so với nhà hàng à la carte.

Các công ty thường chiêu đãi buffet nhẹ sau những buổi họp hoặc mục đích chính là đãi rượu (cocktail) cho khách, đặc biệt là với một lượng khách đông cần phục vụ trong một thời gian ngắn với ít nhân viên phục vụ thì buffet là rất thích hợp.

Buffet trong các nhà hàng hay khách sạn lớn thường có nhiều món ăn hơn, chất lượng hơn và trình bày cũng được trau chuốt hơn.

8.2.1. Khái niệm buffet:

Trong một tiệc ăn tự chọn (buffet), các món ăn, thức uống và các dụng cụ phục vụ ăn và uống được bày sẵn trên bàn theo một trình tự nhất định của chủ đề bữa ăn, thực khách tự đến lựa chọn và thưởng thức (có thể đứng hoặc ngồi tại bàn).

³⁵ Món khai vị có thể ở dạng nguội hoặc nóng, dạng đặc hay lỏng có tác dụng kích thích vị giác.

Người Pháp dùng thuật ngữ buffet để chỉ một cái bàn gỗ đặt trong phòng ăn³⁶, dùng để trình bày thức ăn và dụng cụ ăn, nhưng càng về sau thì người ta sử dụng thuật ngữ này để chỉ một hình thức phục vụ.

8.2.2. Sơ lược lịch sử buffet:

Buffet sơ khai xuất hiện đầu tiên vào giữa thế kỷ 16 ở Thụy Điển (là một tiệc rượu Brännvinsbord³⁷), đến cuối thế kỷ 18 thì xuất hiện thêm một ý tưởng mới là tạo ra hình thức tự phục vụ cho bữa sáng tại Pháp và Anh, sau đó lan rộng ra các nước châu Âu khác.

Đến năm 1939, trong cuộc triển lãm New York World's exhibition, người Thụy Điển được quốc tế biết đến với việc phát minh ra một cách thức mới mẻ để trình bày các món ăn đặc sắc của mình (Smörgåsbord).



Hình 8.1. Smörgåsbord, buffet của người Thụy Điển³⁸

Smorgasbord³⁹ buffet là một bữa tiệc cocktail mà thực khách có thể quây quần và thưởng thức các món ăn trước bữa ăn tối (pre-

³⁶ Sideboard: Bàn hộp hay tủ hộp có một hoặc nhiều ngăn, mặt trên phẳng.

³⁷ Tiếng Thụy Điển: 1. Brännvins chỉ thức uống có cồn chung cất từ khoai tây, hạt hoặc từ chất xơ của gỗ, có thể được ướp mùi hay không. 2. Bord: Cái bàn.

³⁸ Nguồn: www.wikipedia.org.

³⁹ Smörgåsbord (hay smorgasbord) gồm smörgås (sandwich để lộ thiên) và bord (cái bàn). Mặt khác, Smörgås gồm smör (bơ) và gås (thịt ngỗng). Trong tiếng Anh và ngôn ngữ Scandinavian, smörgåsbord chỉ tiệc buffet với nhiều món để thực khách chọn lựa mà không nhất thiết phải là các món truyền thống của Thụy Điển.

dinner drink), lưu ý rằng đây không phải là một phần trong một bữa ăn trang trọng, smorgasbord buffet thường tổ chức trong phòng phục vụ riêng cho nam và nữ.

Buffet trở nên phổ biến hơn ở các nước nói tiếng Anh vào nửa thế kỷ 19 sau sự kiện người Thụy Điển trình bày smorgasbord ở New York, thuật ngữ này cũng được vay mượn để sử dụng vào tiếng Anh.

Buffet du nhập vào Việt Nam cũng từ rất lâu, nhưng chỉ phổ biến vào khoảng 2003 với nhiều tên gọi bình dân khác nhau như “ăn bao bụng”, “chợ bữa ăn”... Hiện nay ở Việt Nam, phục vụ buffet trong các khách sạn rất phổ biến, thậm chí một số khách sạn lớn còn có dịch vụ tổ chức tiệc buffet tại địa điểm và theo yêu cầu thực đơn của khách hàng.

8.2.3. Phân loại buffet:

Trên thế giới, buffet rất đa dạng, tùy theo từng vùng, miền hay quốc gia mà các loại hình buffet có mức độ phổ biến khác nhau:

- *Meal Buffet Period* (tạm dịch Buffet theo bữa ăn): Buffet sáng, giữa trưa (brunch buffet), trưa và tối...
- *Display Buffet* (tạm dịch: Buffet chuyên đề): Trình bày một nhóm món ăn chuyên biệt theo chủ đề của bữa ăn (Ví dụ như tổ chức buffet trong các ngày nghỉ, (holiday) hay một chủ đề nào đó).
- *Occasion Buffet* (tạm dịch: Buffet ngẫu nhiên): Phục vụ buffet cho bất kỳ một sự kiện ngẫu nhiên ở bất kỳ thời gian nào theo yêu cầu của khách hàng (như buffet promotion cheese...), điều này là một thách thức rất lớn đối với các nhà hoạch định thực đơn.
- *Regional and Ethnic Buffet* (tạm dịch: Buffet các món ăn dân tộc): Phục vụ các món ăn tập trung một vùng và của một dân tộc nào đó, lưu ý rằng truyền thống văn hóa ẩm thực, cách chế biến món ăn của dân tộc đó phải được nghiên cứu kỹ lưỡng.
- *Event Oriented Buffet* (tạm dịch: Buffet sự kiện): Gần giống như occasion buffet, sự khác biệt chính là các sự kiện thường phổ biến hơn (như chiêu đãi rượu, buffet sau hội thảo...), cả khách hàng và nhà hàng đều có thể chủ động được trong khâu tổ chức.

- *Seasonal Buffet* (tạm dịch: Buffet theo mùa): Thực đơn phục vụ các món ăn theo các mùa Xuân, Hạ, Thu và Đông.
- *International Buffet* (tạm dịch : Buffet quốc tế): Phục vụ các món ăn quốc tế.
- *Table Buffet* (tạm dịch: Tiệc ngồi ăn tự chọn dùng dao và nĩa).
- *Fork Buffet* (tạm dịch: Tiệc đứng ăn tự chọn dùng nĩa).
- *Finger Buffet* (tạm dịch: Tiệc đứng ăn tự chọn dùng tay để ăn).

Trên thực tế, có 3 loại tiệc ăn tự chọn phổ biến là: Tiệc ngồi ăn tự chọn dùng dao và nĩa (*Table Buffet*), tiệc đứng ăn tự chọn dùng nĩa (*Fork Buffet*) và tiệc đứng ăn tự chọn dùng tay để ăn (*Finger Buffet*).

- *Tiệc ngồi ăn tự chọn dùng dao và nĩa (Table Buffet hay Knife and Fork Buffet – Seated):*

Cách tổ chức như sau:

- Bày bàn để thức ăn, đồ uống tự chọn: Tiệc ngồi thường là tiệc lớn, các món ăn phong phú và đa dạng được bày trí sẵn trên bàn, một số dụng cụ ăn, uống sẽ được đặt ở vị trí thích hợp
- Bày bàn ăn cho khách: Một số dụng cụ ăn, uống chính sẽ được bày sẵn trên bàn như dao, nĩa... khách lấy thức ăn, đồ uống ở bàn bày thức ăn sau đó sử dụng bộ đồ ăn đặt sẵn tại bàn, và tùy vào từng nhà hàng, thức uống có thể phục vụ tại bàn.

- *Tiệc đứng ăn tự chọn sử dụng nĩa (Fork Buffet – Standing):*

Thực khách lựa chọn các loại đồ ăn và dùng dụng cụ ăn (muỗng, nĩa và đĩa), khăn ăn trực tiếp trên tay. Các loại thức ăn được chế biến sẵn sao cho khách không cần dùng dao để cắt nhỏ thức ăn ra. Loại tiệc này không bố trí bàn để ngồi, chỉ bày sẵn vài ghế để khách có thể nghỉ chân. Với loại tiệc này, khách phải tự phục vụ đồ uống.

- *Tiệc đứng ăn tự chọn dùng tay để ăn (Finger Buffet – Standing hay Cocktail Buffet):*

Là loại tiệc nhẹ, chủ yếu dùng trong các buổi chiêu đãi mang tính chất ngoại giao, các món được chế biến thành những miếng nhỏ sao cho vừa đủ ăn một lần và không cần dùng dao hay nĩa, vài ghế cũng được để sẵn để khách có thể nghỉ chân.

8.2.4. Chủ đề của một tiệc buffet:

Khi buffet là một phần của một sự kiện nào đó (như lễ kỷ niệm thành lập công ty, liên hoan cuối năm, tiệc rượu chiêu đãi khách...) thì thực khách phải nhận biết được chủ đề hay khái niệm của bữa tiệc thông qua sự trình bày các món ăn và thức uống, buffet trong trường hợp này có nhiệm vụ là phải nói lên được và làm nổi bật thêm âm điệu của buổi lễ đó, tuyệt đối không để buffet làm lu mờ đi mục đích chính của buổi lễ.

Chủ đề của một tiệc buffet được thể hiện bởi các yếu tố: mùa vụ, thời tiết, mục đích chính của sự kiện, sự thoải mái và sự mong đợi của thực khách, những yếu tố này sẽ tác động trực tiếp đến sự lựa chọn các món ăn cho thực đơn và các thức trình bày chúng trong tiệc buffet.

Buffet được sử dụng cho rất nhiều sự kiện đặc biệt, từ cá nhân đến gia đình, mỗi sự kiện có chủ đề khác nhau đòi hỏi một cách thức tổ chức và trình bày chủ đề khác nhau:

- Tiệc cưới, sinh nhật, lễ kỷ niệm, lễ đặt tên, lễ rửa tội...
- Tổ chức trong các dịp đặc biệt hay theo mùa như Đêm Giao Thừa, ngày của Mẹ, ngày của Cha, lễ tạ ơn, các hội hè (gala), lễ khai trương, giới thiệu sản phẩm, triển lãm, hội họp hay các sự kiện thương mại tương tự...
- Tổ chức tại các thành phố, thị xã, thị trấn, nông thôn, hồ bơi, ngoài trời hay các vùng miền khác nhau cho ra hương vị và món ăn có đặc trưng riêng.
- Được hoạch định theo chủ đề và ngân sách theo yêu cầu của khách hàng.
- Buffet được hoạch định theo chủ đề nhằm hấp dẫn thực khách, không chỉ các món ăn thích hợp cho bữa ăn mà phục vụ cũng phải hợp lý (ví dụ như các món ăn sáng phải đơn giản và phục vụ nhanh)... Loại breakfast buffet thường được sử dụng trong các khách sạn hay motel hầu như được tính vào giá phòng nhằm tạo một kinh nghiệm “giá trị gia tăng” cho khách hàng.

8.2.5. Các dụng cụ sử dụng trong một tiệc buffet:

Các dụng cụ phục vụ tiệc buffet bao gồm nồi hâm, chất đốt, crockery, khay và giá, rổ, khay đựng cheese, khay phục vụ, và các

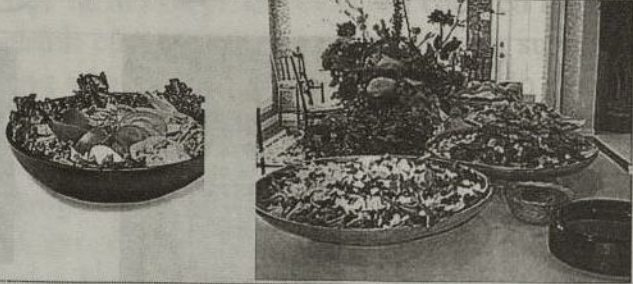
dụng cụ phục vụ ăn uống khác. Phần này chỉ giới thiệu một số dụng cụ cơ bản sử dụng trong một tiệc buffet (xem hình 8.2).

<p>Chafing Dish (Nồi hâm – sử dụng cồn khô)</p>	
<p>Chafing Dish Fuel (Cồn khô sử dụng cho nồi hâm)</p>	
<p>Chafing Dish (Nồi hâm – sử dụng điện và kết hợp điện và cồn khô)</p>	
<p>Soup Kettle & Stand (Nồi đựng soup và giá đỡ)</p>	

Cheeseboard
(Khay/thớt đựng
cheese)



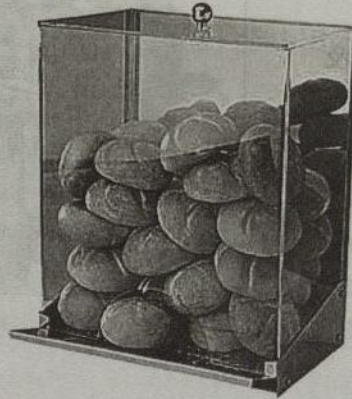
Salad
Crocks/Bowl
(Đĩa đựng salad)



Food Display
Basket
(Rổ đựng thực
phẩm)



Bread Roll
Dispenser
(Hộp đựng bánh
mì)



Display Stand
(Giá trình bày các món ăn)



Display Trays & Covers
(Khay đựng thức ăn và nắp đậy trong suốt)



Cooling Trays & Covers
(Khay đựng các món ăn lạnh – có máy làm lạnh)



Nhóm hình 8.2. Các dụng cụ sử dụng trong một tiệc buffet

8.2.6. Nguyên tắc bày và phục vụ tiệc buffet:

Mỗi loại hình phục vụ có ưu và nhược điểm riêng, buffet cũng vậy, bạn phải phân tích những ưu thế cũng như hạn chế của nó kết hợp với các nguyên tắc bày tiệc buffet để đạt được hiệu quả phục vụ tốt nhất.

Ưu điểm:

- Cần ít nhân viên phục vụ: Do đây là loại hình khách tự phục vụ nên ngoài nhân viên tiếp tân nhà hàng, chỉ cần thêm một số lượng nhân viên thích hợp⁴⁰ làm nhiệm vụ thu dọn dụng cụ ăn và nhân viên bổ sung thêm thức ăn (buffet runner).
- Có đủ không gian để có thể trưng bày các món ăn một cách hấp dẫn và đặc biệt hơn: Các món ăn và thức uống được trình bày trong một khu vực công cộng và rộng rãi trong nhà hàng, chúng được đặt theo quy trình một bữa ăn từ món khai vị đến

⁴⁰ Phân theo khu vực hay số lượng bàn ăn trong nhà hàng (station).

món tráng miệng, bạn có thể sắp xếp chúng ở một vị trí tùy ý trong cùng một nhóm (như nhóm món khai vị...), theo dạng bậc thang hay chuỗi nối tiếp... đầu bếp có thể trở tài trình bày sao cho “ngoại hình” của chúng thu hút được ánh mắt của thực khách ghé thăm và ít nhất là muốn thử một lần nếu chưa từng trải nghiệm qua.

- Tinh thần đồng đội được thể hiện ở mức độ cao: Thể hiện qua sự phối hợp và hỗ trợ giữa các nhân viên phục vụ với nhau trong những lúc cao điểm và giữa nhân viên phục vụ và nhân viên bếp khi liên lạc để bổ sung thức ăn.
- Nhân viên bếp có thời gian để giúp đỡ lẫn nhau: Tùy theo khẩu phần và đặc điểm của món ăn, món ăn này có thể chế biến nhanh hơn món kia, hoặc món này nhu cầu thực khách nhiều hơn thì nhân viên có thể hỗ trợ lẫn nhau.
- Nhân viên bếp chuẩn bị thuận thực được nhiều các món ăn trong buffet: Thể hiện ở nhân viên bếp chuẩn bị thực đơn khá giống nhau hàng ngày hoặc theo định kỳ, số lượng và chủng loại các món ăn rất phong phú.
- Thức ăn phong phú và đa dạng, có thể thu hút được một lượng khách lớn.
- Có thể kết hợp buffet với chương trình khuyến mãi theo chuyên đề (như cheese promotion, seafood...).

Nhược điểm:

- Lãng phí thức ăn nếu không ước lượng được số lượng và khả năng của thực khách.
- Các món ăn để ở nhiệt độ trong phòng mau hỏng và chất lượng có thể bị giảm sút.
- Các món ăn chế biến đúng tiêu chuẩn sẽ có giá cao.
- Trang trí món ăn sẽ làm chi phí nhân công và nguyên vật liệu tăng.
- Không thích hợp cho những buổi tiệc trang trọng.
- Trình bày quá nhiều món ăn có thể gây “ngán” cho thực khách.
- Chế biến quá nhiều món ăn có thể cần nhiều nhân viên bếp chuyên trách, nếu ít nhân viên bếp thì rất khó thể hiện được sự chuyên nghiệp do phải làm quá nhiều món.
- Giao tiếp có thể không hiệu quả giữa nhân viên bếp và nhân viên phục vụ buffet trong tiến trình bổ sung món ăn.

- Nhân viên bếp không trực tiếp làm chủ được các món ăn do mình làm ra vì họ không trực tiếp quan sát phản ứng của thực khách đối với sản phẩm họ làm ra.

Các nguyên tắc khi phục vụ tiệc buffet:

Sau đây là một số nguyên tắc cơ bản cần lưu ý khi tổ chức phục vụ một tiệc buffet:

- Các bàn bày thức ăn, đồ uống phải được đặt ở nơi dễ thấy.
- Không gian phải rộng rãi, dễ bày và phục vụ.
- Gần phòng chờ và khu vực rửa, mục đích để dễ bổ sung thêm thức ăn, và công việc dọn dẹp được tiến hành nhanh chóng, tránh làm phiền khách.
- Xung quanh các bàn phải rộng rãi để khách có thể đi qua lại một cách dễ dàng.
- Trang trí phòng phù hợp với tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Trong suốt buổi ăn, nhân viên phải theo dõi và bổ sung thêm thức ăn, đồ uống, thay thế và dọn dẹp dao, nĩa... khi cần.

8.2.7. Bày và phục vụ một bàn tiệc buffet:

▪ Chuẩn bị và bày một bàn tiệc buffet để các món ăn:

Một tiệc buffet thành công phải kể đến các yếu tố:

- Khung cảnh phòng đãi tiệc buffet.
- Thực đơn buffet.
- Sắp xếp bàn buffet và bày món ăn.
- Bảo quản món ăn an toàn và vệ sinh.

• Khung cảnh phòng đãi tiệc buffet:

Chuẩn bị cho tất cả các tình huống của phòng ăn, vạch ra những thuận lợi và khó khăn trong khâu tổ chức phục vụ, bao gồm không gian, định hình và trang trí phòng ăn, ánh sáng, cấu trúc bàn ăn...

Thông thường, các nhà hàng sử dụng ánh sáng (thường là vàng) để làm không gian tiệc buffet ấm cúng hơn, và để làm tăng thêm độ hấp dẫn của món ăn.

• Thực đơn buffet:

Buffet có thể tổ chức cho bữa sáng (Breakfast Buffet), bữa giữa trưa (Brunch Buffet), bữa trưa (Lunch Buffet), bữa tối (Dinner Buffet) và tiệc buffet rượu (Cocktail Buffet).

• Sắp xếp bàn buffet và bày món ăn:

Trong thực tế, bàn buffet đã được sản xuất và bày bán với nhiều dạng, từ dạng thẳng đơn giản cho đến dạng được cách điệu hóa

thành hình chữ U, chữ T hoặc bất kỳ hình dạng gì miễn tạo sự thuận tiện tối đa cho thực khách và mang tính thẩm mỹ cao. Nhiều nhà hàng còn cách điệu hóa bàn buffet tạo thành hình cái cối xay bột rất độc đáo kết hợp với hiệu ứng ánh sáng để làm tăng thêm sự sang trọng và tiện nghi cho bữa tiệc.

Các món ăn được bày trí theo một trình tự khoa học nhất định của bữa ăn, chúng thường được sắp xếp theo nhóm có cùng đặc điểm với nhau (như nhóm món khai vị gồm các món nóng để riêng và nguội để riêng, nhóm các món chính...). Bạn cũng phải xem xét chức năng của các dụng cụ phục vụ tiệc buffet, hình dáng, kích thước, màu sắc... nhằm tạo một sự hài hòa trong sắp xếp và bày trí các món ăn.

Nếu phòng phục vụ tiệc buffet rộng rãi, bạn nên bày các món tráng miệng vào một khu vực riêng, thức uống vào một khu riêng nhằm tránh ùn tắc, đơn cử như nếu bạn bày tiệc buffet theo hình tròn, thì bày món tráng miệng ngay trung tâm của phòng ăn là rất hợp lý, thức uống thì bày đối diện bàn để các món chính. Nếu bạn sắp xếp quá đông đúc các thứ trên cùng một bàn thì dễ gây cảm giác không thèm ăn vì thực khách thấy nhiều quá nên có sự so sánh, và cuối cùng là không biết chọn cái gì trên bàn.

Còn nữa, nếu bạn đặc biệt quan tâm đến các chế độ ăn uống cho các thực khách ăn kiêng thì thiết kế bảng tên món ăn đó phải chỉ ra rõ, ví dụ như món A có chứa cheese thì phải ghi là A “containing cheese”.

• Trang trí các món ăn:

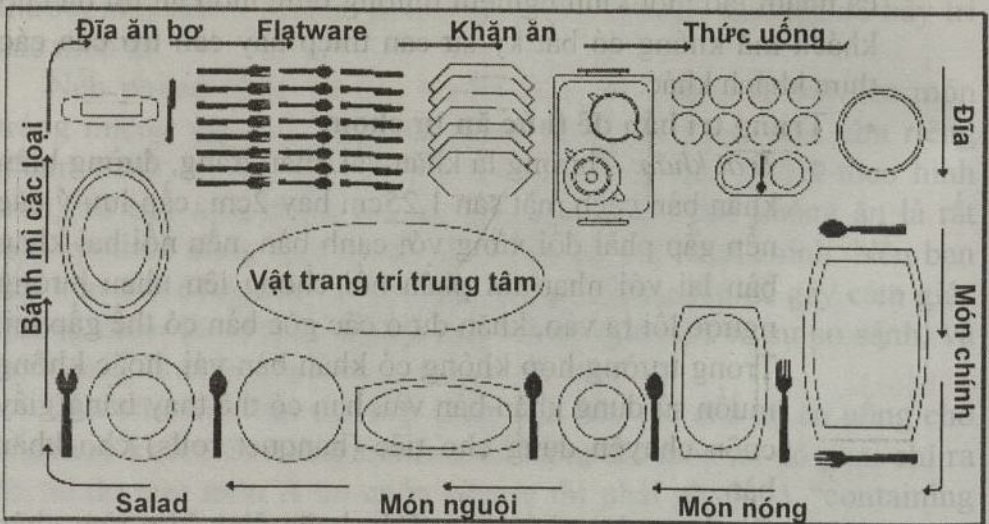
Thường thì các món nguội tạo cơ hội trang trí cho các đầu bếp nhiều nhất, bởi lẽ chúng được chế biến, trình bày sẵn trong các dụng cụ ăn và để lộ thiên trên bàn buffet. Riêng trang trí các món nóng thì rất hạn chế, hầu như chúng được giữ nóng trong các nồi hâm và đầu bếp ít có cơ hội để thể hiện được diện mạo và nét độc đáo của chúng hay tạo sự thu hút hoặc sự thôi thúc muốn nếm trải của thực khách.

Không có bất kỳ sự giới hạn nào về số lượng và hình dáng của các bàn bày món ăn trong tiệc buffet, món ăn, thức uống phục vụ tiệc tự chọn thường căn cứ vào số lượng khách dự kiến và mục đích của nhà hàng. Một điều rất quan trọng là việc bày thức ăn phải đảm bảo tính hợp lý nhằm tránh xảy ra “ùn tắc khách” hay tai nạn và phục vụ phải dễ dàng, nhanh chóng. Những điểm chính cần lưu ý như sau:

- Kích cỡ và hình dáng bàn phải được thiết kế hợp lý để trưng bày món ăn, có tính thẩm mỹ cao, đủ không gian cho nhân viên có thể thao tác một cách thoải mái. Ở một số khách sạn sang trọng, bàn bày thức ăn buffet được thiết kế đặc biệt và không cần khăn trải bàn, thường các bàn này có nhiều tầng, mặt bàn làm bằng kim loại, kính, gỗ hoặc đá...
- Vị trí của bàn bày món ăn phải có sự liên kết với vị trí bàn ngồi của khách (đối với buffet ngồi): Đảm bảo các nguyên tắc về sự dễ dàng và an toàn khi sắp xếp vị trí của bàn bày thức ăn kết hợp với bàn khách ngồi và ghế ngồi của khách, tất cả nhằm tạo một kinh nghiệm thưởng thức món ăn tối đa cho khách mà không có bất kỳ sự can thiệp hay cản trở của các thực khách khác.
- **Trang trí bàn để thức ăn tự chọn:**
 - *Trái khăn:* Thường là khăn vải, màu trắng, đường biên khăn bàn cách mặt sàn 1,25cm hay 2cm, cần lưu ý các nếp gấp phải đối xứng với cạnh bàn, nếu nối hai khăn bàn lại với nhau thì phần nối chồng lên nhau hướng ngược lối ra vào, khăn dư ở các góc bàn có thể gấp lại. Trong trường hợp không có khăn bàn vải, hoặc không muốn sử dụng khăn bàn vải, bạn có thể thay bằng giấy cuộn chuyên dụng cho tiệc (banquet rolls) cho khăn bàn.
 - *Sử dụng rèm chân bàn:* Dán hoặc đính kim rèm chân bàn (Table Skirt) để trang trí cho bàn (nếu thích hợp).
 - *Điểm nhấn hay điểm trung tâm:* Thường là một vật trang trí trung tâm (centerpiece) của tiệc buffet, centerpiece có thể ăn hoặc không ăn được, mục đích chính là tạo sự chú ý của thực khách, hay “nói” lên chủ đề của buffet. Centerpiece có thể là một món đặc sản của nhà hàng, một tác phẩm từ hoa hay trái cây, bánh mì, bánh kẹo, các tượng con vật điêu khắc bằng nước đá hay từ bơ, logo của nhà hàng hay khách sạn...
 - *Màu sắc:* Kết hợp với màu sắc trong trình bày các món ăn sẽ tạo sự thích thú và lôi cuốn từ thực khách.
 - *Thang bậc:* Vị trí của các món ăn trên bàn buffet cũng tạo ảnh hưởng chung đến tiệc buffet, các món ăn nên đặt trên các bàn buffet dạng bậc thang để khách có thể

thấy hết tất cả các món ăn và bày kiểu bày này trông có vẻ bắt mắt hơn là tất cả các món ăn đều đặt trong một mặt bàn phẳng.

- Bày các món ăn lên bàn bao gồm: Vật trang trí giữa bàn, món khai vị, món chính, nước sốt, các món tráng miệng... các món lạnh và khô được mang ra trước, các món nóng sau cùng.
- Bày các loại thức uống...
- Bày các loại dao, nĩa, muỗng...
- Đặt bảng tên các món ăn, thức uống bên cạnh.



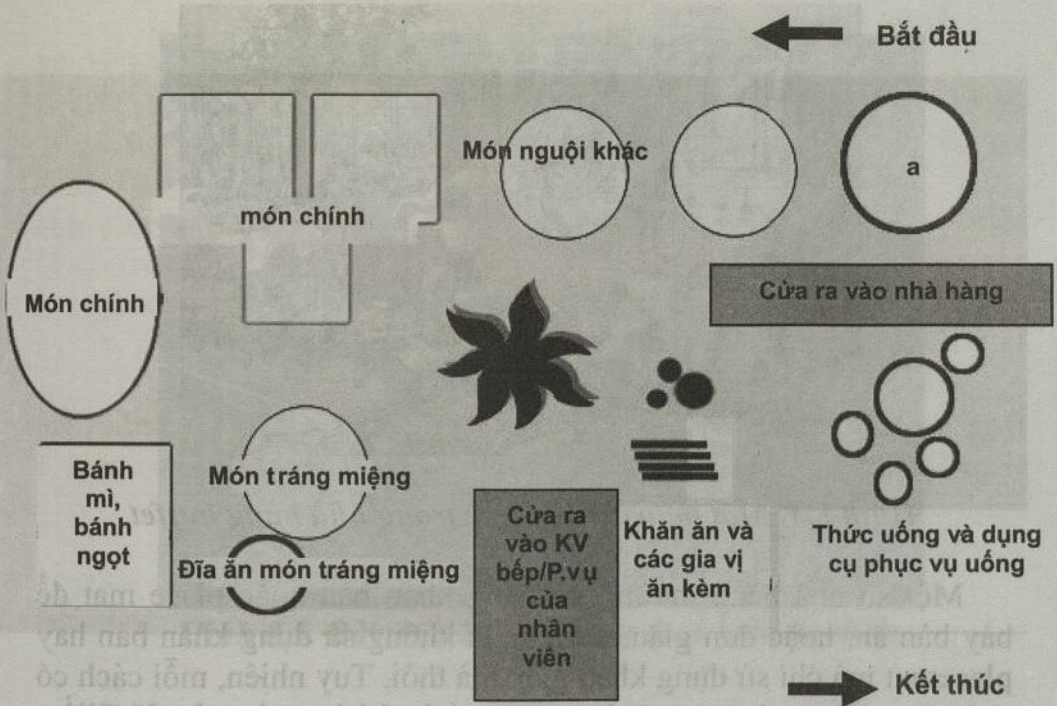
Sơ đồ 8.1. Một hình thức trình bày bàn buffet (hình chữ U)

▪ **Tổ chức phục vụ tiệc buffet:**

❖ **Buffet nhà hàng trong khách sạn:**

Yêu cầu chung: Chuẩn bị sẵn:

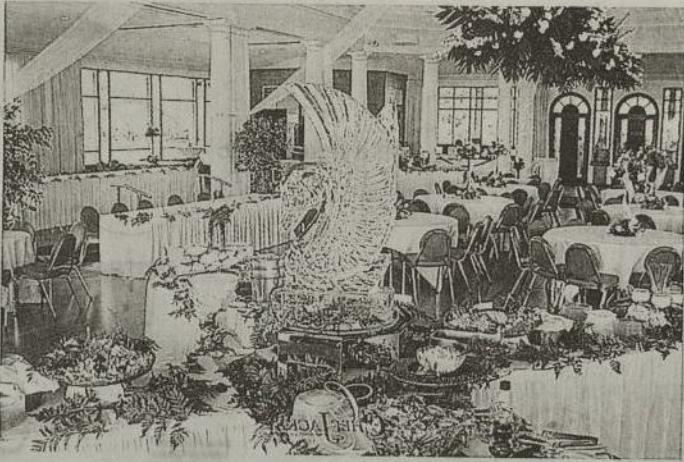
- Khăn trải bàn hoặc place mat.
- Các hũ gia vị.
- Bình hoa.
- Dao, nĩa, thìa, ly, tách, khăn ăn...
- Trà, bình trà và cà phê.
- Các vật liệu và vật dụng cần thiết khác...



Sơ đồ 8.2. Một hình thức trình bày bàn buffet (hình chữ U)



Hình 8.3. Trình bày bàn buffet (dạng thẳng)



Hình 8.4. Một mẫu centerpiece trong nhà hàng buffet

Một số nhà hàng thường sử dụng khăn bàn hoặc place mat để bày bàn ăn, hoặc đơn giản hơn nữa là không sử dụng khăn bàn hay placemat mà chỉ sử dụng khăn giấy mà thôi. Tuy nhiên, mỗi cách có tính năng riêng và được sử dụng một cách phù hợp tùy vào đặc điểm của từng nhà hàng.

Trên thực tế, rất nhiều nhà hàng mà nhất là các nhà hàng trong các khách sạn lớn thường thì vừa phục vụ buffet theo kiểu tự chọn, vừa phục vụ theo thực đơn đặt sẵn (set menu) hoặc theo món (à la carte), thực khách vào và có thể lựa chọn tùy thích. Trong trường hợp này, bày bàn ăn theo kiểu ăn tự chọn là kiểu mặc nhiên, khi khách vào muốn ăn sáng theo thực đơn đặt trước hoặc theo món thì nhân viên phục vụ phải bày bàn lại theo đúng tiêu chuẩn phục vụ của nhà hàng.

Bạn có thể bày bàn ăn buffet theo nhiều cách khác nhau, nhưng yêu cầu chung là các bộ đồ ăn trên bàn phải đối xứng nhau.

○ **Bày bàn ăn sáng tự chọn (Sử dụng Place mat):**

Với ưu điểm là thuận tiện, không quá trang trọng nhưng cũng không quá xuề xòa, phục vụ nhanh và vệ sinh, placemat được sử dụng khá phổ biến trong các nhà hàng khi phục vụ ăn tự chọn, kể cả các nhà hàng trong các khách sạn 5 sao tại Việt Nam. Tuy nhiên, nhà hàng càng sang trọng thì chất liệu được chọn sử dụng làm placemat cũng ở dạng cao cấp và được thiết kế mang tính thẩm mỹ và nghệ thuật cao.



Hình 8.5. Bày một bàn ăn sáng theo kiểu tự chọn

Bước 1:

Kiểm tra khăn bàn, place mat.

Bước 2:

Đặt place mat theo chiều ngang lên giữa bàn, mép của place mat gần sát mép bàn.

Bước 3:

Đặt một khăn ăn ở giữa place mat, nghiêng một góc 45° (nếu khăn ăn xếp như trong hình), nếu khăn ăn xếp theo hình có kích thước gần bằng một đĩa ăn thì để khăn ăn giữa bàn là được.

Bước 4:

Đặt dao bên phải, lưỡi hướng về bên trái, cách cạnh bàn 2 centimets, cách khăn ăn 2 centimets (nếu khăn ăn có kích thước tương đương một đĩa ăn), cách 4 centimets xếp như trong hình. Làm tương tự như vậy với nĩa đặt bên trái.

Bước 5:

Đặt đĩa kê tách trà phía trên, bên phải dao, cách dao 2 centimets, tách đặt lên đĩa kê, tay cầm của tách hướng về bên trái một góc 45° , muỗng đặt trên đĩa kê song song với tay cầm tách trà, bố trí sao cho có thẩm mỹ và cân đối vì tầm place mat nhỏ (xem hình 8.5).

Bước 6:

Đặt ly uống nước ngay giữa bên trái, và cách đĩa kê tách trà 2 centimets.

Bước 7:

Đặt bình hoa, các lọ gia vị vào giữa bàn hoặc vị trí thích hợp với diện tích của bàn nhằm không che khuất tầm nhìn và tạo sự dễ dàng cho khách sử dụng.

○ **Bày bàn ăn trưa và tối tự chọn (Sử dụng Place mat):**

Bước 1, 2 và 3: Giống như trên.

Bước 4:

Giống như trên, nhưng đặt thêm một dao và một nĩa nữa, cách cạnh bàn 2 centimets, cách dao và nĩa bên ngoài 1 centimet.

Bước 5:

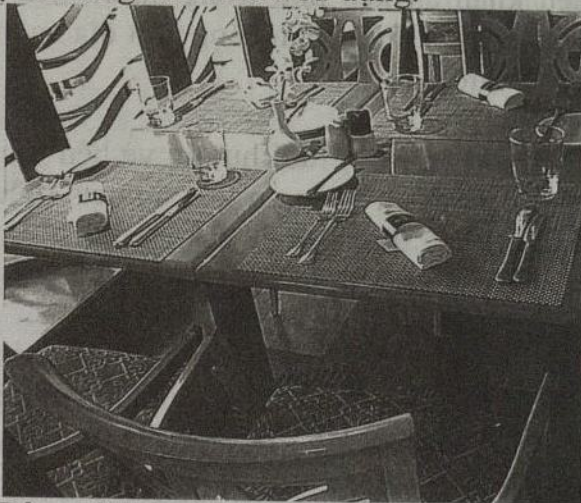
Đặt ly uống nước giữa và cách mũi dao cao nhất 2 centimets (nếu có nhiều dao và chiều dài bằng nhau thì đặt ly giữa và cách các dao đó 2 centimets).

Bước 6:

Đặt đĩa bánh mì phía trên, bên trái cách nĩa 2 centimets, lưu ý bố trí sao cho có thẩm mỹ và cân đối vì tấm place mat nhỏ (xem hình 8.6)

Bước 7:

Đặt bình hoa, các lọ gia vị vào giữa bàn hoặc vị trí thích hợp với diện tích của bàn nhằm không che khuất tầm nhìn và tạo sự dễ dàng cho khách sử dụng.



Hình 8.6. Bày một bàn ăn trưa và tối theo kiểu tự chọn

○ **Tiêu chuẩn phục vụ:**

Trong tiệc buffet, khách tự phục vụ nên công việc của nhân viên phục vụ bàn cũng khá đơn giản, nhiệm vụ chính là quan sát và bổ sung thêm thức ăn khi cần, nhanh chóng dọn dẹp các dụng cụ ăn sau khi khách đã dùng xong.

Nhân viên không được rời khỏi khu vực phục vụ, nhất là nhân viên trực tiếp bổ sung thức ăn (buffet runner).

Trong quá trình phục vụ, cần lưu ý những vấn đề sau:

● **Thức ăn nóng:**

- Lau các vết đổ thức ăn ngay lập tức.
- Khi thức ăn còn lại khoảng 1/3, thông báo bộ phận Bếp để bổ sung thích hợp, bạn phải kết hợp với giám sát nhà hàng để ước lượng thức ăn bổ sung cần thiết nếu gần cuối buổi tiệc, không được để thức ăn hết trong suốt quá trình phục vụ.

- Các đĩa phục vụ phải được giữ ấm.

● **Thức ăn lạnh:**

- Bảm đảm thức ăn lạnh không bị khô.

● **Khu vực phục vụ:**

- Thu gom thức ăn thừa: Chuẩn bị:

❖ Các thùng rác chính để sẵn.

❖ Thùng rác phụ.

❖ Khăn lau.

❖ Các dụng cụ dùng để lau chùi khác.

❖ Xe đẩy có trải sẵn khăn bàn.

- Quan sát và bảo đảm các bàn luôn sạch sẽ và gọn gàng.

- Đổ các thức ăn thừa vào thùng rác đã để sẵn.

- khay phục vụ phải sạch sẽ khi sử dụng.

- Khăn ăn, đĩa, dao, nĩa, muỗng, bình nước... luôn có đủ và sẵn sàng phục vụ.

● **Phương pháp phục vụ:**

- Sử dụng muỗng và nĩa để phục vụ thức ăn.

- Mỗi món phải được phục vụ với dụng cụ ăn riêng.

- Phải biết kích thước của đĩa và lượng khẩu phần ăn.

- Sử dụng khăn phục vụ để cầm đĩa nóng.

- Sử dụng đĩa được làm nóng cho thức ăn nóng.

- Sử dụng đĩa lạnh cho thức ăn lạnh.

- Bày trí thức ăn phải hấp dẫn.
- Thay nắp đậy các món ăn nóng (khi cần).
- Thay dao, nĩa, muỗng nếu khách đặt không đúng chỗ hoặc sử dụng sai trong quá trình ăn.
- Bỏ sung thức ăn kịp thời.
- Phải có các nhãn ghi tên các món ăn, thức uống bên cạnh.
- **Buffet rượu (Cocktail Buffet):**

Cocktail buffet là tiệc đứng, nhẹ với các món ăn dùng tay (finger food) kết hợp với các loại cocktail⁴¹, tiệc này thích hợp trong các buổi chiêu đãi mang tính ngoại giao, khiêu vũ, giới thiệu sản phẩm hay hội nghị khách hàng... hoạt động sân khấu thường gắn liền với loại tiệc này.

Thường thì thời gian của một tiệc đứng kéo dài khoảng 2 giờ.

❖ *Thiết kế bàn bày món ăn và thức uống:*

Trong tiệc cocktail buffet, bàn buffet để các món ăn thường được thiết kế hình chữ U, hay dạng thẳng hoặc đối xứng với sân khấu biểu diễn, xung quanh có thể đặt một vài bàn tròn cao nhỏ để thực khách vừa có thể trò chuyện, vừa có thể đặt món ăn trên bàn, một vài cái ghế để khách có thể nghỉ chân sẽ được đặt ở các vị trí thích hợp⁴² nhằm không làm cản trở dòng lưu thông của bữa tiệc.

❖ *Phục vụ:*

- Nhân viên pha chế: Đặc tính là tiệc rượu nên thức uống chiếm một vai trò hết sức quan trọng trong suốt bữa tiệc, để tạo thêm ấn tượng cho thực khách, bạn nên tìm nhân viên để biểu diễn kỹ thuật pha chế rượu cho khách xem (bartender).
- Nhân viên phục vụ: Trong suốt bữa tiệc, ít nhất một nhân viên phục vụ sẽ trực ngay tại bàn buffet bày các ly rượu và một hay một vài nhân viên phục vụ khác sẽ bưng bê khay đựng các ly rượu đi xung quanh khu vực phòng tiệc và mời chào khách (nếu là tiệc lớn), công việc có vẻ đơn giản nhưng để thực hiện tốt vai trò này đòi hỏi nhân viên phục vụ phải di chuyển nhiều và kịp lúc, tránh đụng chạm

⁴¹ Thường có 3 loại: Cocktail uống khai vị (vị chua kích thích vị giác), uống trong khi ăn (thường làm từ nước trái cây) và uống sau bữa ăn (có vị ngọt hay béo để dễ tiêu hóa thức ăn).

⁴² Thường trong góc và sát vách tường.

vào khách hay làm rơi vỡ ly. Mặt khác, một số khách có thể uống nhiều rượu và la hét vào nhân viên phục vụ.

8.3. Phục vụ tại nhà hàng gọi món (à la carte restaurant)

Phần này được chia làm 02 mục nhỏ như sau:

- Bày bàn.
- Quy trình phục vụ khách:
 - o Chào khách.
 - o Trải khăn ăn cho khách.
 - o Phục vụ nước chào mừng khách.
 - o Trình thực đơn và danh mục thức uống cho khách.
 - o Chuẩn bị lấy yêu cầu món ăn và thức uống của khách.
 - o Ghi yêu cầu món ăn và thức uống của khách.
 - o Chuyển phiếu yêu cầu đến bếp và quầy bar.
 - o Phục vụ rượu và các loại đồ uống khác.
 - o Phục vụ bánh mì.
 - o Phục vụ món ăn chơi trong khi chờ bếp chuẩn bị món ăn chính.
 - o Phục vụ món ăn chính.
 - o Phục vụ khăn lau, bát nước rửa tay.
 - o Thay gạt tàn.
 - o Xử lý khi thức ăn, đồ uống bị đổ ra bàn.
 - o Dọn sơ bàn ăn.
 - o Phục vụ món tráng miệng.

8.3.1. Bày bàn:

Trên thế giới, có nhiều cách bày bàn khác nhau được sử dụng trong các nhà hàng à la carte, một số nhà hàng thì sử dụng kiểu Anh, kiểu Mỹ hay kiểu Pháp... Trong phần này, tác giả xin được giới thiệu một phương pháp bày bàn được sử dụng khá phổ biến trong các nhà hàng ở các khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh.

Quy trình được tóm lược qua các bước sau:

Bước 1: Chuẩn bị:

- *Kiểm tra bàn và ghế:* Bàn phải chắc chắn và sạch sẽ, không siêu vẹo, ghế cũng phải chắc chắn và phải được đặt

ngay ngắn và đúng vị trí theo tiêu chuẩn quy định của nhà hàng.

- *Chuẩn bị dụng cụ ăn:* Gồm 01 nĩa và 01 dao có răng dùng ăn món thịt.
- *Chuẩn bị dụng cụ uống:* 01 ly uống vang đỏ, 01 ly uống vang trắng và 01 ly uống nước.
- *Chuẩn bị các hũ đựng gia vị:* Hũ tiêu⁴³, hũ muối...
- *Chuẩn bị vật dụng trang trí:* Bình hoa, nến...
- *Khăn ăn:* 01 cái, thường được gấp hình nhà hát opera, kim tự tháp...
- *Chọn, trải và gấp góc khăn bàn:* Chọn 01 khăn bàn có kích thước tương thích, sau khi trải khăn xong thì tiến hành gấp vuông góc bàn.

Bước 2: Bày bàn:

Sau đây là quy trình bày một bộ đồ ăn dành cho 01 khách (cover):

- Đặt khăn ăn đã xếp sẵn lên bàn vào trung tâm vị trí ngồi của một khách định vị theo vị trí của ghế ngồi, mép khăn ăn song song và cách mép bàn 2cm.
- Đặt dao bên phải⁴⁴ lưỡi hướng vào trong khăn, nĩa bên trái sao cho cạnh nĩa hướng lên trên. Cả dao và nĩa phải song song và cách cạnh bàn và khăn ăn 2cm.
- Đặt đĩa bánh mì phía trên ngay trung tâm và cách nĩa 2cm, dao ăn bơ được đặt song song với nĩa, cách mép đĩa bánh mì về phải bên trái 2cm.
- Đặt 01 ly vang trắng⁴⁵ phía trên ngay trung tâm và cách mũi dao 2cm, tiếp theo đặt 01 ly vang đỏ chéch về bên trái một góc 45⁰ sao cho khoảng không giữa ly vang trắng và vang đỏ khoảng 01cm, sau cùng là đặt ly uống nước vào giữa ly vang đỏ và vang trắng. Khoảng không cho 3 ly khoảng 01cm.
- Đặt các hũ gia vị giữa bàn, nhãn quay về hướng khách (nếu có).

⁴³ Dấu hiệu để nhận biết là trên mặt hũ tiêu nhiều lỗ trên mặt hơn hũ muối.

⁴⁴ Nếu dao được thiết kế có thể dựng sống dao lên được thì nên dựng lưỡi dao xuống mặt bàn, bày kiểu này trông đẹp hơn.

⁴⁵ Nếu ly vang trắng thấp hơn ly vang đỏ và ngược lại.

- Hoa và nến được đặt hai bên nhằm tránh che khuất tầm nhìn của khách.

Bạn cũng có thể bày theo từng nhóm dụng cụ, chẳng hạn như bày khăn ăn một lượt cho tất cả các bàn, sau đó đến dao và nĩa, đĩa bánh mì, ly...

Bước 3: Kiểm tra việc bày bàn:

- *Sự đối xứng của các bộ đồ ăn:* Bộ đồ ăn sau khi bày xong thì chúng phải đối xứng với nhau trong cùng một bàn, thậm chí từ ngoài nhìn vào thì các bàn và bộ đồ ăn phải song song với nhau.
- *Tính thẩm mỹ của bàn ăn:* Bàn ăn phải được đặt ở vị trí thuận tiện để dễ dàng phục vụ, đủ không gian riêng tư để khách có thể trò chuyện thoải mái, có khu vực dành riêng cho khách hút thuốc, hoa không được quá cao hay cầu kỳ có thể gây vướng víu cho khách. Sự hài hòa trong thiết kế và bày bàn ăn cũng ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả chung của bữa ăn.

8.3.2. Quy trình phục vụ:

Đây là phần việc của nhân viên phục vụ sau khi nhân viên tiếp tân nhà hàng đón và mời khách ngồi vào bàn.

Thông tin chung:

- *Tất cả thức uống, đồ ăn phục vụ:* Phải sử dụng khay, tuyệt đối không được cầm tay.
- *Tư thế phục vụ:* Đứng thẳng, hai tay để thẳng, hoặc để phía trước, hoặc để phía sau, không được khoanh tay trước ngực.
- *Khi phục vụ thức ăn và đồ uống:* Luôn luôn đứng bên phải của khách (trừ trường hợp đặt mặc nhiên bên trái hoặc không thuận tiện khi phục vụ bên phải).
- *Khi thu dọn thức ăn và đồ uống:* Đứng bên trái của khách. Tuy nhiên, trong một số trường hợp không thuận tiện khi phục vụ như khách đang nói chuyện, bàn đặt ở góc tường... thì phục vụ theo hướng dễ nhất.
- Bộ đồ ăn theo món có thể bày sẵn trên bàn hoặc mang ra cùng lúc khi phục vụ món ăn.
- Không được xen vào giữa hai người khách khi họ đang nói chuyện.

- Các món ăn lạnh phải được giữ lạnh và phải được phục vụ trên đĩa lạnh. Ví dụ: Salad, súp lạnh, kem...
- Thức ăn nóng phải được giữ nóng chứ không phải là ấm và được phục vụ trên đĩa nóng; thức ăn và đồ uống nóng hoặc lạnh nên được phục vụ ngay chứ không được để lâu. Nên nhớ: phục vụ thức ăn nóng khi nó còn rất nóng và thức ăn lạnh khi nó còn lạnh.
- Các vật dụng phục vụ khách (bát, đĩa...) có biểu tượng (logo) của nhà hàng thì phải đặt logo hướng lên trên và ở vị trí 12 giờ. Nói chung phải đặt ở vị trí sao cho khách dễ nhận biết nhất.

Quy trình phục vụ trong một nhà hàng à la carte biến đổi theo quy mô, chất lượng và triết lý kinh doanh riêng của từng đơn vị. Phần này giới thiệu một quy trình với 14 bước được tóm lược như sau:

Bước 1: Chào khách

(Greeting guests):

Đến bàn và giới thiệu mình là người phục vụ bàn đó hôm nay. Ví dụ: Nói "Good evening, Mr. Johnson/Sir/Madam. I am Sơn, I shall serve you today".

Bước 2: Trải khăn ăn

(Unfolding a napkin):

Đứng bên phải và dùng tay phải mở khăn ăn ra và tiến hành trải từ ngoài vào và đặt lên đùi khách (dùng tay phải để không chạm vào khách), nếu không thuận tiện thì có thể đứng bên trái và dùng tay trái, nếu khách tự trải cho mình thì nhân viên phục vụ cũng không cần mở khăn.

Bước 3: Phục vụ nước chào mừng khách

(Serving welcome drink - Miễn phí):

Tiền hành rót nước cho khách. Rót khoảng 3/4 ly sau đó mời khách uống. Ví dụ: Nói "Your water, Mr. Johnson/Sir/Madam". Rót xong đặt bình nước trên bàn ở vị trí thích hợp (phía ngoài, bên phải ly). Luôn theo dõi và rót thêm nước cho khách, luôn giữ ly nước luôn đầy khoảng 3/4 ly.

Bước 4: Trình thực đơn và danh mục thức uống

(Presenting menu and Drink list):

❖ *Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ:*

- Chuẩn bị giấy, viết sẵn, kỹ năng bán hàng, kiến thức về các món ăn, thức uống... thực đơn gọi theo món lại là loại thực đơn liệt kê nhiều loại món ăn, mỗi loại có ghi rõ giá, và phải đợi một thời gian để từng món được nấu theo yêu cầu trực tiếp, nhân viên phục vụ trong quầy bar cũng cần thời gian chuẩn bị thức uống tại quầy.
- Phải kiểm tra thực đơn và danh mục thức uống trước khi mang ra cho khách, thực đơn và danh mục thức uống phải sạch sẽ, không bị rách hay phai mờ chữ... thông thường có một thực đơn và một danh mục thức uống được mang ra. Có thể hỏi khách uống rượu khai vị hay không ngay khi trình thực đơn cho khách.
- ❖ *Trình thực đơn*: thường có 3 cách như sau:
 - Gấp thực đơn lại, sau đó đặt vào giữa khu vực bộ đồ ăn của khách trên bàn.
 - Mở sẵn ở trang “món khai vị” đưa thực đơn cho khách theo thứ tự nữ trước, nam sau. Ví dụ: Nói “Your menu and drink list, Mr. Johnson/ Sir /Madam”.
 - Nếu khách yêu cầu món gì trước, mở ra đúng trang đó và trình khách.
- ❖ Thông báo cho khách biết những món ăn và thức uống hôm nay không có sẵn.
- ❖ *Trình danh mục thức uống*: Danh mục thức uống thường đi kèm chung với danh mục các món ăn, nhân viên phục vụ có thể kẹp danh mục thức uống phía sau danh mục món ăn và đặt trên bàn cùng lúc. Trong nhà hàng à la carte thường thì mỗi khách một thực đơn, nhưng trong một số trường hợp, có thể một danh mục thức uống dùng chung cho cả bàn (đặc biệt là phục vụ tiệc cưới).
- ❖ *Dành thời gian cho khách chọn lựa*: Phải để khách có thời gian xem thực đơn, quan sát và đoán trước khi nào khách sẵn sàng gọi món (thông thường đợi khoảng 5 phút), tránh căng thẳng về thời gian phục vụ, đặc

biệt trong thời gian có nhiều bàn mà bạn phải phục vụ.
Ví dụ: Nói “I shall be with you in a minute”.

Bước 5: Chuẩn bị lấy yêu cầu đặt thức ăn, đồ uống của khách
(*Asking for Guests' Orders*):

Nhân viên phục vụ quan sát và “cảm nhận” rằng khách có dấu hiệu muốn gọi món thì tiến hành đến bàn và hỏi xem khách muốn gọi món chưa? Ví dụ: Nói “Are you ready to order, Mr. Johnson/Sir/Madam?” Nếu khách do dự thì có thể sử dụng kỹ năng bán (như giới thiệu sơ lược cho khách những món trong thực đơn, những món đang bán chạy...)

Bước 6: Ghi yêu cầu thức ăn, đồ uống của khách

(*Taking an Order - Theo mẫu của nhà hàng*):

- ❖ *Phiếu ghi yêu cầu gọi món*: Thông thường một phiếu ghi yêu cầu thức ăn, đồ uống có ba liên: một liên nhà hàng giữ, một liên bếp hoặc quầy bar giữ, một liên chuyển cho thu ngân khi thanh toán.
- ❖ *Yêu cầu đối với nhân viên phục vụ*: Thuần thục cách đánh số ghế trên *Phiếu ghi yêu cầu gọi món* để tránh lẫn lộn hoặc mang nhầm món ăn cho khách, sự hiểu biết về đặc điểm của món ăn như: nấu tái, chín vừa hay chín nhừ...
- ❖ Kỹ thuật ghi yêu cầu gọi món của khách:
 - Ghi theo từng nhóm (khai vị, súp, món ăn chính và rau).
 - Ghi các yêu cầu về món ăn chính trước, các yêu cầu món tráng miệng và cà phê sau.
 - Đề nghị khách cho chỉ dẫn về cách nấu. Ví dụ: Nói “Would you like your beef rare, medium-rare or well-done, Mr. Johnson/ Sir/ Madam?”
 - Nhắc lại các món khách đã yêu cầu để kiểm tra xem có nhầm lẫn hoặc khách yêu cầu gì thêm không?
 - Kiểm tra xem số lượng món đã đặt đúng với số lượng người trong nhóm chưa?
 - Hỏi xem khách có uống rượu khai vị không. Ví dụ: Nói “Will you take aperitif, Mr. Johnson/Sir/Madam?”
 - Hỏi xem khách uống rượu hay nước suối. Ví dụ: Nói “Will you take wine or mineral water, Mr. Johnson/ Sir/ Madam?”

- Nhận yêu cầu rượu vang (nếu khách yêu cầu): Sử dụng một phiếu ghi riêng (vì chuyển phiếu cho quầy bar), rượu vang sẽ được phục vụ vào thời điểm và nhiệt độ thích hợp.
- ❖ Sau khi nhận đầy đủ thông tin yêu cầu về món ăn và thức uống thì cảm ơn khách, sau đó mang thực đơn và danh mục thức uống đi.

Bước 7: Chuyển phiếu yêu cầu của khách

(Transferring Guests' Orders):

- ❖ Yêu cầu món ăn thì chuyển cho nhà bếp.
- ❖ Yêu cầu về thức uống thì mang đến quầy bar.

Đưa một liên Phiếu ghi yêu cầu gọi món ăn vào nhà bếp, thức uống cho quầy bar, một liên nhà hàng giữ lại, một liên chuyển cho thu ngân.

Việc chuyển yêu cầu đúng lúc là vấn đề cực kỳ quan trọng vì việc này ảnh hưởng đến chất lượng và thời gian phục vụ thực khách tính từ khi đưa yêu cầu đến nhà bếp và quầy bar trở đi.

Bước 8: Phục vụ rượu

(Serving Wines):

- ❖ Rượu đỏ: Cho chai rượu khách yêu cầu vào giỏ đựng rượu (tùy vào từng nhà hàng).
- ❖ Rượu trắng: Cho chai rượu vào xô đá, chuẩn bị giá đỡ xô đá.

Nếu đã chuẩn bị xong thì mang ra cho khách. Lưu ý không được lắc chai rượu vì rượu có thể bị cạn.

Quy trình phục vụ rượu:

- Đưa khách xem chai rượu khách đã đặt trước đó. Đọc những thông tin trên chai rượu như: tên rượu, giống nho, năm thu hoạch, vùng sản xuất rượu...
- Nếu khách đồng ý và xác nhận đúng chai rượu khách yêu cầu thì tiến hành hỏi khách để mở rượu. Ví dụ: Nói "Might I open the wine, Mr. Johnson/Sir/Madam?"
- Quy trình mở một chai rượu:
 - Dùng dao cắt miếng bọc ở cổ chai, sau đó dùng khăn phục vụ lau sạch cổ chai trước khi mở nút.
 - Cắm đầu xoay nhọn vào chính giữa nút chai, nếu cái mở nút chai đi chệch vào một góc, nó sẽ phá vỡ nút. Xoay cái

- mở nút chai vào sâu trong nút theo chiều thẳng đứng vào giữa nút chai.
- Khi đầu xoay nhọn đã ngập khoảng 2/3 nút chai thì dừng lại, gập phần ngành tạo lực đòn bẩy vào cổ chai.
 - Từ từ bẩy nút chai lên theo chiều thẳng đứng, lực của đòn bẩy thích hợp sẽ đẩy nút chai lên và giảm thiểu khả năng phá vỡ nút.
 - Dừng lại khi nút vẫn còn ở một phần nhỏ nằm trong cổ chai (khoảng nửa centimet), nếu bạn rút mạnh tiếp thì sẽ tạo ra tiếng nổ khó chịu. Ngoài ra, những mảnh vụn nhỏ có thể rơi vào bên trong chai.
 - Dùng tay nhẹ nhàng rút nút chai ra. Hãy dùng khăn (loại không có sợi bông) lau nhẹ nhàng đầu chai rượu. Tháo đồ khui bỏ vào túi, đưa nút chai cho khách xem, không nên vứt nút chai đi, có thể xoay ngược nó để đóng chai lại nếu khách không uống hết cả chai rượu.
- Thử rượu: (Chỉ thử rượu vang, không thử champagne và các loại rượu mạnh, rượu mùi).
- Nếu không có chủ tiệc, hỏi ai là người thử rượu. Ví dụ: Nói “Might I know who will taste the wine Mr. Johnson/ Sir/ Madam?”
 - Rót khoảng một ngụm cho khách thử: khi rót xong nhớ xoay nhẹ cổ chai để rượu không bị rót xuống bàn, nếu khách đồng ý chất lượng của rượu thì phục vụ (rót khoảng 3/4 ly theo quy ước của nhiều nhà hàng)⁴⁶ cho nữ trước, nam sau, người thử rượu sau cùng. Nếu khách không đồng ý do rượu hư thì phải đổi chai khác ngay lập tức, những lý do khác khách từ chối chai rượu thì tùy tình huống mà giải quyết.
 - Rót xong để chai rượu trắng vào xô đá, lưu ý nếu chai rượu đỏ được đặt trong rổ, khui rượu xong phải đặt lại trong rổ và cầm rổ để rót. Khi rót để nhãn rượu hướng về khách, thường xuyên theo dõi và rót thêm rượu, giữ rượu luôn khoảng 3/4 ly.

⁴⁶ Theo ý kiến riêng của tác giả thì rượu vang trắng uống lạnh nên rót khoảng 1/2 ly, nếu rót nhiều thì rượu mau mất độ lạnh và sẽ mất ngon.

Sau khi phục vụ đồ uống cho khách xong thì bắt đầu phục vụ món ăn.

Bước 9: Gắp bánh mì cho khách

(Serving breads):

Bánh mì, bơ hoặc món ăn kèm với bánh mì được đặt trên đĩa bánh mì đã bày sẵn trên bàn, thông thường, đĩa bánh mì đặt bên trái khách nên bắt buộc phải đứng bên trái phục vụ. Nếu nhà hàng dùng giỏ bánh mì thì để giỏ bánh mì trên bàn, bơ hoặc món ăn kèm bánh mì được để trên đĩa đựng bánh mì.

Bước 10: Phục vụ món ăn chơi

(Serving amuse bouch):

Một số nhà hàng sang trọng còn mang ra một món ăn chơi (amuse bouch, mỗi ngày một món khác nhau) trong thời gian chờ món ăn chính được mang ra, món này thường thay đổi hàng ngày do đầu bếp chuẩn bị, bạn cũng đừng quên nói cho khách biết là món này miễn phí.

Bước 11: Phục vụ các món ăn chính

(Serving main dishes):

Quy tắc hủy yêu cầu gọi món của khách:

Vẫn có một số trường hợp khi món ăn, thức uống chuẩn bị mang ra cho khách thì khách đổi ý (thường xảy ra khi phục vụ tại phòng), trường hợp này tùy vào quy định của từng nhà hàng mà có hướng xử lý thích hợp:

- Khi hủy yêu cầu của khách, nhân viên phục vụ bàn luôn phải chuyển cả ba liên cho quản lý nhà hàng xác nhận, sau đó chuyển tất cả cho thu ngân.
- Luôn luôn phải có chữ ký xác nhận của quản lý nhà hàng trên tất cả các liên.
- Căn cứ vào quy định của đại diện nhà hàng, quản lý nhà hàng lập báo cáo lý do tại sao món ăn, thức uống bị trả lại cho trưởng bộ phận/ban giám đốc.

Khi phục vụ các món ăn chính, cần lưu ý khách ăn nhanh hay chậm để thông báo cho đầu bếp biết để chuẩn bị món tiếp theo.

▪ **Phục vụ khoai tây và rau**

(Serving potato and vegetables):

Nguyên tắc chung là phục vụ khoai tây trước khi phục vụ rau, khi phục vụ khoai tây hay rau, luôn đặt đĩa rau trên một đĩa kê

với khăn ăn đã xếp hình thích hợp⁴⁷ phủ lên trên đĩa kê. Mục đích của khăn ăn là không để đĩa rau trượt khỏi đĩa kê trong khi đang phục vụ và vì mục đích thẩm mỹ.

- Một bộ dao nĩa riêng nên được dùng cho mỗi loại khoai tây khác nhau và mỗi đĩa rau được phục vụ.
- Đặt đĩa đúng vị trí, tức là đĩa khoai tây sẽ được đặt gần món ăn chính.
- Món khoai tây đầu tiên được đưa ra đặt phía trên gần món ăn chính, sau đó tiếp tục đặt các món khác theo yêu cầu và bày biện cho các đĩa thức ăn cho đẹp mắt và tạo sự dễ dàng cho khách.
- Trường hợp chia rau vào đĩa của khách: Sử dụng muống và nĩa đặt rau ở phần phía trên đĩa ăn của khách.
- Soup khoai tây được phục vụ bằng cách đặt đầu nĩa hướng xuống vào lòng thìa rồi múc, sau đó muống khoai được chuyển nhẹ nhàng đến đĩa và chia vào đĩa cho khách.

▪ **Phục vụ nước sốt đi kèm**

(Serving sauces):

- Nước sốt nên được để trong bát sốt trên một đĩa lót với một muống được đặt sẵn trên đĩa kê.
- Khi múc nước sốt phải nâng muống lên một cách dứt khoát, gạt nhẹ muống qua miệng bát nước sốt để tránh để nước sốt nhỏ xuống khăn trải bàn hay dính trên vành đĩa ăn chính.
- *Nước sốt phải được rưới lên trên khẩu phần thịt hay rau trong đĩa ăn chính của khách.

▪ **Phục vụ súp hoặc súp từ tô lớn**

(Serving soup, tureen service):

- Chuẩn bị đồ gia vị ăn kèm với súp (đồ gia vị có thể để sẵn tại bàn). Tại bàn phục vụ, mở nắp đậy tô súp, đặt tô súp lên một đĩa lót (lạnh), chuẩn bị muống phục vụ và mang ra cho khách.
- Dùng muống múc súp hạ vào bát cho khách, không được múc quá đầy.

▪ **Phục vụ món ăn chính**

(Serving main dishes):

- Đặt bộ đồ ăn trước, sau đó đặt món ăn sau.

⁴⁷ Thường là hình hoa sen.

- Chia thức ăn à la carte: Nếu khách yêu cầu một đĩa chia cho hai người ăn thì mang đĩa thức ăn và hai đĩa không ra, khách sẽ tự chia.
- Chia thức ăn theo kiểu gia đình: Hạ thấp đĩa thức ăn sát xuống đĩa của khách, tay dùng thìa và nĩa chia từng khẩu phần ăn cho khách, phục vụ nước sốt theo cùng nếu có. Việc chia thức ăn thường đứng bên phải và thức ăn được để ở vị trí 6 giờ trên đĩa của khách.

- **Phục vụ khăn khăn lau và bát nước rửa tay**

(Serving hand towel and finger bowl):

Khi món ăn dùng tay để ăn.

- Khăn lau: Được làm lạnh hoặc làm ướt sẵn theo quy định của nhà hàng, khi khách yêu cầu, đặt khăn trên khay hoặc đĩa lót nhỏ khi mang ra.
- Bát nước rửa tay: Kiểm tra:
 - Nước phải sạch.
 - Nhiệt độ khoảng 50⁰C.
 - Đĩa lót.
 - Lát chanh.

- **Thay gạt tàn**

(Replacing an ashtray):

Khi có hai mẫu thuốc lá hoặc nhiều hơn trong gạt tàn thì tiến hành thay.

Chuẩn bị gạt tàn: Hai gạt tàn sạch, không bị mẻ hoặc nứt.

- Giữ một mẫu gạt tàn sạch trong lòng bàn tay, miệng úp xuống.
- Úp lên trên miệng gạt tàn bản cần thay trên bàn.
- Cầm cả hai và mang ra khỏi bàn ăn của khách.
- Đặt một gạt tàn sạch khác lên bàn.

- **Xử lý khi thức ăn, đồ uống bị đổ ra bàn**

(Dealing with table spillages):

Phải xin lỗi khách nếu nhân viên phục vụ làm đổ thức ăn, đồ uống trên bàn khách (và phải thay món mới miễn phí cho khách), nếu khách làm đổ thức ăn, tuyệt đối không được bình luận, nên tỏ ra lịch sự và tránh làm khách bối rối⁴⁸.

⁴⁸ Tùy vào từng nhà hàng, có thể sẽ thay bằng món mới miễn phí cho khách.

- Nếu ly, tách... bị dính dơ, hãy thay cái khác. Đặt những thứ còn lại qua một bên.
- Dùng khăn phục vụ thấm chất lỏng bị đổ.
- Một tay sử dụng khay hoặc đĩa phục vụ để dưới mép bàn, tay kia sử dụng khăn phục vụ thu gom những gì đổ ra trên bàn (nếu có) xuống khay hay đĩa phục vụ.
- Sắp xếp lại bàn ăn, bổ sung những món đã bị đổ nếu cần thiết.
- Nếu mặt bàn quá dơ, hãy thay khăn bàn mới.

Bước 12: Dọn sơ bàn ăn

(Mid-meal dressing, crumbing down):

Dọn sơ bàn ăn được thực hiện sau khi món chính kết thúc và trước khi phục vụ món tráng miệng, mục đích của việc làm này là dọn các mảnh thức ăn vụn trên bàn.

Phải để khách ăn xong mới tiến hành thu dọn, không được thu dọn khi khách vẫn còn nhai. Thông thường khách sẽ cho biết là họ đã ăn xong bằng cách đặt dao nĩa theo cách riêng (ở vị trí 6 giờ hoặc nĩa úp xuống...). Dọn sơ bàn ăn có thể được tóm gọn như sau:

- Nguyên tắc thu dọn bàn ăn cần phải ghi nhớ là người phục vụ không bao giờ được chồm tay qua mặt khách.
- Công việc được bắt đầu từ bên trái của khách:
 - o Đặt đĩa thu dọn dưới mép bàn, quét các mảnh vụn vào đĩa này bằng chổi quét hoặc bằng khăn phục vụ.
 - o Dọn các đĩa bánh mì (nếu khách yêu cầu thì để lại), đĩa ăn chính, các hũ gia vị, dao nĩa, lưới dao đặt dưới phần cong của nĩa.
 - o Chuyển nĩa dùng cho món tráng miệng được chuyển từ nơi đặt trước đó về phía bên tay trái của khách (nếu đã bày ra trước, thường là phía trên giữa khách).
- Di chuyển sang phía phải của người khách đó và dọn những mảnh vụn ở phía bên này, sau đó dịch chuyển muỗng ăn tráng miệng xuống phía bên phải khách (nếu đã bày ra trước – tương tự như bày nĩa tráng miệng).

- Sau khi hoàn thành việc thu dọn cho một khách, người phục vụ sẽ tiếp tục công việc cho khách tiếp theo, tức là bên trái của người khách tiếp theo đó.
- Ly, nĩa và bình hoa được để lại trên bàn.
- *Thu dọn các đĩa ăn chính:*
 - Đĩa thức ăn chính bản nên được cầm chắc, nhắc lên bằng ngón tay cái, ngón trỏ và ngón giữa.
 - Lưu ý vị trí của bộ đồ ăn: ngón cái đặt trên đoạn cuối của cán nĩa và lưỡi dao đặt dưới phần cong của nĩa.
- *Thu dọn đĩa súp:*
 - Cầm đĩa súp bản đầu tiên ở trên đĩa kê, chuyển đĩa súp bản từ tay thu dọn sang tay bung bê, quy trình này đảm bảo rằng các đĩa bản được đem đi khỏi bàn ăn của khách, giảm xảy ra tai nạn do va chạm với khách.
 - Đĩa kê súp bản có thể được để chắc trên đĩa kê khác và cái sau được đưa lên chắc chắn bằng ngón cái, ngón trỏ và ngón giữa, cần phải lưu ý độ nặng của chồng đĩa khi bung lên.
- *Thu dọn các đĩa phụ:*
 - Các đĩa phụ được dọn đi bằng khay, mục đích là để có bề mặt rộng hơn để thu dọn các dao bản và các mảnh vụn còn sót lại.
- *Thu dọn cốc:*
 - Sử dụng khay để thu dọn các cốc ra khỏi bàn.

Bước 13: Phục vụ món tráng miệng

(Serving desserts):

Sau khi phục vụ hết các món ăn chính, dọn hết những thứ không cần thiết trên bàn và làm sạch bàn xong thì phục vụ món tráng miệng. Ví dụ: Hỏi “What dessert will you take today, Mr. Johnson/Sir/ Madam?” Trong trường hợp khách không dùng món tráng miệng thì đề xuất trà, café hoặc rượu sau bữa ăn.

Bước 14: Thanh toán hóa đơn và chào tạm biệt khách:

- Quy trình thanh toán hóa đơn: Xem mục 8.7. của chương này.
- Chào tạm biệt khách: Công việc bao gồm:
 - Kéo ghế cho khách dễ dàng rời khỏi chỗ ngồi.

- Trả lại áo khoác hay vật dụng khách gửi (nếu có).
- Cảm ơn khách vì đã đến với nhà hàng.

8.4. Phục vụ tại phòng

Sự phong phú về thức ăn, đồ uống phục vụ tại phòng tùy thuộc vào từng khách sạn, thời gian phục vụ cũng vậy, trong một khách sạn 5 sao thì thời gian phục vụ có thể là 24 giờ với thực đơn phong phú và đa dạng, nhưng thời gian phục vụ tại phòng ở một số khách sạn khác cũng tương tự hay phụ thuộc vào thời gian phục vụ tại các nhà hàng.

8.4.1. Các thông tin chung:

- Tiêu chuẩn: Chất lượng món ăn, thức uống và phục vụ tại Room Service cũng phải giống như ở nhà hàng.
- Nếu phục vụ một khách thì sử dụng khay, hai khách trở lên thì sử dụng xe đẩy, cách bày bàn và phục vụ cũng giống như trong nhà hàng. Thường có một tủ giữ nóng thức ăn dưới gầm bàn của xe đẩy.
- Thông thường thì không áp dụng giảm giá cho phục vụ tại phòng.
- Bình hoa khi bày bàn: Một khách thì đặt giữa, hai khách thì đặt một bên.
- Trường hợp có hơn hai món thì món nóng đặt chính giữa, món lạnh đặt bên trên hoặc hai bên tùy vào cách bày bàn.
- Tiêu chuẩn phục vụ thường là: thức uống được phục vụ trong vòng 15 phút, nếu đi kèm với thức ăn là 30 phút.
- Nhân viên có thể giải thích các khuyến mãi hiện hành của các loại thức uống.
- Hiểu biết được thức uống và các loại ly dùng riêng cho từng loại.
- Khi phục vụ khay phải sử dụng tấm lót khay (tray mat). Trường hợp sử dụng khăn bàn thì không cần dùng tấm lót ly (coaster).
- Rượu vang bán trong chai phải đưa khách xem trước khi mở, sau đó cho khách thử, khách chấp nhận mới phục vụ.
- Phục vụ thức uống đầy ly phải kèm theo ống hút và đồ khuấy.

- Tất cả thức uống được trang trí thích hợp và đi cùng với món ăn kèm miễn phí (theo tiêu chuẩn nếu có).
- Thức uống lạnh phải được giữ lạnh. Chai vang đỏ phải được để trên một đĩa lót, vang trắng, vang hồng và champagne được đặt trong xô đá theo tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Nhân viên phục vụ nên thử một số rượu pha để có thể giải thích cho khách.
- Luôn luôn phục vụ phụ nữ trước.

8.4.2. Một ngày làm việc của nhân viên phục vụ tại phòng:

- Đọc sổ bàn giao trước và sau khi hết ca làm việc.
- Kiểm tra lãnh hàng từ kho.
- Thu dọn các dụng cụ phục vụ tại phòng.
- Chuẩn bị trái cây, sushi, nước suối, khăn ăn, bánh sinh nhật, bánh cưới, rượu cho đám cưới, lau ly... và mang lên phòng khách.
- Chuẩn bị buổi ăn sáng cho khách trả phòng sớm (early bird), thông thường khoảng 4 giờ sáng bắt đầu đẩy xe xuống nơi định sẵn.
- Phục vụ thức ăn, đồ uống nếu khách muốn mang đi (nếu có).
- Báo cáo tất cả trước 12 giờ đêm.
- Khoảng 3 giờ sáng đi thu thập các thực đơn ăn sáng khách treo ngoài cửa (trong phòng luôn có một thực đơn của Room Service ghi rõ các món ăn, thức uống phục vụ, giá cả... bằng nhiều ngôn ngữ và một thực đơn dành cho ăn sáng được in sẵn – Breakfast Card).
- Khoảng 5 giờ xuống bộ phận bếp lấy bánh mì.
- Khoảng 6 giờ sáng: Thu dọn xe phục vụ early bird.

8.4.3. Quy trình phục vụ:

▪ Bày món ăn:

Quy tắc chung là tất cả các món ăn hay thức uống khi mang lên phòng khách đều phải được đẩy lại bằng nắp hoặc bao nhựa trong, trong trường hợp khách gọi một món thì bày trên khay, hai món trở lên thì bày trên xe đẩy, khi phục vụ, cần lưu ý các nguyên tắc sau đây:

- Phục vụ món Âu thì có bánh mì kèm theo, món Á thì không.
- Bình hoa: Một người thì đặt giữa bàn hay khay, hai người thì đặt một bên.
- Bình trà hay cà phê: Quay miệng hướng vào bên trong, khi bạn quay miệng bình ra bên ngoài nếu sơ ý làm ngã khay, bạn sẽ bị phỏng.
- Món nóng thì đặt ở giữa, món nguội thì đặt một bên.
- Lưu ý thời gian phục vụ, khách có thể phàn nàn vì đợi lâu hoặc thức ăn nguội đi do thời gian vận chuyển lên phòng chậm.

▪ **Quy trình phục vụ tại phòng khách:**

Công việc kiểm tra trước khi mang thức ăn lên phòng khách:

- Tất cả các món ăn và thức uống phải được đặt lại bằng nắp hoặc màng nhựa mỏng.
- Dụng cụ ăn kèm theo món.
- Các hũ gia vị.
- Khăn ăn.
- Khăn lót khay (Tray mat).
- Những món ăn kèm theo.
- Hoa.
- Hóa đơn.

Khi tất cả đã chuẩn bị sẵn sàng, bắt đầu mang đến phòng khách, quy trình phục vụ có thể tóm gọn qua ba bước sau:

Bước 1: Trước cửa phòng khách

Trường hợp 1: Nếu khách treo băng hoặc bật đèn “Cấm làm phiền/Do not Disturb”: nhân viên không được gõ cửa mà phải gọi thông báo cho khách biết yêu cầu của khách đang có sẵn ở ngoài cửa, nếu khách không cho vào thì nhân viên không được phép vào.

Trường hợp 2: Bấm chuông hoặc gõ cửa nhẹ 3 lần bằng lưng ngón tay (không được lấy chìa khóa hay vật khác gõ cửa).

Cách làm: Gõ 3 tiếng liên tục, nói “Room Service”, chờ khoảng 3 giây sau đó gõ tiếp lần 2 và lần 3. Nếu khách không mở cửa, gọi thông báo cho khách biết yêu cầu của khách đang có sẵn ở ngoài cửa.

Khi khách mở cửa: Chào khách và xin phép mang thức ăn vào phòng. Ví dụ: nói “Good evening Mr. Johnson. Might I bring your order into your room?”

Bước 2: Trong phòng khách

Trường hợp 1:

Nếu khách yêu cầu để bên ngoài phòng hoặc khách tự mang vào thì yêu cầu khách ký hóa đơn. Ví dụ: nói “Thank you, Mr. Johnson, here is your bill”. Sau khi khách ký xong, cảm ơn và chào khách. Ví dụ: Nói “Enjoy your meal, Mr. Johnson. Have a good evening (Ví dụ buổi tối)”

Lưu ý:

Khi khách yêu cầu để các món ăn, thức uống bên ngoài nghĩa là khách muốn riêng tư, trong trường hợp này không nên giải thích nhiều, không nên để cửa khách mở lâu, hãy theo nội quy của khách sạn bạn đang làm.

Trường hợp 2:

Nếu khách yêu cầu vào phòng:

- Hỏi khách để khay hoặc đặt bàn bày các món ăn ở đâu. Ví dụ: nói “Thank you. Where would you like for me to place the table/put the tray? Perhaps on the coffee table?”, sau đó làm theo hướng dẫn của khách, không được đặt khay lên giường hay trên sàn, và chắc chắn rằng xung quanh nơi đặt khay/bàn phải có chỗ ngồi.
- Xác nhận lại các món ăn, thức uống khách đã yêu cầu, sau đó phục vụ thức uống nếu cần thiết (như khai rượu...). Ví dụ: nói “Mr. Johnson, this evening we have an Heirloom Tomato Salad, followed by a medium-well Filet Mignon, completing your meal is an after-dinner Brand ABC Cognac”
- Hỏi xem khách còn yêu cầu gì nữa không. Ví dụ: nói “Mr. Johnson, is there anything else that I can help you?”
- Yêu cầu khách ký hóa đơn. Ví dụ: nói “Mr. Johnson, here is your bill”.

Bước 3: Kết thúc và rời khỏi phòng khách

- Chào khách. Ví dụ: nói “Enjoy your meal, Mr. Johnson. Please call us for clearing the tray/table when you finish your meal. Have a good evening”.
- Đề nghị khách gọi Room Service để thu dọn khay hay bàn ăn.

- Đóng cửa: Nhẹ nhàng đóng cửa lại, không được đập cửa hay đóng mạnh tay, điều này có thể ảnh hưởng đến tâm lý ăn uống của khách.

▪ Thu dọn khay/bàn:

- Một thẻ in sẵn để trên khay/bàn⁴⁹ với nội dung là đề nghị khách gọi Room Service để thu dọn.
- Khay/bàn phải được thu dọn trong vòng 30 phút tính từ lúc khách gọi.
- Những khay/bàn phải được thu dọn trong vòng 1,5 giờ nếu được nhân viên làm phòng đẩy ra ngoài khu hành lang dành cho nhân viên.
- Thời gian đi thu dọn và chuyển đồ dơ đến khu vực tạp vụ bếp (rửa chén đĩa...) do quản lý khu vực Room Service chỉ định.

8.5. Tổ chức phục vụ tại quầy bar

Tốc độ phục vụ thức uống phụ thuộc rất nhiều vào kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của nhân viên pha chế, công việc chuẩn bị tại quầy bar cũng ảnh hưởng rất lớn đến tốc độ và chất lượng phục vụ.

8.5.1. Các loại bar:

Quầy bar có nhiệm vụ cung cấp kịp thời thức uống không cồn và có cồn trực tiếp cho khách (qua nhân viên pha chế – bartender), hoặc gián tiếp thông qua nhân viên phục vụ tại bàn (waiter, waitress) tại khu vực bar hay ở các khu vực khác thuộc Bộ phận Ẩm thực như các nhà hàng, phục vụ tại phòng...

Trong thực tế, có nhiều kiểu bar, chẳng hạn như:

- Fixed Bar (Bar cố định): Là bar chính, phục vụ thức uống cho tất cả các khu vực có yêu cầu.
- Cocktail Bar hay Front Bar: Bar nhỏ, thường nằm trong khu vực nhà hàng và phục vụ thức uống riêng cho khách của nhà hàng.
- Bar Pantry hay Dispense Bar hoặc Service Bar: Bar nằm khuất bên trong, phục vụ thức uống theo yêu cầu của nhân viên phục vụ.

⁴⁹ Thường ở dạng hình cái lều.

- Pool Bar: Bar hồ bơi...

Tùy vào mục đích kinh doanh và đối tượng khách hàng mà quầy bar được thiết kế và xây dựng theo phong cách riêng.

8.5.2. Thiết kế quầy bar:

Thiết kế khung cảnh cho bar đòi hỏi tính thẩm mỹ và nghệ thuật cao, các yếu tố cần lưu ý khi tạo dựng một ảnh của quầy bar bao gồm:

- Trang trí.
- Ánh sáng.
- Bàn quầy bar: Phổ biến là bàn quầy bar cao khoảng 1,2m, chiều rộng không quá 0,6m, mặt bàn nên thiết kế bằng vật liệu chống trầy, chống thấm nước và dễ lau chùi, phía dưới và mặt ngoài bàn luôn có đồ gác chân được thiết kế hài hòa với tầm thả chân của ghế cao.
- Tủ trưng bày ly và rượu.
- Hiệu chỉnh nhiệt độ.
- Khoảng không để cho nhân viên pha chế trở tài biểu diễn.
- Âm nhạc.

Tất cả mọi thứ khi sắp đặt đều phải tuân theo quy tắc là dễ lấy nhưng đẹp mắt, nói lên được đặc trưng hay chủ đề của quầy bar và nhân viên không phải di chuyển nhiều khi thao tác và phục vụ.



Nhóm hình 8.7. Quầy bar trong thực tế

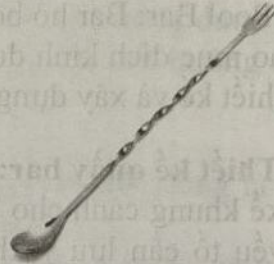
8.5.3. Các thiết bị sử dụng trong quầy bar:

Quy mô và tính chất quầy bar khác nhau sẽ tạo một “ngoại hình” cho quầy bar cũng khác nhau, và vì thế các thiết bị để vận hành quầy bar cũng khác nhau, các thiết bị cơ bản sau đây thường được sử dụng trong các quầy bar:

Bar Spoon

(*Muỗng pha chế*)

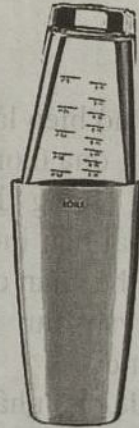
Một đầu dùng để khuấy, đầu kia có thanh nhọn, có thể tận dụng để ghim trái cây.



Shaker

(*Bình lắc*)

Có 2 loại là Boston Shaker và Standard Shaker, công dụng dùng để trộn thức uống cho đều.



Boston Shaker. Gồm có 2 phần, phần thân bằng inox, phần kia bằng thủy tinh gọi là Mixing Glass, một Mixing Glass đúng chuẩn có dung tích 500ml và phải có vạch chia trên thân.

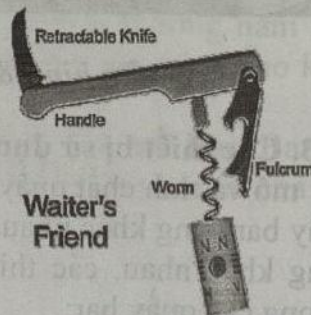


Standard Shaker có 3 kích cỡ khác nhau: Dưới 0,5 lít, 0,5-dưới 1 lít, và 1-1,5 lít.

**Waiter's Friend hay
Corkscrew hoặc Wine
Opener**

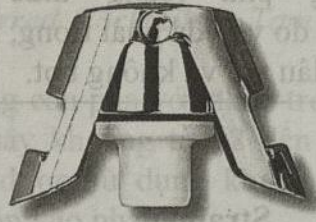
(*Đồ khai rượu*)

Corkscrew có 3 phần, phần 1 là dao (Knife) dùng để cắt giấy bạc bọc xung quanh nắp rượu vang, phần thứ 2



là lò xo (Screw) dùng để
đâm vào nút bần và phần
thứ 3 là đòn bẩy (Lever)
dùng để đẩy nút chai lên,
thường thì phần lò xo có từ
5 vòng trở lên.

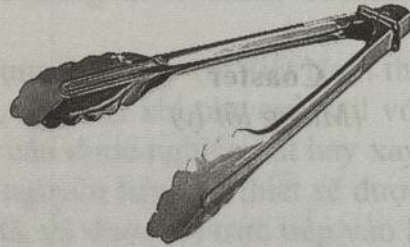
Champagne Stopper
(Nút đẩy chai sâm banh
uống dở dang)



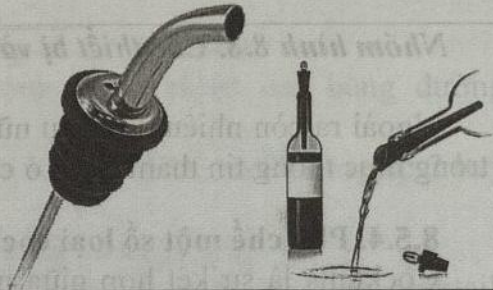
Jigger
(Dụng cụ đong rượu)
Nhiều kích cỡ (khoảng
44ml/shot).



Fruits Tongs
(Kẹp gấp trái cây)
Dùng để gấp trái cây trang
trí, gắn lên ly cocktail.



Pourer
(Vòi rót)
Dùng gắn vào bình nước
hoặc chai rượu để dễ rót.



Ice Scoop

(Xúc đá)

Thường xúc đá có lỗ để nước đọng chảy ra, đá trong pha chế cocktail có chức năng làm lạnh thức uống (không pha loãng thức uống), do vậy đá phải trong, cứng, lâu tan và không bọt.



Strainer

(Đồ lọc đá)

Dùng để chặn đá lại, chỉ rót chất lỏng ra ly.



Steel Cocktail Strainer

Coaster

(Miếng lót ly)



Nhóm hình 8.8. Các thiết bị và dụng cụ phổ biến tại quầy bar

Ngoài ra còn nhiều dụng cụ nữa, vui lòng xem thêm phần liệt kê trong mục thông tin tham khảo ở cuối chương này.

8.5.4. Pha chế một số loại cocktail phổ biến:

Cocktails là sự kết hợp giữa nhiều loại rượu có cồn khác nhau, có thể pha thêm với nước khoáng hoặc nước quả tươi... theo một công thức nhất định, bản chất của cocktail là làm loãng rượu ra, cocktail có tác động trực tiếp tới thị giác và sự pha trộn của nhiều

thành phần và cuối cùng tạo ra một sản phẩm có sức hấp dẫn đặc biệt, vì quá trình pha cocktail được thể hiện qua “kỹ năng biểu diễn pha trộn thức uống” nên tất cả các dụng cụ phục vụ việc pha chế và thức uống chuẩn bị pha phải được đặt trong tầm tay của người pha chế, để người pha chế có thể trở hết tài năng trước mắt khách mà không gặp bất kỳ trở ngại nào.

Có 3 phương pháp pha cocktail:

- *Pha trong ly hoặc cốc (Stirred Cocktails – Tạm dịch là khuấy):*

Tức là trộn các thức uống cần pha với nhau trong một cái ly hay cốc, sáu đó khuấy khoảng từ 12 đến 15 lần, phương pháp này thường được sử dụng khi các thành phần pha cocktail dễ hòa trộn vào nhau.

- *Lắc đều trong bình pha cocktail (Shaken Cocktails):*

Sử dụng phương pháp này khi thành phần trong các thức uống muốn pha khó hòa lẫn với nhau, chẳng hạn như kem, bột trái cây, lòng trắng trứng...

- *Rót vào ly cocktail hay Built Cocktail:*

Với phương pháp này, nhiều loại thức uống khác nhau, thông thường là 3, được rót vào ly từng lượt và tạo thành từng “tầng” thức uống khác nhau, cocktail này thường rót lên đá.

Nhiều quầy Bar sử dụng máy xay (ở Việt Nam thường gọi là máy xay sinh tố), đặc biệt khi pha cocktail với các thành phần nguyên liệu cần được nghiền nát hay xay mịn thành chất lỏng, những nguyên liệu cần thiết sẽ được cho vào máy xay cùng với đá, và được rót trực tiếp vào ly mà không cần phải lọc lại.

Ly sử dụng cho cocktail thường có 4 loại chính:

- Ly tumbler: Lùn, không chân, chiều cao bằng đường kính.
- Ly highball glass: Cao, không chân, chiều cao gấp 2 hay 3 lần đường kính.
- Champagne glass: Ly uống champagne.
- Classic cocktail glass: Ly cổ điển dùng để uống cocktail, thường có hình chữ Y.

Một số điểm cần lưu ý khi pha cocktail:

- Đá phải luôn sạch và trong.

- Không được rót quá đầy vào bình lắc.
- Các đồ uống sủi bọt không bao giờ được lắc.
- Để tránh tràn ra ngoài, không được rót đầy lên tận miệng ly.
- Khi lòng trắng và lòng đỏ trứng là một thành phần nguyên liệu thì trước tiên phải đập trứng vào một dụng cụ chứa riêng biệt.
- Phục vụ cocktail trong ly lạnh.
- Khi lắc, động tác phải nhanh và dứt khoát.
- Phải luôn luôn cho đá vào trong bình lắc, luôn tuân thủ nguyên tắc rót thức uống không còn trước, thức uống có cồn vào sau.
- Khuấy và khuấy nhanh cho đến khi hỗn hợp lạnh.
- Sử dụng ly pha cocktail (mixing glass) với nền là rượu mùi và rượu vang.
- Sử dụng bình lắc (shaker) để pha cocktail có chứa nước quả tươi, kem, đường và những thành phần tương tự.
- Sử dụng bình lắc Boston khi lòng đỏ và lòng trắng trứng gà được sử dụng để pha cocktail.
- Cần định lượng chính xác các thành phần khi pha cocktail để hỗn hợp thu được đạt chất lượng như mong đợi.
- Không bao giờ dùng lại đá đã qua sử dụng, dùng lại đá này sẽ làm mất vệ sinh.
- Cần trang trí sau khi pha xong cocktail.

Sau đây là một số ví dụ về cách pha một vài loại cocktail phổ biến, công thức có thể sẽ khác đi tùy thuộc vào yêu cầu và sở thích của từng người, và hầu như tất cả các nhà hàng trong các khách sạn 5 sao đều có công thức riêng cho mình.

Tên cocktail	Thành phần chính	Phương pháp	Trang trí	Loại ly sử dụng
Tom Collins	Gin, lemon, juice, club soda	Khuấy	Cam, chanh, trái sơ ri	Collins, highball

Tequila Sunrise	Tequila, triple sec, grenadine	Rót	Đường, trang trí xung quanh miệng ly (tự chọn)	Collins, highball
Brandy Alexander	Brandy, crème de cacao, fresh cream	Lắc	Hạt nhục đậu khấu xay nhuyễn	Classic cocktail
Singapore Sling	Gin, crème de cassis, chery brandy, grenadine	Rót	Nhiều loại trái cây tươi	Collins, highball
Havana	Light rum, pineapple juice, lemon juice	Lắc	Lát chanh tươi	Classic cocktail
Dry Martini	Gin hay vodka	Khuấy hay lắc	Vắt chanh hoặc olive	Classic cocktail hay Old Fashioned

Bảng 8.1. Phương pháp pha một số loại cocktail phổ biến

Thường người ta trang trí ly cocktail sau khi đã pha xong nhằm tăng hương vị và nhìn hấp dẫn hơn, các nguyên liệu phổ biến thường dùng để trang trí có thể là: cành bạc hà, olive, sơ ri và các loại trái cây tươi như chanh, cam...

Khi trang trí ly cocktail bằng lát chanh hay cam, hãy cắt theo múi vào khoảng ¼ đến ½ diện tích quả chanh hay cam, tiếp tục cắt dọc ngay trung tâm bên trong lát chanh hay cam và dính vào trong miệng ly, còn đối với trái sơ ri thì có thể đặt trực tiếp vào trong ly hoặc xiên vào dụng cụ khuấy ly cocktail (đầu trên).

Lưu ý rằng nguyên liệu dùng để trang trí phải hài hòa với các thành phần dùng khi pha ly cocktail.

8.6. Phục vụ tiệc và hội nghị

Tổ chức tiệc và hội nghị có nhiều dạng khác nhau, có thể là một bữa tiệc rất lớn với vài trăm, thậm chí cả nghìn người tham dự, hay chỉ là một buổi họp công ty chỉ vài chục người, có những bữa tiệc long trọng và linh đình như tiệc cưới, nhưng cũng có những bữa tiệc đơn giản như phục vụ ăn nhẹ trong giờ giải lao, hoặc có thể tổ chức và phục vụ tại phòng tiệc, hoặc tại nơi khách hàng yêu cầu. Tóm lại, công việc phục vụ tiệc và hội nghị là một công việc lý thú và cực kỳ hấp dẫn, nó thôi thúc bạn phải luôn sáng tạo, năng động và luôn phải “đón đầu” nhu cầu của xã hội và tạo phong cách phục vụ đặc trưng để đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú và đa dạng của khách hàng.

8.6.1. Phục vụ hội họp:

○ Thông tin về giá cả:

Xu hướng gần đây là dịch vụ tiệc và hội họp thiên về tính trọn gói, dĩ nhiên là có cho thuê từng phần theo yêu cầu của khách hàng, có thể trọn gói toàn phần hoặc trọn gói những dịch vụ chủ yếu, chẳng hạn như một buổi họp công ty thì giá sẽ bao gồm phòng họp, trang thiết âm thanh và hình ảnh bị phục vụ cho buổi họp, văn phòng phẩm và món ăn, thức uống phục vụ cho cuộc họp.

Lấy một ví dụ cụ thể như sau: Một công ty thuê phòng họp có sức chứa 40 người tại một khách sạn trong vòng 8 giờ đồng hồ, bắt đầu từ 8 giờ sáng và kết thúc là 5 giờ chiều với các yêu cầu sau:

- Máy chiếu, âm thanh.
- Văn phòng phẩm.
- Bánh kẹo.
- Nước uống.
- Bảng tên.
- Hoa.
- Flip chart.
- Bữa ăn: Phục vụ 1 bữa ăn chính và 2 lần nghỉ giữa giờ:
 - 9.45 am: Nghỉ giải lao 15 phút.
 - 11.45 am: Nghỉ và ăn trưa tại nhà hàng tự chọn của khách sạn.
 - 15.00 pm: Nghỉ giải lao 15 phút.

Thường thì giá được tính cố định theo đầu người (ví dụ như 25USD++/pax) và tùy vào từng thời điểm tổ chức cũng như yêu cầu của khách hàng và thương hiệu của nơi tổ chức.

○ Chuẩn bị phòng họp:

Công việc chuẩn bị phòng họp bao gồm chuẩn bị khung cảnh và môi trường cho phòng họp, tiếp theo là sắp xếp và bày bàn phòng họp, chủ yếu có một số cách bày bàn phòng họp theo chủ đề như sau:

- Bày bàn phòng họp theo hình chữ U (U shape):

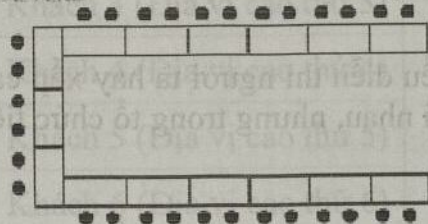
Type: U-Shape

Number of Delegates:



6-20

DEVERE



Nhóm hình 8.9. Bày bàn phòng họp hình chữ U

Cái tên đã nói lên cách thức sắp xếp và bày bàn:

- ✓ 3 mặt được ghép kín các bàn dài lại với nhau và sắp xếp ghé ngò tương ứng, thường để che chân bàn đi, người ta sử dụng rèm chân bàn.
- ✓ Mặt kia là mặt mở dành cho người thuyết trình của buổi họp hoặc đặt máy chiếu.
- ✓ Mặt đáy hình chữ U dành cho chủ tọa hoặc khách danh dự hay người thuyết trình.

Cách bày bàn này thích hợp cho nhóm khoảng 30 người trở lại, mục đích chính là mọi người ngò lại với nhau để bàn luận hay nghe thuyết trình về vấn đề nào đó, để góp phần cho buổi họp thành công thì không thể không nhắc tới cách bố trí vị trí ngò, vấn đề ngò thứ và chỗ ngò không những bảo đảm cho một buổi lễ diễn ra trang trọng mà còn nói lên cả lý do cũng như mục đích của buổi họp:

❖ *Ngôi thứ ngoại giao:*

- Nguyên tắc bình đẳng:
Trong quan hệ quốc tế, các nước có chủ quyền đều bình đẳng như nhau, lựa chọn chỗ ngồi cũng bình đẳng và tự do.
- Tôn ti trật tự:
Người đi trước ở phía trên thì ngồi trước, người ở phía dưới thì ngồi phía sau.
- Nhường chỗ:
Khách ngoài công ty hay khách nước ngoài được xếp ưu tiên hơn thành viên trong công ty hay quốc gia sở tại.
- Lịch sự với phụ nữ:
Nam giới thường nhường cho phụ nữ nếu có cùng cấp bậc.
- Các cặp vợ chồng:
Tại các buổi lễ hay biểu diễn thì người ta hay xếp các cặp vợ chồng cùng với nhau, nhưng trong tổ chức tiệc thì sắp xếp khác⁵⁰.
- Các nhân vật tôn giáo:
Thường thì các chức sắc tôn giáo được xếp sau các viên chức dân sự, nhưng nguyên tắc này cần được điều chỉnh tùy theo chức tước, tuổi, địa điểm và hoàn cảnh.
- Thứ tự chữ cái:
Nguyên tắc này thường dùng để xác định ai trước ai sau nhằm thực hiện triệt để sự bình đẳng giữa các đại biểu, phái đoàn hay quốc gia, ngôn ngữ lựa chọn sẽ là ngôn ngữ nơi diễn ra sự kiện hoặc ngôn ngữ chính thức của tổ chức hay một ngôn ngữ khác do các bên thoả thuận.

❖ *Sắp xếp chỗ ngồi:*

Vị trí danh dự thường ngồi ở ghế đối diện người thuyết trình và chính giữa bàn, riêng trong cuộc gặp gỡ của các nhân vật ngoại giao thì bên phải luôn được công nhận là vị trí ưu tiên, nghĩa là tính từ đáy hình chữ

⁵⁰ Xem phần sắp xếp chỗ ngồi.

U nhìn lên thì chủ nhà ngồi bên trái, khách ngồi bên phải (ghế danh dự), sau đó đến các quan chức khác, người gần nhất vị khách danh dự có địa vị cao thứ nhì và giảm dần về cuối bàn.

Riêng trong bàn họp doanh nghiệp thì sắp xếp xen kẽ bên phải và bên trái theo thứ tự chức vụ hay tầm quan trọng giảm dần, nghĩa là người quan trọng thứ 2 ngồi bên phải của khách danh dự, quan trọng thứ 3 ngồi bên trái, và cứ thế tiếp tục.

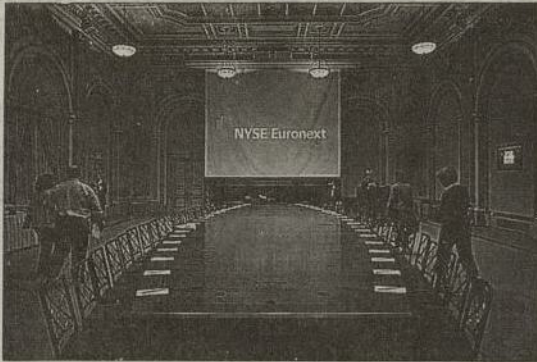
<i>(Phiên dịch)</i>	Bàn tiếp khách	<i>(Phiên dịch)</i>
Khách 1 (Danh dự)		Chủ nhà 1 (Đại diện)
Khách 2 (Địa vị cao thứ 2)		Chủ nhà 2 (Địa vị cao thứ 2)
Khách 3 (Địa vị cao thứ 3)		Chủ nhà 3 (Địa vị cao thứ 3)
Khách 4 (Địa vị cao thứ 4)		Chủ nhà 4 (Địa vị cao thứ 4)
Khách 5 (Địa vị cao thứ 5)		Chủ nhà 5 (Địa vị cao thứ 5)
Khách 6 (Địa vị cao thứ 6)		Chủ nhà 6 (Địa vị cao thứ 6)

Sơ đồ 8.3. Sắp xếp chỗ ngồi đối với phái đoàn ngoại giao

Khách danh dự thứ 2	Chủ nhà/ Khách danh dự 1	Khách danh dự thứ 3
Khách danh dự thứ 4		Khách danh dự thứ 5
Khách danh dự thứ 6		Khách danh dự thứ 7
Khách danh dự thứ 8		Khách danh dự thứ 9
Khách danh dự thứ 10		Khách danh dự thứ 11
Khách danh dự thứ 12		Khách danh dự thứ 13
Khách danh dự thứ 14		Khách danh dự thứ 15

Sơ đồ 8.4. Sắp xếp chỗ ngồi đối với bàn họp

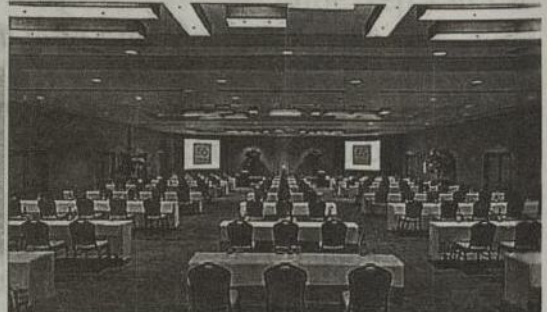
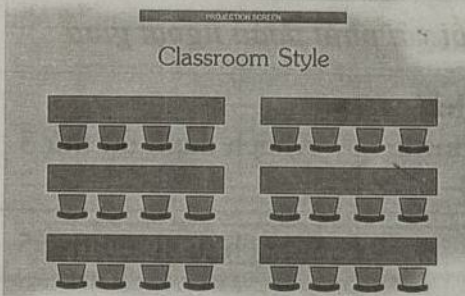
- *Phòng họp hội đồng quản trị (Boardroom):*



Nhóm hình 8.10. Phòng họp hội đồng quản trị

Khoảng 15 đến 20 người thì sử dụng kiểu phòng họp này là thích hợp, với một bàn hình tròn hoặc hình oval và sắp đặt ghế xung quanh cho các thành viên và cùng tham gia vào buổi họp, nhược điểm của phòng họp kiểu này là chưa phát huy hết hiệu ứng của người thuyết trình đối với các thành viên còn lại.

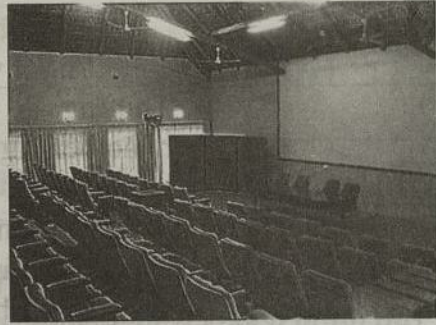
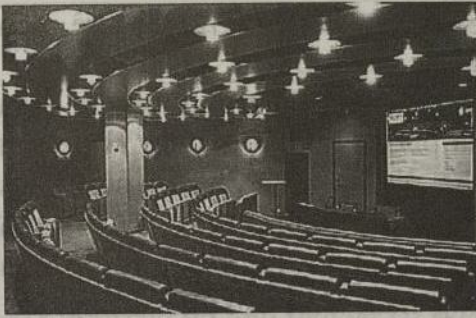
- *Bàn phòng họp theo kiểu lớp học (Classroom):*



Nhóm hình 8.11. Phòng họp theo kiểu lớp học

Thường được sử dụng trong buổi nói chuyện chuyên đề hoặc đào tạo... phòng họp kiểu lớp học cần không gian rộng, phục vụ nhiều người, có bàn và ghế được xếp dạng thẳng, hoặc để chéo một góc nào đó nhằm tăng góc nhìn đến người thuyết trình và tiện việc ghi chép.

- *Bàn phòng họp theo kiểu nhà hát (Cinema Style):*



Nhóm hình 8.12. Phòng họp theo kiểu nhà hát

Phục vụ số lượng người đông nhất, trong phòng chỉ có ghế mà không có bàn, phòng họp kiểu này làm giảm sự tương tác trực tiếp giữa người thuyết trình và người tham dự, có chăng là chỉ có những câu hỏi và trả lời đơn giản mà thôi, kiểu này phù hợp với việc tổ chức các sự kiện lớn như: giới thiệu sản phẩm, trình diễn thời trang, tiệc tất niên công ty...

○ **Quy trình phục vụ trong giờ nghỉ giải lao:**

Bảo đảm rằng thức ăn và đồ uống phải tuyệt hảo, nếu có vấn đề về chất lượng ăn uống thì khách có thể sẽ đánh giá theo cảm quan luôn chất lượng của các dịch vụ khác thuộc Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn (như trên nhà hàng...).

Các yếu tố sau cần được lưu ý:

- Bàn bày thức ăn và đồ uống phải cứng cáp và sạch sẽ.
- Trang trí thích hợp nếu cần.
- Hoa phải tươi và phải phù hợp với chủ đề của buổi họp.
- Đồ uống nóng phải được phục vụ nóng.
- Thức ăn phải được dọn ra kịp thời, không được dọn trước quá lâu so với giờ giải lao.
- Thực đơn phục vụ thường bao gồm:

○ **Bữa sáng trước khi vào họp:** Trà, cà phê và bánh ngọt.

○ **Nghỉ giữa bữa sáng:** Trà, cà phê, bánh biscuits và trái cây tươi.

- *Nghỉ giữa bữa chiều:* Trà, cà phê, bánh ngọt và trái cây tươi.
- Thường thì thức uống để trong phòng riêng hoặc bên ngoài phòng họp, đơn giản vì để dành không gian cho phòng họp và hầu như đa số khách muốn thay đổi không khí vừa thư giãn cho đôi chân, vừa muốn thưởng thức đồ uống trong một khung cảnh khác với phòng họp.

8.6.2. Phục vụ tiệc cưới:

- *Thực đơn tiệc cưới:*

Thường thì thực đơn tiệc cưới là sự kết hợp giữa các món ăn rời rạc trong thực đơn dạng table d'hôte và hình thành nên thực đơn tiệc cưới, giá thường tính trên mỗi đầu người hoặc theo bàn có giới hạn số người, thực đơn tiệc cưới thường rất đa dạng và phong phú để cho khách có thể lựa chọn tùy ý theo sở thích và khả năng của mình, bên cạnh những món ăn truyền thống, các cơ sở kinh doanh ăn uống còn đưa ra những thực đơn tiệc cưới trọn gói theo mùa với sự có sẵn của nguyên liệu chế biến món ăn ngay thời điểm đó.

Thức uống được tính riêng hay trọn gói tùy thuộc vào người đặt tiệc, nếu khách tự mang thức uống riêng của mình vào bữa tiệc để dùng thì chủ cơ sở kinh doanh tiệc hay quản lý tiệc sẽ tính thêm phí phục vụ cho thức uống đó.

Trong tiệc cưới, người Việt thì quen với phong cách phục vụ theo dạng gia đình chia sẻ món ăn tại bàn, còn đa số các nước phương Tây thì phục vụ theo kiểu Mỹ, nếu phục vụ theo kiểu Mỹ thì đòi hỏi không gian phải rộng, nhân viên làm việc với cường độ rất cao do phải phục vụ từng món trong từng đĩa cho từng khách.

- *Bày bàn tiệc và tiệc cưới:*

❖ *Cách sắp xếp chỗ ngồi xung quanh bàn tiệc:*

Trong phần này, tác giả xin được giới thiệu cách sắp đặt chỗ ngồi cho nhiều loại bàn khác nhau:

10	6	2	Khách danh dự	4	8	12
11	7	3	Chủ tiệc	1	5	9

Sơ đồ 8.5. Sắp đặt chỗ ngồi bàn tiệc hình chữ nhật
(Không có vợ chủ tiệc và vợ hoặc chồng người khách danh dự)

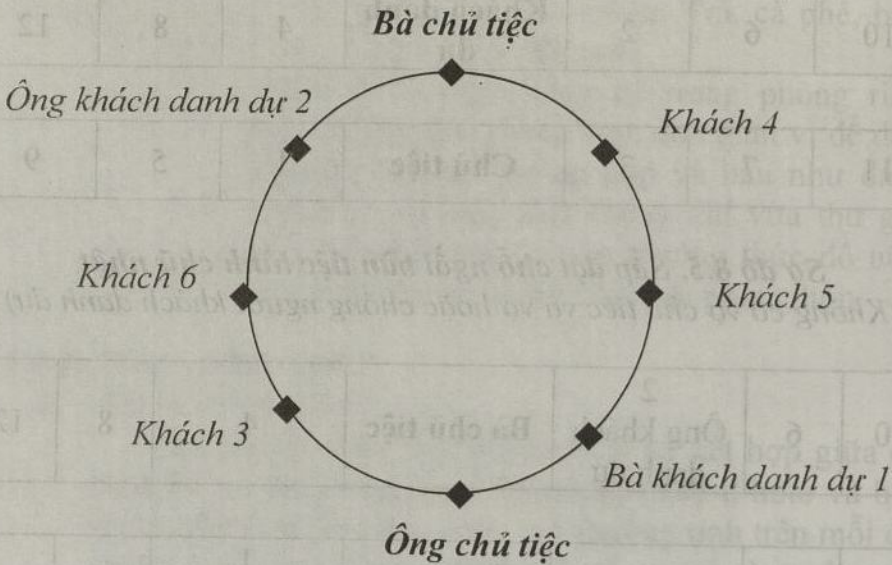
10	6	2	Bà chủ tiệc	4	8	12
11	7	3	Ông chủ tiệc	1	5	9

Sơ đồ 8.6. Sắp đặt chỗ ngồi bàn tiệc hình chữ nhật
(Có vợ chủ tiệc và vợ khách danh dự)

26	25						
24	23						
22	21						
20	19						
18	17						
16	14	12	10	9	11	13	15

8	6	4	2	Chủ tiệc	1	3	5	7
---	---	---	---	-----------------	---	---	---	---

Sơ đồ 8.7. Sắp đặt chỗ ngồi bàn tiệc hình chữ T



Sơ đồ 8.8. Sắp đặt chỗ ngồi bàn tiệc hình tròn
(Có vợ chồng chủ tiệc và vợ chồng khách danh dự)

Trong trường hợp không có vợ ông chủ tiệc và vợ khách danh dự đi theo cùng thì vị trí của bà chủ tiệc được thay bằng vị trí của ông khách danh dự, cách sắp đặt cũng tương tự như trên.

Trong trường hợp không có khách danh dự thì cứ sắp xếp theo quy tắc phải trái xen kẽ nhau tương tự như khi sắp đặt bàn vuông.

❖ *Không gian bày bàn:*

Cách sắp xếp bàn ghế trong nhà hàng và các buổi tiệc sau đây dựa theo tiêu chuẩn Mỹ⁵¹, trong các điều kiện không gian và phương pháp phục vụ khác nhau thì bạn nên điều chỉnh lại cho phù hợp với loại hình phục vụ và không gian của cơ sở kinh doanh của bạn.

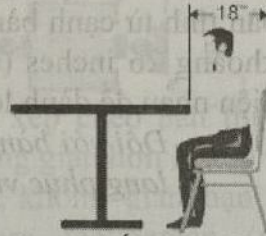
○ *Yêu cầu không gian dựa theo loại hình phục vụ:*

Loại hình phục vụ	Square Feet/khách	Thích hợp cho sắp xếp
Yêu cầu rộng rãi, trang trọng	14 (# 4.26m ²)	Bàn, ghế và lối đi rộng rãi

⁵¹ Nguồn: <http://www.wholesale-table-linens.com/>.

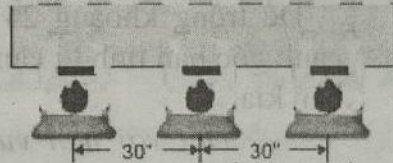
Nhà hàng, Cafeteria	12 (# 3.66m ²)	Bàn, ghế và lối đi
Tiệc, trường học	10 (# 3.05m ²)	Bàn, ghế và lối đi hẹp

○ Khoảng cách giữa ghế ngồi và cạnh bàn:



Lưu ý: Ghế bành hay ghế với kích thước lớn thì cần nhiều không gian hơn, theo tiêu chuẩn này thì khoảng cách từ mép bàn đến thành ghế khoảng 18 inches (46,08cm).

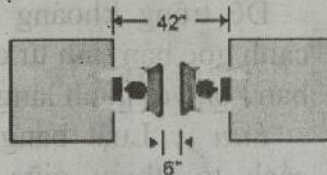
○ Khoảng cách trung bình giữa hai khách ngồi bên cạnh nhau:



Khoảng cách từ tâm ghế này đến tâm ghế bên cạnh khoảng 24 đến 30 inches (61,44cm đến 76,8cm).

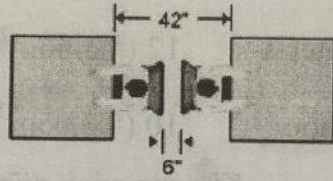
○ Khoảng cách trung bình giữa hai bàn:

- Bàn vuông xếp thẳng và không hành lang phục vụ:



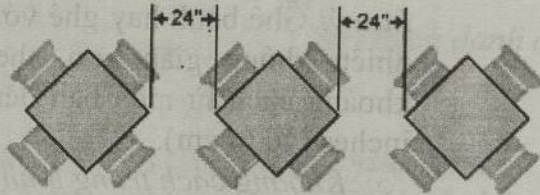
Để trống khoảng 42 inches (107,52cm) giữa hai bàn tính từ cạnh bàn này đến cạnh bàn kia, để trống khoảng 6 inches (15,36cm) giữa hai lưng ghế đối diện nhau (để khách có thể đi qua lại).

- Đối với bàn vuông, xếp thẳng và có hành lang phục vụ:



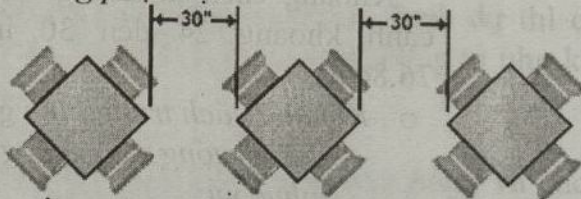
Để trống khoảng 60 inches (153,6cm) giữa hai bàn tính từ cạnh bàn này đến cạnh bàn kia, để trống khoảng 26 inches (66,56cm) giữa hai lưng ghế đối diện nhau để dành lối đi phục vụ khách.

- Đối với bàn vuông, xếp chéo và không hành lang phục vụ:



Để trống khoảng 24 inches (61,44cm) giữa hai cạnh góc bàn tính từ cạnh góc bàn này đến cạnh góc bàn kia.

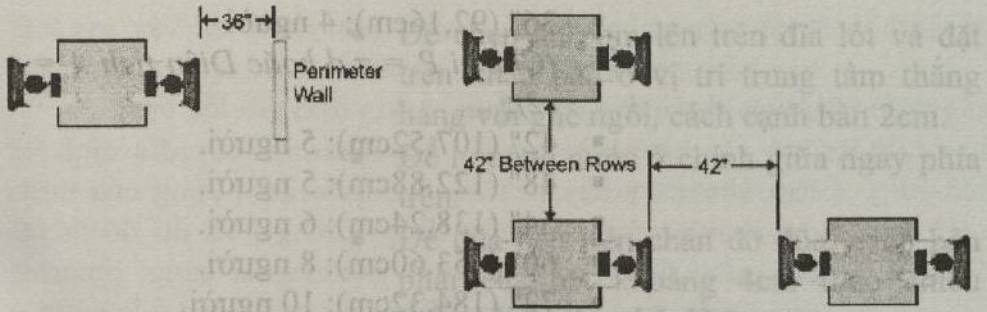
- Đối với bàn vuông, xếp chéo và có hành lang phục vụ:



Để trống khoảng 30 inches (76,8cm) giữa hai cạnh góc bàn tính từ cạnh góc bàn này đến cạnh góc bàn kia, với hành lang phục vụ hẹp.

Lưu ý: Luật bang California quy định khoảng cách tối thiểu giữa các bàn phải là 54 inches (138,24cm).

- Luôn nhớ rằng:



- Sắp xếp chéo bàn thì tiết kiệm được không gian hơn là xếp thẳng.
- Nếu không gian hạn chế, chỉ cần 8 square feet/person (#2,44m²/person) bao gồm cả hành lang phục vụ.

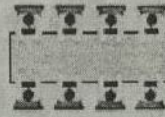
○ Sức chứa trung bình của một bàn:

- Bàn chữ nhật:

30" x 72"
6 People



30" x 96"
8 People



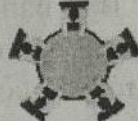
- 30" x 72" (76,8cm x 184,32cm): 6 người.
- 30" x 96" (76,8cm x 245,76cm): 8 người.

- Bàn tròn:

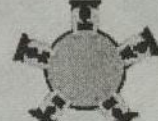
36" Round
4 People



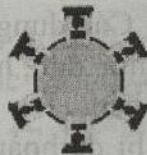
42" Round
5 People



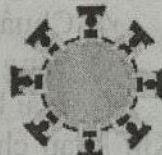
48" Round
6 People



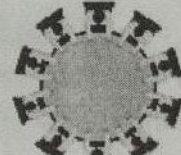
54" Round
6 People



60" Round
8 People



72" Round
10 People



- 36" (92,16cm): 4 người
(Chu vi $P = \pi.d$ hoặc Diện tích $A = \pi r^2$).
- 42" (107,52cm): 5 người.
- 48" (122,88cm): 5 người.
- 54" (138,24cm): 6 người.
- 60" (153,60cm): 8 người.
- 72" (184,32cm): 10 người.

❖ *Bày bàn tiệc cưới:*

➤ *Bày theo kiểu Á:*



Hình 8.13. Bày bàn tiệc cưới theo kiểu Á

Bày bàn kiểu Á khá đơn giản và hầu như là tương tự nhau ở rất nhiều các nhà hàng tiệc cưới, để công việc được tiến hành một cách có hệ thống và ít thao tác, yêu cầu khâu chuẩn bị phải làm tốt, trước khi bày bàn, cần thực hiện tốt các công việc sau

- ✓ Chuẩn bị: Các dụng cụ ăn cần thiết, vật trang trí, thực đơn, hũ gia vị, khăn bàn.
- ✓ Trải khăn bàn.

Khi khâu chuẩn bị đã hoàn tất, tiến hành công việc bày bàn:

- Đẻ chén ăn cơm lên trên đĩa lót và đặt trên khăn bàn ở vị trí trung tâm thẳng hàng với ghế ngồi, cách cạnh bàn 2cm.
- Đẻ ly uống nước ở chính giữa ngay phía trên.
- Đẻ đĩa bên trên chân đỡ đĩa, cách bên phải của bát khoảng 4cm theo chiều thẳng đứng theo bộ đồ ăn.
- Đẻ chén nhỏ đựng nước chấm cách 2cm bên phải đĩa, để muỗng nước chấm vào trong bát (úp muỗng xuống).
- Đặt khăn ăn đã gấp thích hợp vào phía trên chén ăn cơm.
- Đặt các hũ gia vị và các vật trang trí (nếu có).

Sau khi bày xong, cần phải:

- ✓ Kiểm tra xem tất cả đều đủ và đều sạch, khoảng cách các bộ đồ ăn có đúng, có đối xứng không và điều chỉnh lại nếu cần thiết.
 - ✓ Kiểm tra và chỉnh ghế lại nếu cần.
- Bày theo kiểu Âu:

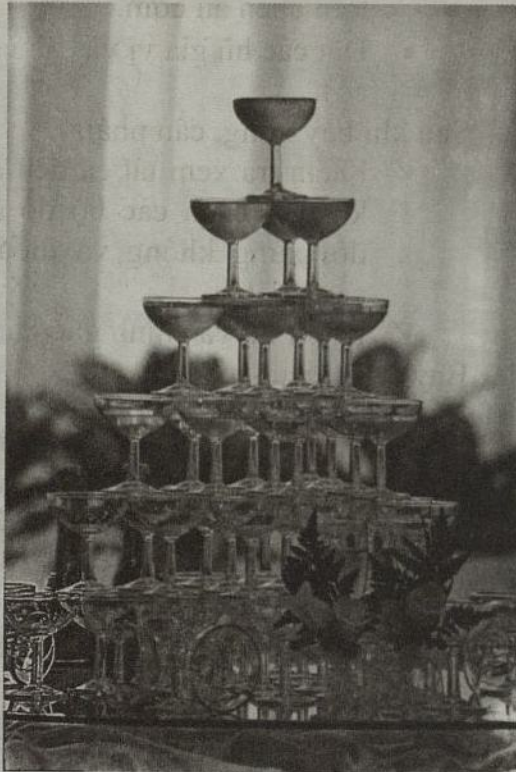


Nhóm hình 8.14. Bày bàn tiệc cưới theo kiểu Âu

Về nguyên tắc và thao tác thì bày bàn theo kiểu Âu cũng giống như theo kiểu Á, nhưng có một số điểm khác biệt chính như sau:

- Mỗi món phục vụ với dụng cụ ăn riêng, vì vậy mà khi bày bàn, người ta thường đặt tất cả các dụng cụ ăn của tất cả các món có trong thực đơn trọn gói lên bàn.
- Quy tắc bày dụng cụ ăn: Lấy khăn ăn hay đĩa định vị làm chuẩn và bày từ trong ra, món cuối cùng của thực đơn bày trước (trừ món tráng miệng), và do đó ta có món đầu tiên thì dụng cụ ăn nằm ngoài cùng, phương pháp bày cũng giống như bày bàn ở nhà hàng à la carte.
- Dụng cụ ăn món tráng miệng được đặt phía trên chén, muống bên phải, nĩa bên trái.

Lưu ý rằng khoảng cách giữa các dụng cụ ăn với nhau và với cạnh bàn phải thống nhất nhau.



Hình 8.15. Một tháp champagne trong thực tế

○ *Xếp tháp champagne:*

Để xếp được một tháp champagne 5 tầng, cần chuẩn bị trước 35 cái ly champagne coupe cùng loại, tháp

phải xếp trên mặt phẳng, nếu không tháp sẽ đổ khi rót rượu, cách làm như sau:

- **Tầng 1:** Xếp hàng thứ nhất theo chiều ngang 5 cái ly thẳng hàng, xếp tiếp hàng thứ hai phía sau hàng thứ nhất bằng cách đặt một ly vào giữa hai cái ly hàng trước (hàng này sẽ có 4 cái), làm tương tự cho hàng thứ 3 (3 cái), hàng thứ 4 (2 cái) và cuối cùng là 1 cái.

- **Tầng 2, 3, 4 và 5:** Cũng làm tương tự như cách làm ở tầng 1, nhưng đặt trên miệng của 3 cái ly giao nhau.

Cuối cùng, ta có được tháp như hình 8.15.

o Quy trình phục vụ một tiệc cưới:

Thường thì ở mỗi nơi có quy trình tổ chức tiệc cưới riêng, nói hoa mỹ là công nghệ tiệc cưới, nhưng nếu xem xét kỹ một chút thì hầu như chúng tương tự nhau, khác chăng là mỗi nơi nhấn mạnh vào khúc dạo đầu nhằm gây ấn tượng cho khách hàng.

Xin được giới thiệu với các bạn một quy trình tiệc cưới do tác giả tự thiết kế để các bạn tham khảo và thực hành nếu thấy lý thú, quy trình gồm 12 bước:

- 1) Người dẫn chương trình (MC) yêu cầu mọi người chú ý và/hoặc dẫn nhập lý do của bữa tiệc.
- 2) Múa hay hát diễu hành.
- 3) Cha mẹ cô dâu dẫn cô dâu lên sân khấu.
- 4) Cha mẹ chú rể dẫn chú rể lên sân khấu.
- 5) Rót champagne.
- 6) Cô dâu và chú rể uống rượu.
- 7) Cắt bánh tình yêu.
- 8) Dâng rượu chéo cho cha mẹ hai bên.
- 9) Đại diện hai bên phát biểu.
- 10) Tháp nến.
- 11) MC phát biểu kết thúc nghi thức.
- 12) Đãi món đầu tiên.

Quy trình phục vụ món ăn cũng tương tự như ở nhà hàng à la carte, tùy nhiên, phục vụ kiểu Á trong

tiệc cưới ở Việt Nam có sự khác biệt đôi chút vì đây là kiểu pha trộn giữa phục vụ kiểu Anh và Mỹ.

• Phục vụ tiệc cưới kiểu Á:

Phục vụ kiểu Á thoạt nghe có vẻ đơn giản nhưng thật sự không dễ dàng, vì là kiểu chia sẻ thức ăn từ đĩa hay tô chung nên khẩu phần “đẹp” hay không là tùy vào kỹ năng của nhân viên phục vụ bàn, và thường thì phục vụ theo kiểu vòng tròn bắt đầu từ người lớn tuổi nhất hay chủ tiệc.

Nhân viên chỉ cần chia sẻ khẩu phần ăn vào tất cả các đĩa hay chén cho khách, sau đó phải mời họ thưởng thức.

Không được thu dọn khi khách còn nhai, xin phép khách trước khi thu dọn.

Không chen ngang khi khách đang nói chuyện, không chồm tay qua mặt khách.

Để phục vụ có hiệu quả và kịp thời, nhân viên phục vụ có thể thực hiện trước việc dọn sẵn dụng cụ ăn của món tiếp theo (nếu có) sau khi đã chia xong khẩu phần cho khách (đặt xung quanh bàn xoay).

• Phục vụ tiệc cưới kiểu Âu:

Phục vụ kiểu Âu có phần đơn giản hơn kiểu Á vì khẩu phần đã được đầu bếp phân sẵn vào đĩa, cái khó là phải quan sát tốc độ ăn của khách và phục vụ tất cả các khách cùng một lúc với số lượng lớn đĩa thức ăn nên việc bung bê khá nặng nhọc, công việc thu dọn cũng vất vả hơn so với phục vụ kiểu Á.

8.6.3. Phục vụ tiệc bên ngoài:

Bên cạnh phục vụ tại chỗ, các cơ sở kinh doanh ăn uống cũng phục vụ tại nơi theo yêu cầu của khách hàng, thường thì nhân viên phục vụ tiệc sẽ đi khảo sát địa điểm trước về:

- Nguồn điện cung cấp.
- Nước.
- Không gian đãi tiệc.

- Các thiết bị phục vụ cho việc đãi tiệc như: tủ dự trữ thực phẩm, dụng cụ nấu nướng...
- Tình hình giao thông và phương tiện vận chuyển toàn bộ nội dung của bữa tiệc tới địa điểm đó...

Sau khi xem xét và thỏa thuận thực đơn với khách hàng, công việc chuẩn bị sẽ do điều hành bộ phận tiệc đảm nhiệm, từ khâu chuẩn bị bày tiệc, đến dự kiến số lượng nhân viên và kết hợp với bộ phận bếp để có được chất lượng đồng bộ.

Nếu là tiệc lớn thì đòi hỏi công việc tổ chức phục vụ bên ngoài phải hết sức chuyên nghiệp, nhất là phải quản lý được một lượng số nhân viên lớn, phục vụ trong không gian mở và phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện thời tiết.

8.7. Trình tự thanh toán

Thông thường, công việc lập hóa đơn cho khách là phần việc của nhân viên thu ngân. Tuy nhiên, nhân viên phục vụ phải đảm bảo những thông tin về yêu cầu ăn uống của khách được chuyển tới nhân viên thu ngân kịp lúc và tuyệt đối phải chính xác.

Quy trình chuẩn bị hóa đơn cho khách được mô phỏng như sau:

- Nhân viên phục vụ chuyển phiếu yêu cầu đồ ăn, thức uống của khách đến nhân viên thu ngân sau khi phục vụ xong món đó.
- Tất cả các phiếu sẽ được nhân viên thu ngân nhập vào máy tính theo tên khách, số phòng, số bàn... các thông tin về giá cả và cách tính theo phần mềm định sẵn.
- Các phiếu sẽ được kẹp riêng theo từng khách, số phòng hoặc từng bàn... và được treo trên giá hoặc để trong ngăn kéo.
- Khi khách yêu cầu thanh toán thì nhân viên phục vụ thực hiện quy trình sau:

Bước 1:

Tùy vào tình huống, kiểm tra khách muốn trả từng người hay trả cho tất cả.

Bước 2:

Lấy hóa đơn từ nhân viên thu ngân, thu ngân có nhiệm vụ kiểm tra các thông tin trên hóa đơn trước khi nhân viên phục vụ mang ra cho khách.

Bước 3:

Luôn kiểm tra hóa đơn trước khi mang ra cho khách, hóa đơn được đặt trong một bì nhỏ, gấp lại và được đặt trước và ngay trung tâm ghế ngồi của khách.

Bước 4:

Yêu cầu khách kiểm tra hóa đơn.

Bước 5:

Hoàn tất quá trình thanh toán tùy theo hình thức thanh toán của khách:

- *Trả tiền mặt:* Hoàn tiền thừa lại cho khách.
- *Tính vào tiền phòng:* Hỏi khách số phòng và ký tên có ghi rõ họ tên.
- *Thẻ tín dụng:* Sử dụng máy cà thẻ tín dụng, khách ký tên và ghi rõ họ tên trên phiếu thanh toán, giao liên đầu tiên cho khách...

Bước 6:

Cám ơn khách.

Các hình thức thanh toán:

- ***Tính vào tiền phòng:***

Khi khách lưu trú tại khách sạn và sử dụng các dịch vụ của khách sạn, thường thì khách sạn sẽ tính tiền vào một hóa đơn chung và thanh toán khi khách làm thủ tục trả phòng. Điều này rất thuận tiện cho khách, họ chỉ thanh toán tất cả các dịch vụ sử dụng ở khách sạn chỉ một lần.

- ***Tiền mặt:***

Tiền mặt là hình thức thanh toán dễ nhất, nhưng cũng dễ nhầm lẫn và mất mát, phải thận trọng khi xử lý các thanh toán bằng tiền mặt.

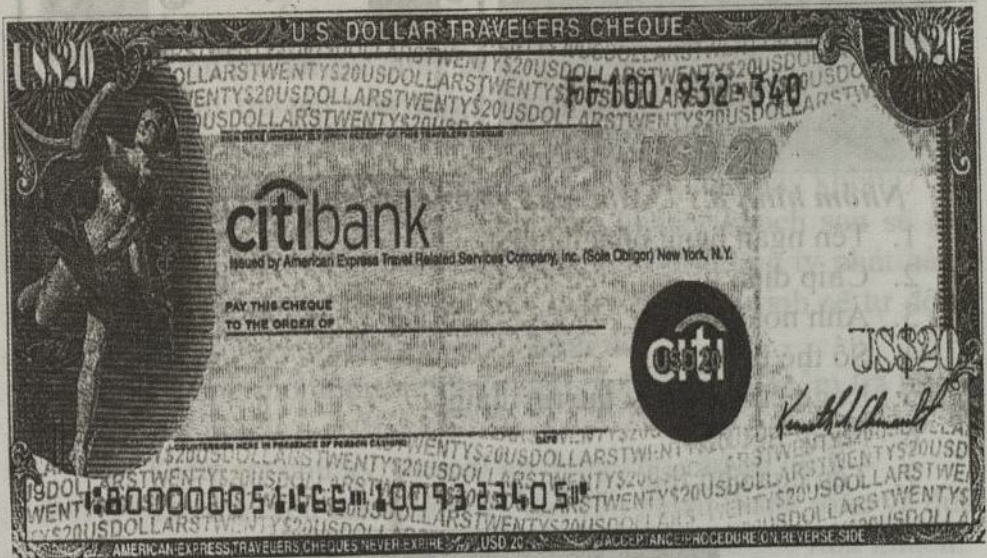
- ***Ngoại tệ:***

Khi nhận yêu cầu giao dịch bằng ngoại tệ, cần lưu ý những điểm sau đây:

- *Kiến thức về tiền tệ:* Khả năng nhận biết tiền thật của từng nước: đô la Mỹ, đô la Canada, Euro... hãy hỏi ý kiến của giám sát nhà hàng nếu bạn không chắc chắn.
- Tiền được chấp nhận thanh toán.
- Tỷ giá đang sử dụng của nhà hàng.
- Chuẩn bị hóa đơn.

- Kiểm tra và xác nhận giao dịch để tránh sai sót, đếm tiền trước khi giao cho khách.

- **Séc du lịch:**



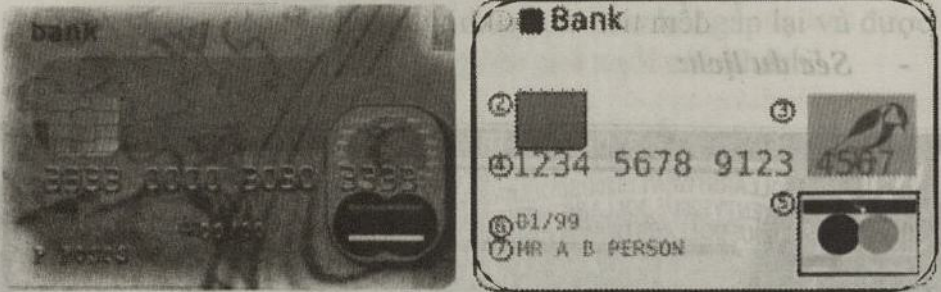
Hình 8.16. Traveler's cheque produced by American Express for Citibank

Séc du lịch được ngân hàng và hãng lữ hành phát hành cho khách du lịch của chính quốc gia đó. Séc có sẵn bằng đô la Mỹ, bảng Anh và Euro.

Một số lưu ý khi giao dịch với séc du lịch:

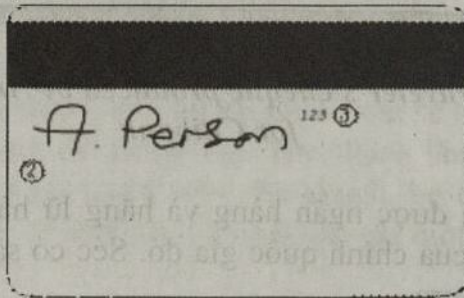
- Mỗi tờ séc có một mệnh giá nhất định, ví dụ như 100 USD.
- Chữ ký có sẵn của người sở hữu khi giao dịch.
- Ký lại lần nữa khi giao dịch với thu ngân.
- Hai chữ ký phải giống nhau.
- Những thông tin về chủ tâm séc được kiểm tra thông qua các thông tin trên hộ chiếu của khách.
- Séc có thể quy đổi thành tiền địa phương theo tỷ giá hiện hành, phí được tính hay không tùy theo quy định của nhà hàng.
- Kiểm tra và xác nhận giao dịch để tránh sai sót, sau đó giao hóa đơn cho khách.

Thẻ tín dụng:



Nhóm hình 8.17. Một mẫu mặt trước của một thẻ tín dụng

1. Tên ngân hàng phát hành.
2. Chip điện tử.
3. Ảnh nổi 3 chiều.
4. Số thẻ tín dụng.
5. Logo của công ty thẻ tín dụng.
6. Ngày hết hạn.
7. Tên của chủ thẻ.



Hình 8.18 Một mẫu mặt sau của một thẻ tín dụng

1. Dây từ.
2. Dây chữ ký.
3. Mã số kiểm chứng.

Những hóa đơn có giá trị lớn thường được thanh toán bằng thẻ tín dụng, khách sạn sẽ nhận tiền thanh toán từ công ty phát hành thẻ tín dụng bằng cách trừ trực tiếp theo địa chỉ nhà của khách, công ty phát hành thẻ sẽ trả hoa hồng cho khách sạn.

Nhân viên thu ngân phải có kiến thức về thẻ tín dụng, các loại thẻ mà khách sạn chấp nhận, một số thẻ tín dụng được chấp nhận phổ biến ở Việt nam là Visa và Mastercard.

Một số thông tin cần thiết khi giao dịch bằng thẻ tín dụng:

- Loại thẻ được chấp nhận tại khách sạn.

- Kiểm tra giá trị hóa đơn có vượt quá số tiền còn lại trong thẻ? Hãy kiểm tra với các quy định của khách sạn.
- Gọi điện thoại để xác nhận giao dịch hay quét thẻ qua máy, máy tính sẽ kiểm tra và cho kết quả chấp nhận hay không chấp nhận. Hai hình thức này nhằm tránh giả mạo.
- Kiểm tra hạn sử dụng của thẻ.
- Kiểm tra tên trên thẻ và tên của khách, chữ ký trên thẻ phải giống chữ ký của khách.
- Kiểm tra thẻ có tên trong danh sách bị mất hay không?
- Chuẩn bị phiếu thanh toán cho khách, khách sạn sẽ giữ một phiếu có chữ ký của khách gửi tới công ty phát hành thẻ tín dụng. Khi giao dịch hoàn tất, máy tính sẽ tự động thông báo tới công ty phát hành thẻ.
- Những thông tin in trên phiếu phải rõ ràng, kiểm tra tất cả các phiếu.
- Kiểm tra chữ ký, thẻ chỉ áp dụng cho chủ sở hữu.
- Trả thẻ, yêu cầu khách ký tên vào phiếu thanh toán và đưa khách liên đầu tiên. Nên làm các thủ tục trước mặt khách.

Công ty trả tiền:

Các hóa đơn sẽ gửi đến công ty để thanh toán sau khi khách rời khỏi nhà hàng, nhân viên phục vụ cần lưu ý những thông tin sau:

- Yêu cầu khách kiểm tra hóa đơn.
- Yêu cầu khách ký tên và ghi rõ họ tên.
- Giữ riêng và gửi đến bộ phận kế toán.

Hệ thống quản lý bán:

Tại Việt nam, có ba cách sử dụng khi thanh toán cho khách:

- Thủ công.
- Máy đếm tiền.
- Hệ thống máy tính.

▪ **Hệ thống thủ công:**

Hiện vẫn còn sử dụng trong một số nhà hàng nhỏ, các phiếu yêu cầu thức ăn, đồ uống của khách được liệt kê hết vào trong danh sách sau đó tính tổng số tiền khách phải trả. Nhân viên phải hiểu nguyên tắc quản lý theo phương pháp này tại đơn vị.

Thông thường một phiếu yêu cầu thức ăn, đồ uống của nhà hàng có 3 liên: Liên trên cùng giao cho bếp, liên 2 giao cho thu ngân, liên 3 nhà hàng giữ. Cuối ca làm việc, tổng hợp

các liên của 3 nơi phải khớp với nhau. Tổng hợp các số liệu nhằm bảo đảm:

- Khách trả cho những thứ khách sử dụng tại nhà hàng.
- Doanh thu và khối lượng tiêu thụ phải chính xác.
- Khi phiếu yêu cầu thức ăn, đồ uống của khách được mang đến thu ngân thì không có bất cứ thứ gì được ghi thêm vào nữa.

▪ **Phần mềm Cash Register:**

Cash Register thường chỉ có chức năng tính toán cơ bản, các báo cáo về doanh thu, tình hình kho. Cash register hiện được dần thay thế bằng hệ thống máy tính.

▪ **Hệ thống máy tính:**

Micros Fidelio được xem là công cụ hiệu quả của hệ thống quản lý phức hợp trong khách sạn. Một số điểm mạnh của hệ thống này là:

- Mã số đăng nhập riêng cho từng người.
- Nhiều mức độ cho phép: nhiều mã số riêng cho từng người tương ứng với nhiều cấp độ cho phép khác nhau từ nhân viên tới giám sát, tương ứng với một số chức năng của hệ thống bị hạn chế hoặc thêm vào tùy theo vị trí của nhân viên đó.
- Báo cáo tình hình bán cho từng nhân viên: điều này dễ dàng đánh giá được khả năng bán và hiệu suất làm việc của một nhân viên.

Hủy hóa đơn:

Trong suốt quá trình phục vụ ở một nhà hàng, thỉnh thoảng cũng có một vài trường hợp phải hủy hoặc đổi hóa đơn. Mỗi nơi đều có quy định riêng và nhân viên phục vụ phải báo cáo với giám sát nhà hàng để giải quyết.

▪ **Hủy theo hệ thống quản lý thủ công:**

Người có thẩm quyền ra quyết định hủy (thường là giám sát hoặc trưởng bộ phận nhà hàng) sẽ ký tên hủy vào hóa đơn, thu lại 2 liên giao cho bếp và thu ngân, tất cả 3 liên kẹp lại chung và báo cáo lại vào cuối ca làm việc. Các hóa đơn bị hủy được quản lý tùy theo đơn vị, có thể kẹp vào sổ hoặc cất giữ vào một tập hồ sơ riêng biệt.

▪ **Hủy theo hệ thống Micros Fidelio:**

Thông thường người quản lý hoặc trưởng bộ phận nhà hàng sẽ giữ một thẻ chuyên dùng để hủy các hóa đơn đã lập.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Khách hàng ngày nay rất tinh tế, họ thường đánh giá cao nhân viên khi nhân viên này nhớ tên và sở thích ăn uống của họ, phục vụ họ như là chăm sóc chính người thân của mình, đó là một phần trong công việc của nhân viên tiếp tân nhà hàng, quy trình đón tiếp khách tại nhà hàng ở mỗi nơi khác nhau, trong phần của chương này, tác giả giới thiệu quy trình gồm 5 bước: chuẩn bị đón khách, chào khách, chọn bàn và mời khách ngồi, hỏi số phòng của khách (nếu khách lưu trú tại khách sạn) và tiễn khách.

Buffet là tiệc ăn tự chọn với nhiều món ăn bày sẵn, khách tự lấy và thưởng thức mà không bị gò bó về thời gian hay số lượng món ăn, có nhiều loại tiệc tự chọn tùy theo cách phân loại, nhưng trên thực tế có 3 loại tiệc ăn tự chọn phổ biến là: tiệc ngồi ăn tự chọn dùng dao và nĩa (table buffet), tiệc đứng ăn tự chọn dùng nĩa (fork buffet) và tiệc đứng ăn tự chọn dùng tay để ăn (finger buffet), mỗi loại có cách bày trí và phục vụ cũng khác nhau.

Ở nhà hàng à la carte, việc bày bàn thường theo tiêu chuẩn riêng nhằm tạo nét độc đáo và hấp dẫn cho nhà hàng mình, quy trình phục vụ cũng vậy, có nhà hàng thì chỉ vài bước đơn giản, có nhà hàng thì cầu kỳ và chăm chút, quy trình được giới thiệu trong chương đây đủ gồm 19 bước, cụ thể là: chào khách, trải khăn ăn cho khách, phục vụ nước chào mừng khách, trình thực đơn và danh mục thức uống cho khách, chuẩn bị lấy yêu cầu thức ăn, đồ uống của khách, ghi yêu cầu thức ăn, đồ uống của khách, chuyển phiếu yêu cầu đến bếp và quầy bar, phục vụ rượu và các loại đồ uống khác, phục vụ bánh mì, phục vụ món ăn chơi trong khi chờ bếp chuẩn bị món ăn chính, phục vụ món ăn chính, phục vụ khăn lau, bát nước rửa tay, thay gạt tàn, xử lý khi thức ăn, đồ uống bị đổ ra bàn, dọn sơ bàn ăn và phục vụ món tráng miệng.

Sự phong phú về thức ăn, đồ uống phục vụ tại phòng tùy thuộc vào từng khách sạn, thời gian phục vụ cũng vậy, trong một khách sạn 5 sao thì thời gian phục vụ có thể là 24 giờ với thực đơn phong phú và đa dạng, nhưng thời gian phục vụ tại phòng ở một số khách sạn khác cũng tương tự hay phụ thuộc vào thời gian phục vụ tại các nhà hàng, quy trình phục vụ thì cũng tương tự như ở nhà hàng, chỉ

khác nhau là phục vụ tại phòng thì bày món ăn trên khay và xe đẩy, một món thì dùng khay, hai món thì dùng xe đẩy, tất cả các món ăn và thức uống phải được đẩy lại trước khi mang lên phòng cho khách.

Quầy bar có nhiệm vụ cung cấp kịp thời thức uống không cồn và có cồn trực tiếp cho khách (qua nhân viên pha chế – bartender), hoặc gián tiếp thông qua nhân viên phục vụ tại bàn (waiter, waitress) tại khu vực bar hay ở các khu vực khác thuộc Bộ phận Âm thực như các nhà hàng, phục vụ tại phòng... Trong thực tế, có nhiều kiểu bar, chẳng hạn như: fixed bar (bar cố định) là bar chính, phục vụ thức uống cho tất cả các khu vực có yêu cầu, cocktail bar hay front bar là bar nhỏ, thường nằm trong khu vực nhà hàng và phục vụ thức uống riêng cho khách của nhà hàng, bar pantry hay dispense bar hoặc service bar là bar nằm khuất bên trong, phục vụ thức uống theo yêu cầu của nhân viên phục vụ, ngoài ra còn có pool bar: bar hồ bơi...

Tổ chức tiệc và hội nghị có nhiều dạng khác nhau, có thể là một bữa tiệc rất lớn với vài trăm, thậm chí cả nghìn người tham dự, hay chỉ là một buổi họp công ty chỉ vài chục người, có những bữa tiệc long trọng và linh đình như tiệc cưới, nhưng cũng có những bữa tiệc đơn giản như phục vụ ăn nhẹ trong giờ giải lao, hoặc có thể tổ chức và phục vụ tại phòng tiệc, hoặc tại nơi khách hàng yêu cầu. Công việc sắp xếp bàn ghế theo các quy tắc nhất định, và hầu như tương tự nhau giữa các cơ sở kinh doanh tiệc, quy trình phục vụ tiệc cũng vậy, mỗi nơi đều muốn tạo bản sắc riêng cho mình, nhưng nhìn chung, các bước trong quy trình là tương tự nhau.

Chương 8 là một trong những chương chính của cuốn giáo trình này, có thể nói nhu cầu của con người là một phạm trù khá trừu tượng, mà nhất là nhu cầu thiết yếu là ăn uống nữa, nhu cầu này rất cấp thiết và khi mức sống con người ngày càng cao thì nhu cầu này phải được đáp ứng một cách tinh tế hơn, đầy tính nghệ thuật và khoa học hơn. *Điều quan trọng nhất là làm sao để cho tất cả mọi người đều thích thú với phong cách riêng nhà hàng của bạn* – đây là kết luận mà tác giả muốn nhấn mạnh xuyên suốt chương này. Trong chương, tác giả chỉ đưa ra một cách phục vụ cụ thể làm nền tảng để các bạn tham khảo và nghiên cứu, sau đó các bạn nên kết hợp nền tảng này với việc phân tích xu hướng phát triển của thị trường, xu hướng tiêu dùng và tâm lý ăn uống của khách hàng, sau đó sáng tạo ra những phong cách mới hơn, hấp dẫn hơn, khoa học và hợp thời hơn, thậm chí là đón đầu thị trường dịch vụ ăn uống tại Việt Nam.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Công việc đón tiếp khách ở nhà hàng được tiến hành qua mấy bước? Hãy giải thích lý do từng bước.
2. Hãy trình bày quy trình phục vụ một tiệc tự chọn (buffet).
3. Hãy nêu trình tự phục vụ một bữa ăn tại nhà hàng gọi món (à la carte restaurant)?
4. Phục vụ tại phòng là gì? Hãy nêu các bước trong quy trình phục vụ món ăn tại phòng khách?
5. Có mấy loại bar? Hãy cho biết các phương pháp pha chế thông dụng nhất?
6. Có mấy kiểu sắp xếp bàn ghế phục vụ tiệc và hội nghị, hãy nêu chi tiết?
7. Trình bày quy trình thanh toán cho khách trong nhà hàng?
8. Bạn đã từng đi ăn nhà hàng? Hãy ghi nhận lại quy trình đón tiếp khách của nhân viên tiếp tân nhà hàng đó, so sánh với phương pháp đã nghiên cứu trong chương này.
9. Thực hành sắp xếp khay và xe đẩy phục vụ tại phòng, cho nhận xét về ưu và nhược điểm của phương pháp đã nghiên cứu trong chương.
10. Sắp xếp bàn ghế cho tiệc cưới theo kiểu Âu như đã hướng dẫn trong chương, hãy đúc kết một phương án áp dụng cho tiệc phù hợp với điều kiện của người Việt Nam và châu Á.
11. Dựa vào quy trình tổ chức tiệc cưới do giảng viên hướng dẫn, phân nhóm và vận hành thử (có thể sửa chữa kịch bản theo ý nhóm).

THÔNG TIN THAM KHẢO

Các thiết bị phổ biến thường sử dụng phục vụ trong quầy bar:

- Máy xay sinh tố.
- Máy trộn đồ uống.
- Ly các loại.
- Dụng cụ đong: 20, 40ml.
- Xô đá và giá kê.
- Xô đá nhỏ và kẹp đá.
- Giò rọ.
- Chai đựng nước sô đa có ga.
- Bình đựng nước.

- Đường các loại.
- Thớt và giũa dao.
- Dụng cụ đo.
- Lót ly.
- Khay làm lạnh.
- Tủ lạnh.
- Máy rửa chén của quầy bar hay chậu rửa nhỏ.
- Cái mở chai.
- Dụng cụ mở nút chai.
- Máy đập đá.
- Que gạt đá.
- Máy làm đá.
- Máy vắt chanh.
- Ống hút.
- Que dài bằng thủy tinh để khuấy rượu cocktail.
- Que dùng để quầy rượu cocktail.
- Dụng cụ lọc và phễu.
- Bình thủy tinh đựng rượu hoặc nước trong bữa ăn.
- Khay phục vụ.
- Khăn lau cốc, khăn ăn, khăn phục vụ.
- Danh mục rượu cocktail và rượu vang...

Các nguyên vật liệu sử dụng trong quầy bar (trừ rượu):

- Trái ô-liu.
- Anh đào ngâm rượu.
- Muối và tiêu.
- Quế.
- Lá bạc hà.
- Hạt nhục đậu khấu.
- Đinh hương.
- Đường.
- Trứng.
- Kem.
- Bạc hà.
- Cam.
- Chanh.
- Kem dừa...

Chương 9

Phục vụ thức uống

GIỚI THIỆU

Thức uống là một chất lỏng có thể uống được với các tác dụng như giải khát, làm sáng khoái, kích thích và cung cấp giá trị dinh dưỡng, trong đó giải khát nghĩa là bổ sung nước cho cơ thể do hoạt động bài tiết đã làm mất đi, kích thích nghĩa là thức uống này khi vào cơ thể sẽ làm tăng nhịp tim và huyết áp (như các loại thức uống có cồn, trà và cà phê...), còn cung cấp giá trị dinh dưỡng nghĩa là bổ sung vài chất dinh dưỡng có sẵn trong thức uống đó, chẳng hạn như các loại nước ép trái cây.

Rất nhiều các loại thức uống cung cấp năng lượng dưới dạng đường hoặc cồn, một số thức uống còn cung cấp muối khoáng và vitamin⁵², ví dụ như sữa cung cấp can xi và chanh thì bổ sung vitamin C.

Nói một cách tổng quát, con người sử dụng các loại thức uống vì một hay nhiều nguyên nhân: để giải khát, để uống say cho quên sự đời, hay giao lưu xã hội, hoặc yêu thích và muốn thưởng thức hương vị của loại thức uống đó, hay để thỏa mãn cơn nghiện hoặc là một phần của tín ngưỡng, hay là một nghi thức truyền thống nào đó hoặc là từ một thói quen.

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Nêu được phân loại thức uống.
- Phát biểu được các tác dụng của thức uống.
- Tổ chức và phục vụ được nhiều loại thức uống khác nhau.
- Giải thích được món ăn nào đi kèm với rượu vang.

NỘI DUNG

- Khái niệm thức uống.
- Tác dụng của thức uống.
- Phân loại thức uống.
- Phục vụ thức uống.

⁵² Sinh tố.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

9.1. Khái niệm thức uống

Một thức uống là một chất lỏng được tinh chế đặc biệt thành công thức để phục vụ cho con người. Thuật ngữ “beverage” xuất xứ từ tiếng Latin “bever” có nghĩa là “rest from work – nghỉ giải lao sau giờ làm việc”, vì quá trình bài tiết tự nhiên của con người nên sau giờ làm việc, mọi người có xu hướng khát nước và muốn thưởng thức một loại thức uống nào đó để bù lại lượng nước đã mất này.

9.2. Tác dụng của thức uống

Con người đã tinh chế ra nhiều loại thức uống với nhiều hương vị khác nhau, và mỗi loại cũng có công dụng riêng:

- *Làm sáng khoái:* Các loại thức uống không cồn nguyên chất hoặc pha với carbonate, nước trái cây, trà đá, cà phê và các loại nước đóng chai khác có tác dụng giải khát.
- *Cung cấp chất dinh dưỡng:* Sữa tiệt trùng, bơ sữa, sô cô la và các loại nước pha chế từ cô ca, rượu nóng đánh trứng (egg-nog) pha với rượu rum⁵³, nước ép trái cây, nước đường... cung cấp một số chất dinh dưỡng cho cơ thể.
- *Kích thích:* Trà, cà phê, cô ca và các thức uống từ cô ca có tác dụng kích thích cơ thể.
- *Tạo cảm giác dễ chịu:* Trà nóng, sữa nóng... có tác dụng làm cơ thể êm dịu hơn khi sử dụng, lưu ý rằng 80% chất protein trong sữa là casein, khi độ PH của sữa nhỏ hơn 4,6, lượng lớn casein sẽ kết tủa, làm ảnh hưởng tới tiêu hóa, nghiêm trọng hơn có thể dẫn đến tình trạng tiêu chảy. Do vậy, không nên ăn uống nước quả (hoa quả họ cam quýt) hay các đồ uống có tính axit (nước ngọt, nước uống có gaz) trước và sau khi uống sữa một giờ đồng hồ. Mật khác, chỉ nên cho đường vào khi sữa đã nguội, còn với sữa nóng tuyệt đối không cho đường,

⁵³ Rượu mạnh chưng cất từ nước mía.

bởi trong sữa nóng có lysine, nếu kết hợp với đường sẽ tạo ra các chất độc có ảnh hưởng đến sức khỏe.

- *Ngon miệng và tiêu hóa*: Nước trái cây và các thức uống có cồn với một lượng nhất định sẽ có tác dụng gia tăng sự ngon miệng và kích thích tiêu hóa, và vì thế con người có thể ăn được nhiều hơn.

9.3. Phân loại thức uống

Mặc dù tất cả các loại thức uống đều có nước trong đó, nhưng nước lại không được phân loại thành một thức uống. Thuật ngữ “beverage” truyền thống không đề cập đến nước. Trong thực tế, thức uống được phân ra làm 2 loại:

- *Thức uống không cồn*: Là loại thức uống không chứa cồn, có thể phục vụ nóng hoặc lạnh, thức uống không cồn được phân ra làm 3 loại chính:
 - *Thức uống làm sảng khoái*: Gồm nước khoáng (như Perrier, La Vie, Evian...), nước giải khát có gas (như Coke, Sprite, Orangina...), rượu vang và bia không cồn, xirô, nước ép...
 - *Thức uống dinh dưỡng*: như nước trái cây (cam, dứa, xoài, cà chua...).
 - *Thức uống kích thích*: như trà hay cà phê.
- *Thức uống có cồn*: Là loại thức uống có chứa ethanol⁵⁴ (hay thường gọi là alcohol hay rượu) – một chất kích thích ảnh hưởng đến hành vi và có tính ức chế hay giảm đau, nồng độ alcohol trong máu cao có thể dẫn đến giảm tập trung hay chú ý và gây nên hiện tượng phản ứng chậm, vì vậy mà nhiều quốc gia trên thế giới đã ra nhiều điều lệ rất nghiêm ngặt trong việc kinh doanh và sử dụng các loại thức uống có cồn này.

⁵⁴ Êtanol còn được biết đến như là rượu êtylic, ancol etylic, rượu ngũ ly hay cồn, là một hợp chất hữu cơ, nằm trong dãy đồng đẳng của rượu metylic, dễ cháy, không màu, là một trong các rượu thông thường có trong thành phần của đồ uống chứa cồn. Trong cách nói dân dã, thông thường nó được nhắc đến một cách đơn giản là rượu, công thức hóa học của nó là C_2H_5OH , hay CH_3-CH_2-OH , viết tóm tắt là C_2H_6O .

Rượu đã được sử dụng vào thời tiền sử khắp thế giới với nhiều mục đích khác nhau: sử dụng trong y tế, trong các dịp vui chơi giải trí, uống rượu để gây cảm hứng sáng tác nghệ thuật, trong các nghi lễ tín ngưỡng, kích thích sinh lý... Tuy nhiên, một đặc điểm quan trọng của các loại thức uống có cồn bạn cần phải biết là chúng có thể gây nghiện. Thức uống có cồn được phân ra làm 3 loại chính:

- *Thức uống có cồn lên men*: Trong quá trình lên men nguyên liệu làm rượu, men làm phân hủy đường trong điều kiện thiếu ô xy tạo nên alcohol và CO₂ – đây chính là phương pháp sản xuất ethanol, rượu vang và bia. Các thức uống ít cồn thì được sản xuất bằng cách lên men các sản phẩm có chứa tinh bột hay đường, trong khi đó các thức uống có độ cồn cao thì được sản xuất bằng cách chưng cất các thức uống ít cồn này.
- *Thức uống có cồn chưng cất*: Là loại thức uống chứa ethyl alcohol (ethanol – công thức là C₂H₅OH hay C₂H₆O – thường gọi là rượu etylic hay rượu uống) được làm tinh khiết hoặc làm đậm đà hơn bằng cách chưng cất các nguyên liệu làm rượu như trái cây, rau củ hoặc các hạt ngũ ly. Thuật ngữ “spirits” thường để chỉ các thức uống chưng cất với lượng đường thấp và có chứa ít nhất 35% cồn trong thể tích, một số rượu mạnh phổ biến như rượu absinthe⁵⁵, baijiu (thường gọi không chính thức là vodka tàu), brandy, rum, tequila, vodka, whisky, sake...
- *Thức uống có cồn hỗn hợp (rượu mùi)*: Là loại thức uống chưng cất được tăng cường thêm hương vị với lượng đường khá cao.

9.4. Phục vụ thức uống

9.4.1. Phục vụ thức uống không cồn:

⁵⁵ Rượu làm từ cây ngải absinthe, ngâm hỗn hợp ngải vào rượu, tiếp đó đến khâu chưng cất và điều chỉnh với công cụ chưng cất, và cuối cùng là khâu tạo màu xanh diệp lục rất quan trọng làm cho rượu absinthe có màu xanh thơ mộng và huyền bí.

Tùy vào đặc điểm của từng loại thức uống không cồn mà phương pháp chuẩn bị và phục vụ cũng khác nhau, chẳng hạn như chuẩn bị và phục vụ trà thì khác với cà phê, mỗi cơ sở kinh doanh có quy trình phục vụ theo tiêu chuẩn riêng nhằm tạo một phong cách đặc sắc cho cơ sở của mình. Tuy nhiên, một vài thủ tục cơ bản trong quy trình phục vụ sau đây thường được sử dụng khá phổ biến.

Trong phần này, chúng ta sẽ nghiên cứu phương pháp chuẩn bị và phục vụ trà, cà phê, cô ca, phục vụ nước, nước ép trái cây, sinh tố, bia và rượu vang không cồn.

- *Phục vụ trà và cà phê:*

- *Trà:*

Lá trà hình ovan có răng cưa, lá trà càng non thì sẽ cho chất lượng tốt hơn, trà có vị đắng, mát và hơi khắc cổ, trà là thức uống phổ biến thứ hai trên thế giới (sau nước uống) có tác dụng kích thích và làm tinh thần sáng khoái, trên thế giới có khoảng 3,000 loại trà, mỗi loại có đặc điểm và công dụng riêng, trong trà có chứa caffeine, theophylline⁵⁶, chất chống oxy hóa tự nhiên, và trà hầu như không có chất béo, carbohydrate (chất bột đường, chất xơ) hay protein (protit hay đạm).

Theo phân loại thị trường trà thương phẩm có 7 loại trà: Trà đen, trà xanh (lục), trà ô long, trà hoa, trà trắng (bạch trà), trà ép bánh và các loại trà hiện đại, trong các nhà hàng ở Việt Nam, các loại trà sau đây được dùng rất phổ biến:

- Trà xanh:

Trà xanh được chế biến bằng cách đem nguyên liệu trà diệt men (men có sẵn trong nguyên liệu chè) rồi vò, sau đó đem đi sấy, trà xanh pha nước sôi cho nước xanh vàng, vị đậm có hương thơm tự nhiên đặc trưng của trà.

- Trà đen:

Trà đen được dùng chủ yếu ở Tây Á, Bắc Phi, Bắc Mỹ, Châu Âu... Trong quá trình chế biến không diệt men ngay mà có thêm quá trình lên men để tạo ra

⁵⁶ Theophylline có tác dụng làm thư giãn các cơ bắp, nâng đỡ khí quản, chế giảm những cơn suyễn nặng.

những biến đổi sinh hóa cần thiết làm cho sản phẩm có màu sắc, hương vị đặc biệt. Máu nước pha chè đen có màu đỏ nâu sáng, vị dịu, hương thơm nhẹ.

▪ Trà ô long:

Để ra được mẻ trà ô long thành phẩm phải tốn rất nhiều công sức: sau công đoạn sào trà, vò mềm, sấy sơ qua, những "quả" trà tròn vò, bọc trong túi chuyên dụng đã phải trải qua rất nhiều lần công đoạn: bọc, vò, đánh toi... màu sắc và hương vị là sự kết hợp giữa trà đen và trà xanh.

▪ Trà trắng:

Là loại trà hiếm xuất xứ từ Trung Quốc, trà trắng ít công đoạn chế biến nhất, chỉ làm héo và hong khô bằng hơi nóng.

▪ Các loại trà khác: Trà Lipton, trà lài, trà thảo mộc...

▪ Pha trà:

○ Đồ dùng cần thiết phục vụ cho việc pha trà:

- khay đựng.
- Khăn lót khay.
- Bình trà.
- Bình nước nóng.
- Bình sữa lạnh.
- Vài lát chanh.
- Cái lọc trà.
- Giá để bình trà hoặc bình nước nóng.
- Xô đựng nước thừa.
- Hộp đường và cái kẹp.
- Tách trà và đĩa.
- Muỗng khuấy tách trà.

○ Pha trà: Mỗi nơi có quy trình một bình trà khác nhau, tuy nhiên, các bước thì thường tương tự nhau, trong phần này, tác giả giới thiệu một cách được sử dụng khá phổ biến hiện nay ở các quán trà đạo Việt Nam, quy trình gồm 3 bước:

- Bước 1: Làm nóng bình trà:

- Rót nước sôi vào bình trà rỗng, việc tráng nước này nhằm làm nóng dụng cụ trà trước khi pha trà và cũng ngăn nước

trà nguội đi nếu bỏ lá trà trực tiếp vào bình hoặc cho trà vào trong cái lọc, khi rót nước sôi vào, cũng cần lưu ý là khi rót nước để làm nóng bình trà nên rót gần đầy để làm nóng, sau đó đổ tất cả lượng nước đã tráng đi.

- Bước 2: Pha trà:

- Xúc trà vào bình hoặc cái lọc trà: Lưu ý lượng trà cho vào bình hay cái lọc trà cũng tùy thuộc vào mỗi vùng miền cũng như sở thích uống trà của mỗi người khác nhau. Nhìn chung, ở Việt Nam thì người miền Bắc thường uống trà đậm hơn người miền Nam, nam giới uống đậm hơn nữ giới, người nghiện trà thì uống đậm hơn người chưa uống quen, thường thì lượng trà trung bình cho 100ml nước là 4g hoặc một muỗng cà phê trà (khoảng 2,25gram) cho một tách trà, cụ thể hơn cho các cách uống trà là: 1 người uống (độc ẩm): 2-3 gram cho một bình, 2 người uống (đôi ẩm): 4-5 gram cho một bình, còn với 4 người uống thì cần 6-7 gram trà/bình.
- Rót nước sôi lần 1 lên trên các lá trà khô, sau đó bỏ hết nước này đi, thao tác này nhằm “đánh thức” các lá trà để trà nở ra, nước trà pha được dậy hương và thơm ngon hơn.
- Rót nước nóng lần thứ 2 vào bình, đập nắp lại và đổ một ít nước sôi lên nắp bình, việc này có tác dụng làm nóng bình từ phía bên ngoài, đồng thời sẽ tạo thành một miếng đệm nước che kín phần mép của nắp bình, làm cho hương trà không bị bay ra và bình được giữ nóng hơn, mau ra trà. Cũng cần lưu ý rằng đối với trà đen thì sử dụng nước mới vừa đến độ

sôi, còn với trà xanh thì nước đạt khoảng 80°C là thích hợp, nếu nước để sôi lâu quá sẽ làm trà có vị nhạt nhẽo.

- Ủ trà trong khoảng thời gian nhất định đối với từng loại, chẳng hạn như trà Darjeeling ở Ấn Độ thì thời gian ủ khoảng từ 3 đến 4 phút, trà nguyên lá thì thời gian ủ khoảng từ 4 đến 5 phút, nếu ủ trà từ trên 5 đến 6 phút thì nước trà sẽ đắng vì lượng tannin⁵⁷ trong trà được sinh ra do nhiệt. Nói tóm lại, bạn phải sử dụng một đồng hồ để canh thời gian ủ trà, nếu bạn sử dụng “đồng hồ mắt” thì nước trà có thể bị hỏng hoặc chất lượng không đạt được như mong đợi, trong thời gian chờ ủ trà, hãy tráng các tách uống trà bằng nước nóng (giống như tráng bình trà).
- Bước 3: Rót trà:
 - Phần nước trà ở vòi và miệng bình trà sẽ nhạt hơn rất nhiều so với nước trà ở đáy bình, nếu rót thì tách đầu tiên sẽ rất nhạt, và tách cuối cùng sẽ rất đậm, chính vì vậy mà tại các quán trà đạo, người ta thường rót trà vào một bình trà khác để nước trà được đảo đều, sau đó mới rót ra các tách thì độ đậm nhạt của trà mới đều cho tất cả các tách.
 - Trà có thể thêm đường hoặc sữa tùy vào sở thích của từng người, sữa thì có thể thêm vào trước hoặc sau khi rót trà, nhưng đường thì phải được thêm vào sau cùng, đặc biệt trong trường hợp sử dụng trà túi lọc, lý do đơn giản vì túi lọc có thể hấp thụ đường và thêm vào sau cùng để nước nóng làm tan chảy đường.

⁵⁷ Một chất có vị chát.

- Trà cũng có thể uống kèm với đường và một lát chanh, hoặc uống kèm với đá (đặt một cành bạc hà và một lát chanh lên trên) hay trà uống liền (tea bag).
- Bảo quản trà:
 - Trà dễ hấp thụ độ ẩm và mùi nên khi lưu giữ đặt ở những nơi khô thoáng, tránh xa các vật có mùi nặng.
 - Bảo quản trà trong các vật đựng kín, tránh ánh sáng và sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định, bởi vì ánh sáng tạo nên hiện tượng ô xy hóa quang năng (photo-oxydation – Thay đổi màu sắc do ô xy hóa) làm đổi màu và chất lượng của trà, vì vậy các vật đựng bằng thủy tinh cũng không thích hợp để lưu giữ trà (có thể sử dụng trong trường hợp đặt vào chỗ không có ánh sáng).
 - Không nên đặt vật đựng trà ngay trên sàn nhà, điều này gây ẩm và có thể ảnh hưởng đến chất lượng của trà, khoảng cách hợp lý đặt vật đựng trà là cách sàn khoảng 16cm.

○ Cà phê:

Cây cà phê chỉ cho ra hai loại chính là Robusta (hay Coffea canephora – cà phê vối) và Arabica (hay Coffea Arabica – cà phê chè), hàm lượng caffeine và mùi thơm của mỗi loại cũng khác nhau: Arabica thơm hơn nhưng hàm lượng caffeine chỉ bằng phân nửa Robusta, điều đặc biệt là nếu để riêng chế biến thì hai loại Robusta và Arabica uống rất dở, người ta phải pha chúng với nhau theo một tỷ lệ nào đó rồi đặt những cái tên mỹ miều khác nhau, giá hạt Arabica chưa chế biến cao hơn Robusta, nếu muốn thơm thì cho Arabica nhiều hơn, muốn đậm đà thì cho nhiều Robusta.

Loại cà phê đắt nhất và hiếm nhất thế giới tên là Kopi Luwak (hay “cà phê chồn”) của Indonesia và Việt Nam, đây không phải là một giống cà phê mà một cách chế biến cà phê bằng cách dùng bộ tiêu hóa của loài cây.

- Xử lý hạt cà phê:

- Rang:

Cà phê có thể được rang bằng chảo, lò rang... ở nhiệt độ từ 190-230⁰C và thời gian là khoảng 18-25 phút⁵⁸, sau khi rang hạt cà phê mất từ 14-23% trọng lượng nhưng lại có thể tích hạt nở ra khoảng 40-60% so với hạt còn xanh, trong khi rang thì một loạt các phản ứng sinh hóa được xảy ra và kết quả là một loạt các chất được hình thành như dầu cà phê, chất béo không no, hương cà phê... Trong quá trình này thì một vài loại tinh bột được biến đổi thành đường, hạt cà phê hấp thụ nhiệt chuyển sang màu vàng ánh dầu, sau đó thành màu nâu vàng và càng đậm dần để tạo thành màu của cà phê. Trong quá trình rang, người ta có thể thêm bơ hoặc các hương liệu thích hợp để tạo hương vị đặc biệt cho cà phê.

Khi quá trình rang kết thúc thì cà phê phải được làm nguội thật nhanh để không làm mất mùi hương.

○ Xay:

Cà phê sau khi được rang xong thì tiến hành xay, chất lượng xay của cà phê ảnh hưởng lớn đến phương pháp ủ và chất lượng đầu ra của cà phê. cà phê ủ bằng nước nóng với thời gian lâu thì cà phê xay không cần phải mịn như ủ trong nước nóng với thời gian ngắn. Ngày nay, rất nhiều các quán phục vụ cà phê với 3 công đoạn liên tục: rang, xay bằng máy và pha chế. Có 4 phương pháp xay cà phê chính: Nghiền, băm, giã và cán.

- Cách thức pha cà phê:

Mỗi cách thức pha cà phê có một điểm mạnh riêng và hợp với sở thích của một số người nhất định, trong đó nước nóng để pha cà phê là một yếu tố rất quan trọng quyết định đến hương vị của cà phê, nhiệt độ nước phù hợp để pha cà phê vào khoảng 93⁰C (hoặc từ 90-95⁰C), nếu nguội hơn, hương vị và phần tinh

⁵⁸ Ngày nay, có những máy rang hiện đại thời gian rang chỉ còn ít phút.

túy trong bột cà phê không được nước nóng “rút ra hết”. còn nếu nóng quá thì cà phê sẽ bị đắng, nếu pha trong khoảng thời gian ngắn quá thì nước nóng chưa đủ thời gian để hòa tan tinh chất của cà phê, còn nếu pha lâu quá với nhiệt độ cao thì nhiều chất không mong đợi trong bột cà phê sẽ được hòa tan ra và kết quả là hương vị không được như mong đợi.

- Ủ: Cà phê có thể được ủ bằng nhiều cách khác nhau, nhưng tựu trung lại chỉ có 2 cách sau:
 - ✓ *Cách 1:* Nước nóng chỉ lọc qua bột cà phê một lần và thu được hỗn hợp hòa tan (gồm caffeine).
 - ✓ *Cách 2:* Ủ cà phê bằng bình lọc, nghĩa là ngâm cà phê trong nước nóng trong một khoảng thời gian lâu hơn, cách này sẽ cho hỗn hợp hòa tan cà phê có vị đắng hơn, nếu sử dụng cách này thì yêu cầu bột cà phê sau khi xay thô hơn và không cần phải mịn như cách 1.
- Hòa tan vào nước hay sữa tươi nóng: Trong trường hợp không có dụng cụ lọc hay máy pha cà phê thì sử dụng cách này vừa đơn giản và vừa tiện lợi, tuy nhiên hỗn hợp cà phê thu được sau khi pha thường có vị đắng hơn, đơn giản làm như sau:
 - ✓ Bỏ lượng bột cà phê mong muốn vào tách, sau đó rót nước hay sữa tươi nóng vào và để nguội thì ta được một tách cà phê sau khi loại bỏ phần bột cà phê lắng dưới đáy tách ra, hoặc uống luôn hỗn hợp cà phê nếu là loại cà phê hòa tan.
 - ✓ Uống cà phê theo kiểu máy anh cao bồi (Cowboy coffee): Đơn giản cho bột cà phê xay thô vào bình, sau đó rót nước hay sữa tươi nóng vào và chờ một khoảng thời gian cho cà phê hoàn tan vào nước hay sữa tươi nóng, sau đó rót ra và sử dụng, có thể sử dụng lưới lọc trong bình.

○ Ngâm:

Ngâm hay phương pháp La Cafetière sử dụng bình bằng thủy tinh với vành mạ vàng hoặc crôm có tay cầm, nắp đậy gắn với van đẩy để ép cà phê xuống, phương pháp pha này rất đơn giản như sau:

- ✓ Làm nóng bình pha cà phê.
- ✓ Đổ cà phê xay thô vào bình, ước lượng khoảng một muỗng lớn (15ml hay 3 muỗng cà phê) cho 160ml nước (hoặc 7 grams cà phê xay thô cho một tách).
- ✓ Rót nước gần sôi (khoảng 90 đến 95⁰C) vào và khuấy đều.
- ✓ Đậy nắp lại, kéo van đẩy lên trên để giữ nhiệt độ.
- ✓ Ngâm khoảng 3 đến 7 phút tùy khẩu vị (để càng lâu thì cà phê càng đậm).
- ✓ Đẩy van đẩy cà phê xuống đáy bình và đợi khoảng 20 giây để cà phê hòa tan trước khi phục vụ.



Hình 9.1. Bình pha cà phê theo kiểu La Cafetière

(hay còn gọi là lọc nén cà phê theo kiểu Pháp)

○ Nhỏ giọt:

Pha cà phê kiểu này, người ta thường dùng bột cà phê xay thô, được yêu thích ở khắp Bắc Mỹ,

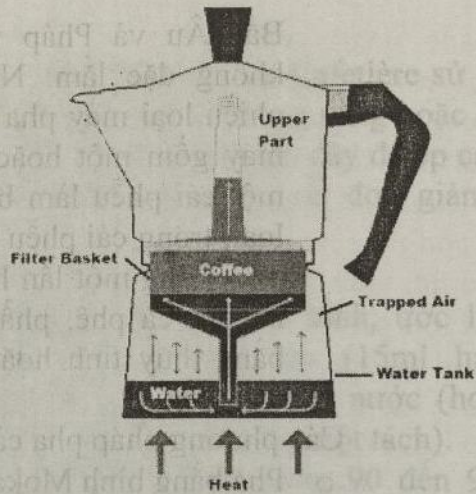


Bắc Âu và Pháp với vị và hương cũng nhẹ, không đặc lắm. Ngày nay, người ta sử dụng nhiều loại máy pha cà phê nhỏ giọt có phễu lọc, máy gồm một hoặc hai phần, phần phía trên là một cái phễu làm bằng thủy tinh, nhựa hay kim loại, trong cái phễu người ta đặt một cái lọc bằng giấy dùng một lần hoặc đục những lỗ nhỏ để lọc bỏ bột cà phê, phần phía dưới là một cái bình bằng thủy tinh hoặc sử dụng tách uống cà phê trực tiếp.

- Các phương pháp pha cà phê:
 - o Pha bằng bình Moka (hay mocha):

Từ những năm 1930, các công ty của Italy ở Pavia, Milan và Turin đã phát triển và hoàn thiện dụng cụ pha cà phê bằng hơi nước và sáng tạo ra các kiểu ấm pha cà phê khác nhau, ấm pha cà phê thành công nhất mang tên là “Moka Express” do tác giả Alfonso Bialetti đăng ký bản quyền năm 1933 và đến tận ngày nay hãng Bialetti vẫn còn bán.

Cái ấm mocha có 3 phần gắn liền với nhau: Phía dưới là một cái bình nhỏ để chứa nước (nồi hơi), ở giữa là một cái lọc bằng nhôm có đục những lỗ nhỏ để hơi nước có thể thoát lên ống nhỏ phía trên, lọc này cũng dùng để đựng bột cà phê, và phía trên cùng là bình chứa thành phẩm, phần này được thiết kế với một ống nhỏ với một lỗ trống trên đầu để hơi nước khi đun bốc hơi lên gặp bột cà phê ở ngăn giữa và ngưng tụ lại trong ống và chảy xuống bình chứa, cả 3 phần gắn với nhau đều có miếng đệm cao su kín hơi.



Hình 9.2. Bình pha cà phê Moka

Để pha được một tách cà phê ngon mà không hề có vị chua hay đắng bằng bình moka, bạn nên lưu ý các vấn đề sau:

- ✓ Đun nước nóng trước, bạn nên sử dụng nước tinh khiết vì nước này sẽ tạo hỗn hợp cà phê.
- ✓ Đổ nước nóng đã đun trước vào ngăn thứ nhất của bình moka theo vạch cho phép.
- ✓ Đổ bột cà phê vào ngăn thứ 2 (khoảng 3 muỗng cà phê cho 250ml nước), không ém cà phê lại, sử dụng bột cà phê thô vừa đủ để bột cà phê không đi xuyên qua hay làm nghẹt cái lọc phía trên, sau đó lắp ngăn thứ ba vào.
- ✓ Đặt lên bếp và đun sôi (đảm bảo 100°C hay ít nhất cũng 99°C) cho đến khi thu được lượng cà phê mong muốn ở ngăn thứ 3.

○ Pha bằng bình lọc cà phê:

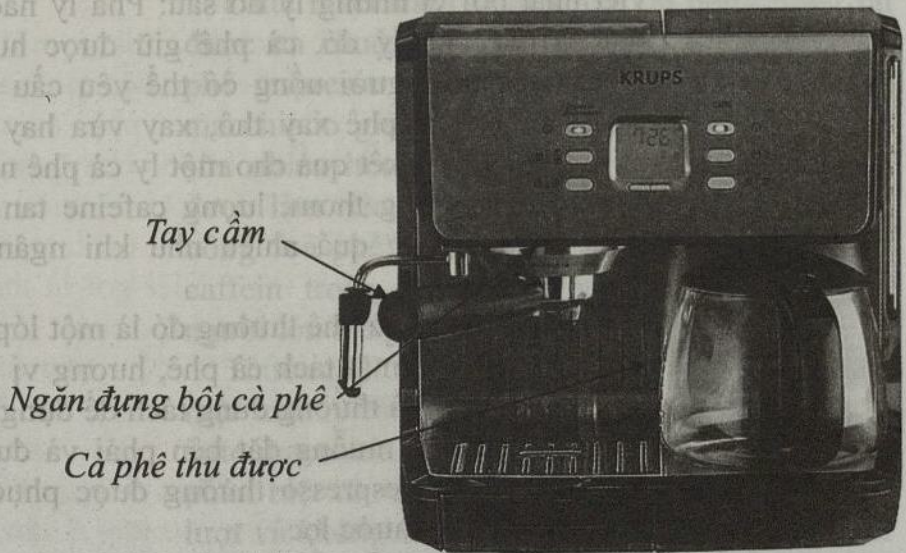
Để pha được một bình cà phê ngon và không bị đắng, cần lưu ý các vấn đề sau:

- ✓ Kiểm tra đúng loại cà phê sẽ sử dụng.
- ✓ Bảo đảm các đồ dùng pha cà phê phải sạch sẽ.

- ✓ Ước lượng cà phê và đổ vào bình lọc: Từ 8 đến 10 grams cho một tách, một bình dung tích 1 lít yêu cầu khoảng 100 grams cà phê.
- ✓ Rót nước gần sôi (khoảng 93⁰C) vào cà phê và để ngấm, nếu nước ở nhiệt độ đun sôi sẽ làm hỏng cà phê, kết quả là cà phê có vị đắng.
- ✓ Lọc và phục vụ.
- ✓ Có thể cho thêm sữa hay kem vào.
- ✓ Cà phê phải được phục vụ thật nóng và không bao giờ phục vụ ở nhiệt độ ấm.

○ Cà phê Espresso:

Bắt nguồn từ nước Ý, cà phê Espresso được làm bằng máy, trên thị trường, máy pha cà phê espresso rất phong phú và đa dạng, sau đây là một ví dụ điển hình:



Hình 9.3. Máy pha cà phê Espresso

Khi khởi động và sử dụng máy pha cà phê espresso lần đầu tiên của ca làm việc, cần lưu ý các thao tác sau đây:

- ✓ Đổ nước lọc vào máy espresso, gắn tay cầm có chứa ngăn lọc đựng bột cà phê vào (ngăn rỗng), bật máy lên.

- ✓ Bật chức năng pha cà phê lên và cho chạy khoảng 10 đến 20 giây để làm nóng các dụng cụ trong máy, sau đó tắt máy.
- ✓ Tháo tay cầm ra, lau khô ngăn đựng bột cà phê.
- ✓ Đổ bột cà phê vào ngăn đựng, dùng lực ép bột cà phê lại bằng vật chuyên dụng kèm theo máy, sau đó gắn lại vào trong máy.
- ✓ Bật máy lên, lý tưởng nhất là cho máy chạy từ 25 đến 30 giây cho một tách cà phê 35ml; nếu bột cà phê thô hơn, cho máy chạy khoảng hơn 30 giây; và nếu bột cà phê mịn hơn, cho máy chạy ít hơn 25 giây. Để có kết quả tốt nhất, hãy điều chỉnh độ mịn bột cà phê mà bạn định pha.

Phương pháp pha cà phê này được coi là ưu việt nhất bởi vì những lý do sau: Pha ly nào thì bột cà phê cho ly đó, cà phê giữ được hương thơm hơn, mà người uống có thể yêu cầu điều chỉnh để bột cà phê xay thô, xay vừa hay xay mịn, tùy ý thích, kết quả cho một ly cà phê nóng, đặc và đầy hương thơm, lượng cafeine tan vào nước cũng không quá nhiều như khi ngâm cà phê.

Espresso khác cà phê thường đó là một lớp bột màu nâu trên bề mặt tách cà phê, hương vị đậm đà, không đắng và thường dùng tách để đựng, đặt trên một đĩa lót, muống đặt bên phải và đường bên trái, cà phê espresso thường được phục vụ kèm theo một ly nước lọc.

○ Cà phê Cappucicno:

Cappuccino là cà phê espresso, phục vụ trong tách lớn hơn, công thức cũng đơn giản, thông thường 1/3 là espresso, 1/3 là sữa tươi nóng và 1/3 là bột bông từ sữa tươi được đánh lên (bột này đưa vào máy đánh, dùng muống đánh thì không có kết quả), trên mặt rải thêm một ít hạt ca cao hay quế, cách rải bột bông sữa trên tách

Cappuchino cũng là một nghệ thuật, bình thường ta có thể dùng muỗng hớt bọt và rải lên, ngoài ra, có thể tạo hình trái tim, bướm và đám mây...

○ Cà phê Americano:

Americano phục vụ bằng cách pha cà phê espresso với nước nóng theo một tỷ lệ tùy ý, tùy nhiên, hương vị không giống như cà phê lọc (Drip/Filter coffee).

○ Cà phê Latte:

Cà phê Latte là kiểu cà phê sữa của Ý (thêm sữa vào cà phê khác với Latte macchiato là thêm cà phê vào sữa), thường được uống trong bữa ăn sáng, người Ý uống cà phê latte trong một ly to, có khi đựng trong bát. Một ly latte bao gồm 2 phần: espresso (khoảng 50 ml) và sữa nóng, bọt sữa hiếm khi được sử dụng.

Latte macchiato là một loại đồ uống nóng rất được ưa chuộng, thành phần của nó gồm có cà phê espresso và sữa, về cơ bản thì latte macchiato giống như cà phê sữa, nhưng lượng sữa nhiều hơn. Ở Ý, ban đầu loại cà phê này được làm riêng cho trẻ em để chúng cũng được uống "cà phê" như người lớn, vì thế mà lượng caffeine trong latte macchiato rất ít, dần dần, người lớn cũng mê loại đồ uống này.

Thường thì người ta uống latte macchiato bằng một loại ly thủy tinh cao, có thành dày, một ly latte macchiato đúng nghĩa phải bao gồm 3 tầng phân biệt rõ ràng, được rót vào theo thứ tự lần lượt và không trộn lẫn với nhau: 1. Sữa được rót vào ly đầu tiên, tạo nên tầng thấp nhất có màu trắng. 2. Sau đó là bọt sữa - tầng cao nhất. 3. Cuối cùng người ta rót espresso qua lớp bọt sữa.

Thường thì người ta rắc lên trên lớp bọt sữa bột cacao, sôcôla hoặc gia vị (ví dụ như quế) để trang trí, latte machiato được phục vụ kèm ống hút và bánh quy.

○ Cà phê hòa tan uống liền:

Đây là loại cà phê dễ pha nhất, chất lượng thường không tốt, chỉ cần đổ bột cà phê hòa tan vào một ly nước nóng, khuấy đều và cho thêm bột kem hoặc sữa tươi hay đường tùy ý. Cà phê pha kiểu này thì nồng độ caffeine cao và có thể có vị hơi chua nên thường phải dùng đường khi uống, các máy bán cà phê tự động thường dùng loại cà phê hòa tan đã loại bỏ caffeine (decaffeinated).

○ Cà phê Thổ Nhĩ Kỳ:

Kiểu pha cà phê này rất phổ biến ở Thổ Nhĩ Kỳ, Hy Lạp, một số nước Đông Âu, và cư dân ở nhiều nước Á Rập thường thưởng thức loại cà phê này sau bữa ăn, người ta sử dụng một dụng cụ truyền thống gọi là cái “cezve⁵⁹” hay tên gọi phổ biến hơn là ibrik. Cà phê Thổ Nhĩ Kỳ pha theo kiểu truyền thống như sau:

- ✓ Đổ nước lọc vào cái ibrik ở một lượng mong muốn và đun cho đến nước sôi.
- ✓ Nhấc cái ibrik ra, cho cà phê xay mịn vào (khoảng 2 muỗng cà phê cho 1 tách), cho cả đường và nhiều khi cả một số loại hương liệu khác như là cardamom (một loại hạt dẻ – tiếng Việt gọi là thảo quả hay bạch đậu khấu) hoặc clove (cây đinh hương), sau đó khuấy đều, tiếp theo đặt cái ibrik trở lại bếp và tiếp tục đun sôi lại, khi hỗn hợp sôi và gần trào bọt ra ngoài thì nhấc cái ibrik ra khỏi bếp, tiếp tục thực hiện động tác này 3 lần, lưu ý không rót thêm nước lọc vào ibrik trong suốt quá trình đun sôi.
- ✓ Nhấc cái ibrik ra và rót cà phê vào tách, loại bỏ bã cà phê lắng dưới đáy ibrik.

⁵⁹ Tên gọi khác nhau tùy theo quốc gia: Hy Lạp: briki. Tunisia: Zezwa. Các nước khác: ibrik.



Hình 9.4. Một cái ibrik điển hình

Các yêu cầu chung khi sử dụng và bảo quản cà phê:

- Khi hạt cà phê khô sẽ làm cà phê sẽ bị mất mùi thơm và giảm hương vị do sự bay hơi, do đó nên rang và xay trước ngay khi chế biến thức uống có chứa cà phê.
- Cà phê đã rang có thể lưu giữ trong một khoảng thời gian nhất định nào đó, và có thể rang sơ lại trước khi xay, bột cà phê xay nên sử dụng trong vòng từ 2 đến 3 ngày. Trong trường hợp đóng gói chân không, bột cà phê có thể sử dụng lâu hơn, và tốt nhất nên lưu giữ trong tủ mát.
- Sử dụng cà phê tươi là tốt nhất, không nên mua quá nhiều hay trữ quá một tuần.
- Sử dụng nước tinh khiết khi pha cà phê, điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng hỗn hợp cà phê đã pha.
- Hãy chọn mua máy pha cà phê phù hợp với công suất của cơ sở, vệ sinh máy pha cà phê trước và sau khi sử dụng, không nên sử dụng máy dưới $\frac{3}{4}$ công suất.

Dụng cụ yêu cầu đối với quá trình phục vụ cà phê:

- Khay đựng.
- Khăn lót khay, khăn ăn.
- Ly và tách cà phê.
- Muỗng.

- Hũ đựng đường và cái kẹp hay một muỗng múc đường theo loại đường được dùng.
- Ấm cà phê.
- Bình đựng sữa nóng hoặc kem.
- Giá để ấm cà phê và bình sữa.
- *Phục vụ trà và cà phê:*
 - Tách, đĩa kê và muỗng được đặt trước, tay cầm của tách hướng về phía tay phải của khách hàng và chéo một góc 45^0 , muỗng đặt lên đĩa kê ở phía trên hoặc dưới nhưng phải song song với cán của tách.
 - Tay trái của người phục vụ mang khay gồm: bình trà, bình cà phê, bình nước nóng, sữa, kem hay lát chanh, đường trắng hoặc nâu...
 - Phục vụ bên phải của khách, rót trà, cà phê sao cho vòi bình không được chạm vào miệng tách.
 - Nếu khách yêu cầu thì sữa cũng được rót vào tách bằng cách tương tự như trên.
 - Đường được đặt lên bàn để khách dùng.
 - Bình trà và cà phê đặt trên bàn về phía bên phải của chủ bữa tiệc.
 - Những điểm quan trọng liên quan đến cà phê và trà:
 - Ấm trà phải luôn luôn nóng.
 - Nhiệt độ của nước phải sôi.
 - Ước lượng đúng lượng trà, cà phê để pha chế.
 - Dành đủ thời gian để trà, cà phê ngấm.
 - Thực hiện đúng các thủ tục pha trà, cà phê.
- *Phục vụ nước uống:*
 - Phục vụ nước uống có ga:

Tất cả các loại nước uống có ga được phục vụ theo phong cách của riêng nó, có thể kèm với đá hoặc ướp lạnh, chúng có thể được phục vụ bằng nhiều loại ly tùy thuộc vào quy định của nhà hàng, hoặc chúng cũng được dùng để pha lẫn với các loại đồ uống khác như Whiskey và Ginger Ale, rượu Gin và nước khoáng (tonic), rượu Vodka và các Bitter Lemon, rượu Rum và Coca-Cola.
 - Phục vụ các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng:

Các loại nước suối thiên nhiên và nước khoáng thường được phục vụ lạnh, nhiệt độ khoảng từ 7-10⁰C (42-48⁰F), không được dùng với đá trừ khi khách yêu cầu.

○ Nước đá:

Ở những nơi nước máy đạt chuẩn uống được cũng có thể phục vụ cho khách, nước máy đựng trong bình với đá, những yêu cầu chính khi phục vụ là:

- Bình sạch sẽ.
- Nước sạch và lạnh.
- Đá sạch.
- Đĩa dùng để kê bình.
- Khăn phục vụ.

● Phục vụ nước ép đóng hộp (hoa quả hay rau củ):

○ Phục vụ từ quầy bar:

Thông thường nước ép đóng hộp được rót từ vào một ly cao hay một ly bia có chân ngắn, dung tích khoảng 330ml, phục vụ nước ép đóng hộp tùy thuộc vào tiêu chuẩn của từng nhà hàng, có thể thêm soda, đá hoặc không, vành ly phải được trang trí bằng một vài lát quả và có ống hút để uống.

○ Phục vụ từ phòng chờ (Lobby Lounge):

Người phục vụ phải đặt tất cả những thứ cần thiết lên một khay phục vụ để phục vụ có hiệu quả, những thứ đó bao gồm:

- Ly cao hay ly bia chân ngắn với dung tích 330ml có chứa một lượng nước ép đóng hộp.
- Bình nước đá.
- Chai nước soda có ga.
- Một xô đá và cái kẹp nhỏ.
- Ống hút.
- Lót ly.

● Phục vụ nước ép trái cây hay sinh tố:

○ Nước cà chua:

Phải được phục vụ lạnh trong một ly nhỏ có dung tích 14.20 cl (5fl.oz) và được đặt trên một đĩa lót, có khăn lót và một cái muỗng cà phê, ly nước cần có một

lát chanh mỏng đặt trên miệng ly để trang trí thêm cho đẹp mắt.

- Nước ép trái cây tươi, sinh tố:

Các loại trái cây thông dụng tại Việt Nam bao gồm: Chanh, dứa, xoài, táo, đu đủ..., những loại nước uống này được chuẩn bị bằng máy xay sinh tố hay máy ép trong nhà bếp của khách sạn hay được chuẩn bị trực tiếp sau quầy bar.

- Phục vụ rượu vang và bia không cồn:

Các loại rượu và bia không cồn dành cho những khách không dùng cồn vì ý thích cá nhân, vì lý do sức khỏe hoặc tôn giáo.

- Phục vụ rượu vang không cồn:

Các loại rượu vang do Mỹ sản xuất thường đặt tên theo kiểu trước hết là tên giống nho làm ra loại rượu đó, chẳng hạn như Chardonnay, Merlot hay Zinfandel, sau đó mới tới tên vùng đất trồng nho như Sonoma Valley hay California.

Các loại rượu vang không cồn ban đầu được chiết xuất cũng như các loại rượu vang truyền thống tuy nhiên có thêm một quá trình để loại bỏ hầu như toàn bộ chất cồn trong rượu, để được xếp vào loại rượu vang không cồn ở Mỹ, nồng độ cồn trong rượu phải thấp hơn 0,5%.

Phục vụ các loại rượu vang không cồn tương tự như phục các loại rượu khác:

- Lấy rượu từ quầy bar.
- Mang đến bàn khách và đặt trong một xô đá đối với rượu vang trắng, để trên bàn có miếng lót đế hay đặt vào giỏ rượu đối với vang đỏ.
- Nếu là vang trắng, khăn phục vụ được cột vào tay cầm của xô đá.
- Đưa chai rượu cho chủ bàn tiệc xem nhãn, đọc thông tin trên đó.
- Đảm bảo rằng ly được đặt trên bàn là đúng với loại rượu phục vụ.
- Cắt vỏ bọc miệng chai và bỏ đi, lau sạch miệng chai bằng khăn phục vụ.

- Từ từ nhắc nút ra bằng cái mở nút, ngửi nút rượu (nếu mở tại bàn thì khách sẽ thực hiện điều này) xem mùi rượu có biến chất hay không, điều này xảy ra khi rượu bị ảnh hưởng qua nút chai hỏng và nó không đủ điều kiện phục vụ cho khách, đặt nút chai vào xô đá đối với vang trắng.
- Lau sạch bên trong cổ chai bằng khăn ăn.
- Lau khô cổ chai.
- Cầm chai rượu để rót theo cách sao cho nhãn mác vẫn có thể nhìn thấy được và hướng về phía khách, dùng khăn của phục vụ, gấp và hứng những giọt rượu chảy ra nếu có.
- Rót 3/4 ly đối với vang trắng và 1/2 ly đối với vang đỏ.
- Rượu vang trắng phải thường xuyên được phục vụ lạnh còn rượu vang đỏ thì trong điều kiện nhiệt độ của phòng.

○ Phục vụ bia không cồn:

Bia không cồn là loại bia không chứa cồn hoặc chỉ chứa một lượng cồn rất nhỏ, các loại bia này thích hợp với phụ nữ và những người cần sự tỉnh táo, chẳng hạn khi lái xe ô tô.

Theo luật, ở Mỹ, các loại bia có nồng độ cồn không quá 0,5% có thể được gọi là bia không cồn.

Ở Anh, luật quy định (tính đến thời điểm tháng 5 năm 2007):

- Bia không cồn (No alcohol/alcohol free): Nồng độ cồn không quá 0,05%.
- Bia khử cồn (Dealcoholised): Nồng độ cồn trên 0,05% nhưng không quá 0,5%.
- Bia độ cồn thấp (Low alcohol): Nồng độ cồn không quá 1,2%.

Tại các nước khác trong Cộng đồng Châu Âu, bia phải có nồng độ cồn không quá 0,5% mới được gọi là bia không cồn.

Bia không cồn cũng được sản xuất như bia bình thường, nhưng nó thêm giai đoạn loại bỏ bớt cồn trong

bia, có thể bằng cách chưng ở nhiệt độ thấp để cồn bay hơi.

Phục vụ bia không cồn cũng giống như các loại bia thông thường, thường có nhãn dùng để phân biệt bia không cồn với bia thông thường, bia không cồn được phục vụ lạnh là tốt nhất trừ khi có các chỉ dẫn khác, những điểm cần chú ý khi phục vụ bia không cồn là:

- Dụng cụ phục vụ phải sạch.
- Kiểm tra chai, lon bia về ngày bán, vết xây sát, mùi vị.
- Phục vụ đá (nếu cần), đá phải làm từ nước tinh khiết.
- Rót, trang trí và trình bày đúng cách:

✓ Rót bia tươi từ vòi:

Vì lý do vệ sinh, cầm ly ở chân hoặc 1/3 thân tính từ đáy ly, nghiêng miệng ly một góc 45° và đặt miệng ly vào sát vòi rót nhưng không được chạm vào bên trong ly, khi rót, nên rót chậm để tránh tình trạng quá nhiều bọt nổi lên mặt ly và vòi chạm vào bia.

✓ Rót bia chai và bia lon:

Ly để trên bàn hay theo một góc nghiêng, khi rót bia, phải rót vào trong lòng ly, cổ chai không được chạm vào ly và nhúng vào bia trong khi rót, chú ý tốc độ rót bia để điều chỉnh lượng bọt trên miệng ly.

9.4.2. Phục vụ thức uống có cồn:

Khi bạn là người phục vụ, khách sẽ yêu cầu phục vụ bia, rượu vang và các thức uống có cồn khác, quầy bar là nơi cung cấp rượu vang và các thức uống có cồn khác cho khách hàng, và có phục vụ cả bữa ăn.

- Phục vụ bia:

Trong thời tiết ấm áp thì bia là loại thức uống rất thông dụng vì chúng luôn được phục vụ lạnh, bia thường được bán với hai hình thức: Bia tươi và bia đóng chai hay đóng lon.

- Bia tươi:

Bia tươi được đựng trong những thùng lớn, được đậy kín và tiệt trùng, CO₂ được đựng riêng và nổi vào thùng bia tươi khi sử dụng, bia tươi lý tưởng nhất là được dùng trong vòng từ 3 đến 5 tuần.

Bia tươi được phục vụ ở nhiệt độ 13-15⁰C (55-58⁰F) là thích hợp nhất, người phục vụ phải đảm bảo lượng bia rót ra đủ yêu cầu với ngọn hay bọt nhỏ trên miệng ly, khi rót bia, các điều quan trọng sau đây cần phải được lưu ý:

- ✓ Cầm ly đúng cách và hợp vệ sinh, nghĩa là cầm vào chân hoặc thân ly (khoảng 1/3 thân tính từ chân ly), không bao giờ được cầm vào miệng, ly phải được cầm nghiêng một góc 45⁰ khi rót.
 - ✓ Miệng của vòi rót phải gắn sát⁶⁰ và không chạm vào bên trong ly. Rót ngay giữa ly.
 - ✓ Giữ cho miệng vòi sạch để tránh tình trạng quá nhiều ngọn hoặc bọt nổi lên mặt ly bia, điều chỉnh tốc độ mở van (tăng/giảm lượng bia) để hạn chế bọt hoặc ngọn bia, lượng bia trong ly sau khi rót phải đúng với tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Bia chai và bia lon:

Bia chai và bia lon cũng khá phổ biến, loại bia này có một thuận lợi chủ yếu so với bia tươi là thời gian lưu giữ từ 6 đến 12 tháng khi chưa được mở, cũng giống như bia tươi, khi rót bia chai phải rót vào trong lòng ly, ly được cầm theo một góc hơi nghiêng hoặc để trên bàn, cổ chai không được tì vào ly bia khi rót. Khi rót bia, cần phải chú ý quá trình tạo bọt và điều chỉnh tăng hay giảm lượng bia một cách tương ứng, nên rót chậm để tránh tình trạng bọt nhiều quá.

- Các loại ly uống bia:

Tất cả các loại ly được sử dụng phải hoàn toàn sạch, không có dầu tay, vết dầu mỡ hay vết sơn môi

⁶⁰ Khoảng cách thường là 1 centimet.

trên miệng ly, khi rót bia vào một ly nước bắn, bia sẽ nhanh chóng tan hết bọt, bia có thể được phục vụ bằng các loại ly khác nhau tùy vào từng nhà hàng:

- ✓ Ly có quai dung tích 250ml dùng cho bia tươi.
- ✓ Ly không có quai dung tích 500ml dùng cho các loại bia tươi.
- ✓ Ly không có quai dung tích 330ml chân ngắn dùng cho bia chai.
- ✓ Ly Pilsner dùng cho bia nhẹ, dung tích 330ml, 375ml và 500ml.

• Phục vụ rượu vang:

Rượu vang là thức uống có chứa cồn, chủ yếu làm từ nho được ép ra và lên men, trên thế giới, chỉ có một vài khu vực có thể sản xuất rượu vang do cần có những điều kiện khí hậu nhất định để nước nho có thể chuyển thành rượu vang uống được:

- Đủ ánh sáng mặt trời để quả nho chín được.
- Nhiệt độ mùa đông phải đủ lạnh.

Rượu vang được sản xuất tại nhiều nước khác nhau bao gồm: Pháp, Đức, Ý, Tây Ban Nha, Bồ Đào Nha, Úc, New Zealand, Chi lê và Mỹ, ba phần tư rượu vang của thế giới được sản xuất tại Châu Âu, riêng Ở Việt nam thì chỉ có một lượng nhỏ rượu vang được sản xuất tại Đà Lạt.

Champagne là tên của một vùng thuộc nước Pháp, chỉ có rượu nho có ga sản xuất ở vùng đó mới được gọi là Champagne mà thôi, ngoài vùng đó ra thì gọi là sparkling wine (vang nổ hay vang sủi bọt).

- ✓ Phân loại rượu vang:

Nếu xếp theo màu:

- Vang trắng.
- Vang đỏ.
- Vang hồng.

Nếu xếp theo chất lượng của nước Pháp: Rượu vang của Pháp được chia ra làm nhiều loại với sự kiểm soát của cơ quan nhà nước:

- *Vin de Table*: Có thể dịch ra là rượu vang bàn hay rượu vang thông dụng, là loại rẻ tiền nhất với độ cồn vào khoảng 9 hay 10 độ.
- *Vins de Pays*: Là rượu có ghi nhãn hiệu của địa phương và phải tuân theo một số điều kiện qui định như một hecta đất chỉ được phép sản xuất dưới 100 hectolitres (1 hectolitres = 100 lít), độ cồn ít nhất là phải bằng 9 độ trở lên.
- *Vins Délimités de Qualité Supérieure (VDQS)*: Tạm dịch là rượu vang sản xuất hạn chế với chất lượng cao: Phải có một ban chuyên gia chính thức cho phép mang ký hiệu VDQS, ban này coi từng mảnh đất một, góc nho, cách trồng, cách ủ rượu vang, độ cồn, rồi còn phải nếm... Thông thường, các loại rượu này đang chờ đợi để chuyển lên loại cao hơn, nghĩa là lên loại AOC.
- *Appellation d'Origine Contrôlée (AOC)*: Tạm dịch ra là rượu vang được quyền mang tên có sự kiểm tra tận gốc: Loại rượu này được kiểm tra rất kỹ, rất chặt chẽ về diện tích ruộng nho, khí hậu đặc biệt của vùng đó, hướng mặt trời, sỏi đá, nguồn gốc của nho, có bao nhiêu loại, số gốc nho trên một hecta, số lượng sản xuất có hạn chế, số lượng của đường có hạn tối thiểu, số độ của cồn, cách làm rượu... Có những loại rượu vang AOC mà nơi đóng chai cũng được chỉ định.

Thỉnh thoảng có xảy ra số rượu vang sản xuất ra cao hơn số lượng qui định thì toàn thể số rượu vang năm đó phải thụt xuống loại thấp nhất (*Vins de Table*), và có thể bị thu lại nhãn hiệu AOC, hoặc còn có thể bị mất quy chế AOC vì các lý do khác nữa, nhãn hiệu của loại AOC phải ghi rõ tên và địa chỉ của người sản xuất, người buôn rượu vang hay là người trách nhiệm đóng chai.

- *Vins de Qualité Produits dans une Région Déterminée (VQPRD)*: Tạm dịch là rượu vang có chất lượng sản xuất trong một vùng qui định hay một mảnh đất qui định: Đây là vào loại rượu vang

cao cấp nhất, loại số một và cũng là loại hảo hạng mà chỉ có một mình nước Pháp có mà thôi, nhãn hiệu của loại rượu vang này không có ghi chữ VQPRD mà chỉ ghi chữ clos, chateau và cru thôi.

- Clos có nghĩa là miếng đất có rào.
- Chateau là lâu đài.
- Cru là nơi lớn lên: Có 2 loại: Premier cru (nghĩa là first growth) và Grand cru (nghĩa là great growth).

✓ Các ly uống rượu vang:

Một ly rượu vang tốt phải phẳng và trong suốt, màu sắc và độ sáng của rượu vang có thể nhìn thấy một cách rõ ràng, ly rượu phải có chân để cầm sao cho hơi nóng của tay không làm ảnh hưởng đến chất lượng của rượu khi uống, trên miệng ly phải có một đường cong mỏng để góp phần giữ được hương vị rượu, ly phải đủ lớn để chứa được một lượng rượu cần thiết khi uống.

Ly rượu vang có nhiều kích cỡ khác nhau, thường là dựa trên các thông số kỹ thuật của nhà sản xuất, dưới đây là bảng chỉ dẫn chung:

- Vang trắng: Ly có chân, dung tích 150 ml.
- Vang đỏ: Ly có chân, dung tích 175 ml.
- Các loại rượu vang Đức và vang Alsace (vang sản xuất tại vùng Alsace của Pháp): Ly rượu Đức (rượu vang trắng Đức), dung tích xấp xỉ 175-200ml.
- Rượu vang hồng: Ly mỏng cao (Flute), dung tích xấp xỉ 175-200ml.
- Rượu sâm banh và các loại rượu vang nổ khác: Ly mỏng cao (Flute), dung tích xấp xỉ 175-200ml.

✓ Phục vụ rượu vang:

- Danh mục rượu vang:

Danh mục rượu vang có thể khác nhau đáng kể giữa nhà hàng này với nhà hàng khác, tuy nhiên vẫn có một số điểm chung:

- Độ dài của danh mục rượu vang thường được xác định bởi quy mô và loại hình hoạt động của cơ sở kinh doanh. Ví dụ: một nhà hàng

sang trọng trong một khách sạn tiêu chuẩn quốc tế năm sao có thể đưa ra một danh mục rượu vang lớn.

- Trong hầu hết các trường hợp, tên và loại rượu vang thông dụng được lựa chọn để lên danh mục.
 - Danh mục rượu vang có thể xếp theo giá cả từ các loại rượu vang nội (không đắt tiền) đến những loại rượu vang ngon đã được lựa chọn (đắt tiền) để phù hợp với sở thích cho tất cả khách hàng.
 - Thông thường danh mục rượu trong những bữa tiệc lớn cũng giống như danh mục rượu của nhà hàng.
- **Nhiệt độ phục vụ:**
 - Vang đỏ: Theo thông lệ, vang đỏ phục vụ ở nhiệt độ của phòng (khoảng $18 - 21^{\circ}\text{C}$), một số loại rượu vang đỏ ít năm có lẽ cũng được uống lạnh ở nhiệt độ $10 - 13^{\circ}\text{C}$.
 - Vang trắng và vang hồng: Phục vụ lạnh từ $10 - 12^{\circ}\text{C}$.
 - Vang trắng miệng, sâm banh và các loại rượu vang nổ khác: Phục vụ lạnh từ $6 - 9^{\circ}\text{C}$.
 - Đối với chai rượu đã mở: Được trữ trong tủ lạnh và có thể giữ thêm khoảng từ 2 - 3 ngày, hãy đóng nút bần lại khi không uống (Có thể sử dụng nút bần của chính chai hoặc một nút bần sạch cũng giúp rượu giữ được lâu hơn), không nên để chai nằm vì điều này sẽ thúc đẩy quá trình ôxy hóa khiến rượu mau hỏng hơn.
 - **Cách cầm chai rượu vang:**

Ở nơi chứa rượu vang, người ta thường đặt chai rượu trên giá rượu⁶¹ và luôn giữ trong điều kiện đảm bảo.

⁶¹ Thường là đặt nghiêng hoặc nằm xuống, mục đích để rượu chạm vào nút chai tránh nút hỏng làm rượu hỏng theo.

- Khi lấy chai rượu từ giá đựng, không được lắc, vì điều đó có thể làm mất căn hay là nguyên nhân làm rượu bị “đóng nút”.
- Trong khi rót phải cầm chắc chai theo cách sao cho có thể nhìn thấy nhãn.
- Champagne và rượu vang đều tuân theo những quy tắc giống nhau, để tránh trường hợp làm đổ rượu ra ngoài, mỗi ly nên rót 2 lần.
- Mở một chai rượu sâm banh và rượu vang nổ:

Quy trình mở một chai sâm banh và vang nổ có thể khác nhau ở các nhà hàng, sau đây là một ví dụ thực tiễn ở một nhà hàng trong một khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh, quy trình gồm 5 bước:

 - *Bước 1:* Để chai lên bàn, mở vỏ bọc miệng chai ra, mở niền bằng dây kềm ra, nhớ là tay kia phải đề ngay nút.
 - *Bước 2:* Cầm chai lên nghiêng khoảng 45⁰, một tay giữ chặt nút chai, một tay cầm đuôi chai, xoay chai (nhớ là không xoay nút chai mà xoay chai), ta có thể cảm nhận được áp suất từ trong chai đang đẩy nút ra, hãy đề nút xuống nếu muốn nghe tiếng nổ lớn, bằng không thì thả nhẹ ra cho đến khi nút bung.
 - *Bước 3:* Khi nắp gần bật ra, khẽ nghiêng nút chai để không khí tiếp xúc với rượu, tránh để nút chai bắn vọt ra ngoài gây tiếng nổ, kinh động đến khách ăn và rượu sẽ bắn vọt ra ngoài.
 - *Bước 4:* Nên lau miệng chai trước khi uống.
 - *Bước 5:* Rót một ít rượu ra ly, ngưng một lát, sau đó rót đầy 3/4 ly (hoặc theo quy định).
- Mở một chai rượu vang:

Chai rượu phải được vệ sinh sạch sẽ và khô ráo trước khi mở, cũng giống như quy trình mở sâm banh và vang nổ, quy trình mở rượu vang có thể khác nhau giữa các nhà hàng, sau đây là một ví dụ thực tiễn ở một nhà hàng trong một khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh, quy trình gồm 6 bước:

- *Bước 1:* Một tay cầm cổ chai, một tay cầm đuôi chai, nâng chai hoặc cầm cả giò rượu giới thiệu với khách ở vị trí sao cho khách hàng không phải xoay người để nhìn rõ nhãn chai, bằng một giọng rõ ràng, mạch lạc, thông báo cho khách tên rượu, vùng sản xuất, năm làm rượu và tên nhà sản xuất rượu hoặc bán rượu.
 - *Bước 2:* Đặt chai rượu lên bàn ở vị trí lựa trước sao cho bạn không phải loay hoay dịch chuyển chai rượu, sau đó cắt một đường xung quanh cổ chai dưới ngón thứ hai (không được xoay chuyển chai, chỉ xoay mũi dao của đồ khui).
 - *Bước 3:* Lau miệng chai rượu bằng khăn phục vụ.
 - *Bước 4:* Đặt dụng cụ mở nút chai vào giữa nút và xoay chậm cho đến khoảng phân nửa lưỡi khui.
 - *Bước 5:* Mở nút chai từ từ, đến lúc còn khoảng 0,5 centimet thì dừng lại, xoay hơi nghiêng nút chai nhẹ nhàng bằng ngón cái và ngón trỏ để không khí vào từ từ tránh tiếng kêu đột ngột làm phiền khách và rượu có thể bắn ra ngoài, đặt nút chai vào đĩa nhỏ đã chuẩn bị trước, cất đồ mở vào túi và đưa khách xem nút, đặt nút chai vào xô đá (nếu là vang trắng), lưu ý những chai rượu lớn tuổi bạn có thể làm gãy nút vì nút có thể yếu.
 - *Bước 6:* Dùng khăn phục vụ lau bên trong và bên ngoài cổ chai.
- **Chiết rượu vang:**
- Những chai vang trên tám năm tuổi hoặc những chai có chất lượng cao và màu đỏ sậm đen như Barolos, California Cabernet Sauvignons thì nên chiết rượu vang, để chiết một chai vang có hiệu quả, cần lưu ý:
- Khi rót, hãy dùng một ngón nền, hoặc một ngón đên có ánh sáng chiếu vào phần cổ chai.

- Đối với vang trẻ: Rót rượu chậm rãi vào một chiếc bình rộng miệng.
- Đối với vang lâu năm: Hãy đặt chai ở tư thế đứng ít nhất một tuần trước khi rót, việc này sẽ giúp cho cặn rượu lắng xuống và tích tụ hết ở đáy.
- Trong quá trình rót, nếu thấy có những mảnh nhỏ trôi ra ngoài cổ chai thì dừng lại, không rót nữa mà tìm hướng khác để xử lý.
- Hãy xem xét mức độ cặn ở dưới đáy chai, không rót hết ra ngoài.
- Rót rượu vang:

Quy trình rót rượu vang hầu như tương tự nhau ở các nhà hàng, sau đây là một ví dụ thực tiễn ở một nhà hàng trong một khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh, quy trình gồm 5 bước:

 - *Bước 1:* Cầm chai rượu sao cho nhãn của chai hướng lên trên và có thể nhìn thấy được.
 - *Bước 2:* Giữ đúng khoảng cách giữa chai và miệng ly rượu (khoảng 1 centimet), rót vào giữa ly khoảng một ngậm mời khách (người gọi hoặc chủ tiệc) thử.
 - *Bước 3:* Phục vụ cho phụ nữ trước, sau đó đến nam giới và sau cùng là chủ bữa tiệc⁶², rót 3/4 ly rượu (vang trắng), 1/2 ly rượu (vang đỏ), nên quay cổ chai sau khi rót xong để tránh nhỏ giọt xuống bàn. Sau mỗi lần rót, lau cổ chai để rượu không rót ra bàn, lưu ý là vẫn luôn giữ nhãn chai hướng về khách sau khi rót xong.
 - *Bước 4:* Đặt chai vào giỏ rượu (nếu rượu đỏ) hay trên bàn, hoặc xô đá nếu là rượu trắng.
 - *Bước 5:* Kiểm tra lại lần cuối xem có thiếu sót gì không, thu dọn tất cả những gì không cần thiết khỏi bàn, theo dõi và rót thêm rượu thường xuyên theo định lượng tiêu chuẩn của nhà hàng.

⁶² Theo nguyên tắc: Già rồi để trẻ, nếu theo chức vụ thì phục vụ người có địa vị cao nhất tới thấp nhất.

Nếu khách hàng yêu cầu một chai rượu vang mới thì phải thay ly khác.

✓ Rượu vang và món ăn:

Rượu vang là trợ thủ đắc lực cho món ăn, sự kết hợp hài hòa giữa rượu vang và món ăn cho ta một trải nghiệm ẩm thực tuyệt vời khó quên.

Với ưu điểm là độ cồn thấp, có axit mang tính tiêu hóa cao và ít sử dụng hương liệu nhân tạo, rượu vang rất được thực khách ưa chuộng.

- Sự hòa hợp giữ món ăn và rượu vang:

Không có nguyên tắc nào quy định món ăn này nhất định phải dùng kèm với rượu vang kia, các nguyên tắc sau đây sẽ giúp ích cho bạn trong việc đề xuất cho thực khách loại rượu nào thì thích hợp hơn cho món ăn mà khách đã gọi. Tất nhiên, quyết định và lựa chọn cuối cùng vẫn là quyền của khách hàng:

- ✓ Rượu vang khô (dry wines) được sử dụng trước rượu vang ngọt (sweet wines), nếu uống vang ngọt trước thì hương vị vang ngọt sẽ lấn át vang khô và khi uống vang khô hầu như chẳng cảm nhận được hương vị gì cả.
- ✓ Uống vang trắng trước vang đỏ.
- ✓ Vang trắng thích hợp hơn với các món có hương vị nhẹ như: hầu hết các loại thịt trắng, salads và cá.
- ✓ Vang đỏ thích hợp hơn với các loại thịt đỏ, thịt thú rừng, cheese và các món có hương vị nặng, các món hầm và cà ri ít cay cũng thích hợp hơn với vang đỏ. Tuy nhiên, khi ăn cà ri cay, nhiều người thích dùng kèm với bia hơn.
- ✓ Nên uống vang ngọt độc lập mà không nên dùng kết hợp với các loại vang khác, vang ngọt kết hợp với các móng trắng miệng thì mang hiệu quả thật tuyệt vời.

- ✓ Tránh dùng rượu vang với các món có chứa axit như bưởi hay salads có chứa giấm.

Tuy nhiên, có một vài điểm chung sau đây cần lưu ý trong việc đề xuất món ăn đi kèm với rượu vang:

- ✓ Điều quan trọng trước nhất là món ăn và rượu vang không phải được “ghép đôi” bằng màu sắc mà là từ chính đặc điểm của chúng.
- ✓ Điều quan trọng thứ hai là món ăn có chứa tannins thì dùng với rượu đỏ, ngọt thì dùng với rượu trắng.
- ✓ Kết hợp nồng độ hương vị: Rượu vang ít cồn, nhiều mùi, vị trái cây (light boby wines) như vang đỏ Pinot Noir và Gamay và vang trắng Sauvignon Blanc và Pinot Blanc thích hợp với các món ăn có hương vị nhẹ như cá thịt trắng hay thịt gà chần nước sôi. Các chai fuller-bodied (loại rượu nhiều chất cồn hơn) như Shiraz nên kết hợp với các món ăn béo và có hương vị nặng.
- ✓ Vang “lớn tuổi” thích hợp hơn cho các món có hương vị nhẹ vì càng nhiều năm thì vang càng có hương vị dịu, nếu sử dụng vang nhiều năm với món ăn có hương vị mạnh thì hương vị món ăn sẽ lấn át mùi vị của rượu.
- ✓ Các món ăn nồng hoặc cay, chẳng hạn như cà ri và đồ ăn Thái, chuộng các loại rượu sủi tăm hoặc rượu ngọt thoảng như off-dry Riesling Gewurztraminer và Chenin Blanc.
- ✓ Các món rán và pizza cần những loại rượu vang có nồng độ axit cao, để giúp tiêu hóa chất béo, nếu là vang trắng thì Sauvignon Blanc là thích hợp và Chianti hay Pinot Noir cho vang đỏ.

- ✓ Rượu vang đỏ kết hợp với pho mát cứng, rượu vang trắng kết hợp với pho mát mềm, chỉ những loại rượu có nồng độ cồn cao như vang Port (Bồ Đào Nha) mới thích hợp với các loại pho mát xanh có vị cay như Gorgonzola và Stilton.
- ✓ Pinot Noir là một trong số rất ít loại vang đỏ có thể kết hợp tốt với gà như tất cả các món ăn, bao gồm cả gà và cá.
- ✓ Rượu vang có chứa tannins như Bordeaux khi phục vụ với các thức ăn phải nhai nhiều hoặc thịt đỏ không dùng nước xốt như các món hầm hay om (steak) thì hương vị rượu sẽ dịu đi.
- ✓ Phục vụ món tráng miệng thường kèm theo rượu vang ngọt chẳng hạn như Sauternes Fortified...

- Âm thực các nước và rượu vang:

Như đã đề cập ở trên, không có quy tắc hay luật lệ nào quy định về sự kết hợp giữa món ăn và rượu vang mà phải căn cứ vào đặc điểm của từng loại mà có sự kết hợp hài hòa, người ta ví von vui rằng chọn rượu vang cho món ăn cũng như chọn ý trung nhân, hai bên phải tương đồng để bổ sung cho nhau, lấp chỗ khuyết cho nhau mà không lấn áp bên kia, các chỉ dẫn sau đây sẽ giúp ích cho bạn thêm:

Âm thực dân tộc	Rượu vang trắng	Rượu vang đỏ
Pháp	Alsace, Pinot Blanc, Marcon-Village	Sauner-Champigny, Minervois, Cotes du Rhone-Village
Ý	Soave Classico, Lugana	Chianti Classico, Salice Salentino
Tây Ban Nha	Rueda, Albarino	Navarra, Valdepenas

Mê hi cô	Chilean or Californian Sauvignon Blanc	Zinfandel, Petite Sirah
Trung Quốc	German or Australian Riesling, Pinot Blanc	Beaujolais, New World Pinot Noit
	Semillon-Chardonay, Marsanne	New World Merlot, Zinfandel
Việt Nam/ Thái Lan	Pinot Blanc, Sauvignon-Semillon	Shiraz-Grenache

Bảng 9.1. Ẩm thực dân tộc các nước và rượu vang thường đi kèm

- Một số ví dụ điển hình về cặp đôi món ăn và rượu vang:

Không có câu trả lời nào về món này nên đi kèm tốt nhất với rượu vang kia, trong văn hóa ẩm thực, sở thích cá nhân được thể hiện rõ nét, nhưng những “cặp đôi” sau đây thường được lựa chọn khi thực khách gọi món:

Món ăn	Nhãn hiệu rượu vang
- Tapas (món khai vị hay món ăn chơi trong ẩm thực của người Tây Ban Nha)	- Manzanilla Sherry
- Guacamole (món nổi tiếng của người Mexico gồm hỗn hợp bơ, nước ép chanh và ớt, hoặc hạt tiêu)	- Chilean Sauvignon Blanc
- Tapenade Toasts	- Dry Rose
- Onion Tart	- Alsace Pinot Gris
- Oysters	- Chablis

- Panfried Escallops	- Austrian Gruner Veltiner
- Gravalax	- Dry Vouvray
- Salmon with Spicy Crust	- Californian or New Zealand Pinot Noir
- Chinese Food	- New World Sparkling Wine
- Chicken Satay	- Australian Semillon
- Roast Turkey	- Australian Shiraz
- Roast Lamb	- Red Bordeaux or rioja
- Roast or Chargrilled Beef	- Ribero Del Duero
- Pheasant	- Mature Red Burgundy
- Venison	- Barolo
- Foie Gras	- Sauternes
- Goat Cheese	- Sauvignon Blanc
- Dark Chocolate Dessert	- Banyuls
- Apricot Tart	- Hungarian Tokaji Aszu
- Pecan Pie	- Australian Liqueur Muscat

Bảng 9.2. Món ăn và rượu vang thường đi kèm

- Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi:

- ❖ Rượu mạnh:

Rượu mạnh là một thức uống có cồn được chưng cất từ quá trình lên men của các loại trái cây hay hạt thực vật, rượu mạnh có nồng độ cồn cao hơn bia tươi hoặc bia chai với 40% thể tích tính trung bình, và do đó, nó được phục vụ với một lượng ít hơn nhiều.

Tất cả các loại rượu mạnh được gọi chung là spirits, một số rượu mạnh thông dụng trên thị trường hiện nay có thể kể đến:

- Brandy: Có độ cồn trung bình 40% thể tích, được sản xuất qua một quy trình phức tạp và tốn kém, brandy theo nghĩa rộng nhất là loại rượu mạnh được

ché biến từ sự chùng cất của rượu vang hay từ trái cây nghiền nát rồi ủ lâu trong thùng gỗ, thùng gỗ cho phép ôxy hóa nhẹ brandy, brandy ngấm màu của gỗ để trở thành màu hổ phách và hấp thụ hương thảo mộc từ gỗ. Khi brandy đủ tuổi, nồng độ sẽ được giảm bằng cách cho thêm nước cất.

Brandy có thể chia làm 3 nhóm chính:

- Brandy nho (Grape Brandy): Được chế biến từ nước nho lên men, nước nho ép chứ không có thịt hay vỏ quả nho, loại rượu này thường có thời gian lưu trữ khá dài trong thùng gỗ sồi để lên màu, tăng thêm mùi vị và trở nên ngon hơn.
- Brandy táo⁶³ (Pomace Brandy): Là loại brandy được làm từ thịt quả, vỏ, thân và phần còn lại của quả nho sau khi đã ép lấy nước, do có vị gắt nên phải thời gian ủ khá dài. Brandy táo thường có thời gian lưu trữ trong thùng gỗ tối thiểu nên có hương vị nồng đậm và có mùi vị đặc trưng của loại nho được chế biến đã bị mất đi ở brandy ủ lâu năm trong thùng gỗ.
- Brandy hoa quả (Fruit Brandy): Là tên gọi chung cho tất cả các loại brandy lên men từ các loại trái cây nói chung trừ nho, Brandy hoa quả, trừ loại làm từ dâu, thường là làm từ các loại quả dùng để lên men rượu, dâu không đủ độ ngọt để làm ra vang có đủ nồng độ còn cần thiết để chùng cất và vì vậy, dâu thường được ngâm trong rượu mạnh để chiết lấy vị dâu và hương thơm.

Hai rượu brandy phổ biến trên thị trường là Cognac và Armagnac⁶⁴ (hai vùng sản xuất brandy của Pháp).

Các nhãn hiệu Cognac nổi tiếng như: Hennessy, Rémy Martin, Martell, Camus, Courvoisier, Prunier,

⁶³ Loại Grappa của Italia và Marc của Pháp là hai điển hình của loại brandy này.

⁶⁴ Chính phủ Pháp đã đăng ký tên Cognac và Armagnac như là sở hữu độc nhất cho hai vùng trên.

Otard... còn các nhãn hiệu Armagnac nổi tiếng trên thị trường như: Chabot, Larressingle, Janneau..., các ký hiệu trên rượu brandy có ý nghĩa như sau:

- A.C.: Rượu có 2 năm ngâm trong thùng gỗ.
- V.S.P. (Very Superior Pale): Rượu có ít nhất 2 năm tuổi trong thùng gỗ.
- 3 Stars (3 sao, tương đương với V.S. - Very Special): Loại rượu tương đối trẻ tuổi, từ 3 đến 5 năm, giá rẻ và được tiêu thụ nhiều.
- V.S (Very Special): Rượu được pha trộn từ khoảng 40 hầm rượu khác nhau, trong đó hầm rượu nhỏ tuổi nhất khoảng 4 năm.
- V.O (Very Old) và V.S.O.P (Very Superior Old Pale – Sản phẩm đặc biệt rất nhọt nhọt⁶⁵, hoặc Very Special Old Product – Sản phẩm đặc biệt, đã ủ rất lâu): Rượu được pha trộn từ khoảng 60 hầm rượu khác nhau, trong đó hầm rượu nhỏ tuổi nhất khoảng 4-6 năm, V.S.O.P có màu vàng nhạt và đất vừa phải nên khá phổ dụng trong cả giới bình dân và quý tộc.
- X.O (Extra Old – Rất lâu hay Tuyệt xưa) hay Luxury: Rượu được pha trộn từ khoảng 100 hầm rượu khác nhau, trong đó hầm rượu nhỏ tuổi nhất khoảng 6 năm trở lên, X.O khá đắt, tuổi thường trên 20 năm, chất lượng cao.
- Napoléon: Tuổi trên 10 năm, Napoléon không liên quan gì đến hoàng đế Napoléon của Pháp, mà chỉ mang nghĩa là “Hoàng đế của các lò rượu”. Ngoài ra, rượu Cordon Blue, Anniversary, Reserve Prince Hubert cũng tương tự như Napoléon.
- Extra, Extra Veille hay Grande Reserve: Loại đặc biệt quý hiếm, tuổi từ 45 năm trở lên. Nút chai rượu Brandy phải được đóng bằng nút bần (một loại gỗ đặc biệt, có cả một ngành công nghiệp sản xuất nút bần cho Brandy), đặc điểm

⁶⁵ Do rượu để lâu trong hầm, thiếu ánh sáng.

của nút chai này sau khi đóng chai sẽ dẫn nở khít chặt miệng chai tuyệt đối không cho không khí thâm thấu, khi lưu trữ chai rượu Brandy chỉ nên để đứng, không để nằm ngang vì rượu sẽ bị thâm vào nút bần sẽ bị hỏng mùi.

Brandy có thể uống nguyên chất trong ly Brandy Snifter (nên tráng nóng để tăng mùi vị), pha với nước tinh khiết hoặc nước có gas như nước suối, soda, coke, tonic... hoặc có thể uống kèm với đá trong ly Old Fashioned hoặc dùng để pha một số loại cocktail.

○ Gin:

Xuất hiện đầu tiên ở Hà Lan vào thế kỷ 17, rượu gin được chưng cất từ các loại ngũ cốc lên men (bắp, lúa mạch, yến mạch hoặc lúa mạch đen) và có mùi thơm của Juniper berries (gần giống mùi vỏ bưởi), nồng độ thường là 40 – 43%. Rượu gin cũng có thể được ướp mùi vị của vỏ chanh khô, rau mùi, bạch đậu khấu, cây bạch chi, cây carum, rễ cam thảo hoặc các loại thực vật khác.

Rượu gin ngon sẽ khá khô so với các loại rượu mạnh khác, thường thì gin không uống nguyên chất mà được pha với các chất ngọt khác để làm cocktail như nước khoáng tonic hay rượu vermouth⁶⁶ để cân bằng độ khô này.

Các thứ đồ uống thường được pha với gin để làm cocktail là soda cam, nước chanh, nước lựu, nước bưởi, bia gừng, chanh đắng, Kool-Aid, Fresca, Wink, 7up, Coke, và Dr Pepper....

○ Rum:

Bắt nguồn từ Châu Á, cây mía được Columbus mang đến Châu Mỹ, Cu Ba và Rum xuất hiện đầu tiên tại vùng này, rượu Rum ngày nay hiện diện ở những nơi có trồng mía, Rum là rượu được chưng cất từ nước cốt mía hay sản phẩm của cây mía (siro mía, mật mía), sau khi cất xong, rượu Rum cũng có

⁶⁶ Một loại rượu uống khai vị, thường dùng để pha cocktail

thời gian chín trong thùng gỗ giống như Brandy và Whisky.

Rum chủ yếu dùng pha chế cocktail, nhưng cũng có thể uống trực tiếp hay pha với nước cốt trái cây, có nhiều loại Rum khác nhau:

- Rum Puerto Rico: Là loại Rum nhẹ, cũng cất từ loại Xirô đường như nói trên.
- Rum Jamaica: Có vị gắt và mùi hương đậm, thời gian trưởng thành trong thùng gỗ cây cao su ít nhất 5 năm.
- Rum Martinique: Cất từ nước mía cô đặc, màu rượu phụ thuộc vào thời gian và phương thức trưởng thành trong thùng gỗ cây cao su.
- Rum Demeraran: Là loại Rum sản xuất ở Guayama có sông Demeraran chảy qua ở đông nam Venezuela, rượu Rum ở đây màu rất đậm, hương vị độc đáo, một số Rum Demeraran có nồng độ rượu rất cao, dùng làm rượu gốc truyền thống để pha Grog và Zombie.

Hoặc Rum có thể phân loại theo màu sắc của rượu:

- Light (white) Rum: Rượu trong suốt, không màu, là loại phổ biến nhất, thường dùng trong pha chế cocktail.
- Golden Rum: Rượu trong suốt, có màu vàng nhạt do được ủ trong thùng gỗ sồi trong một thời gian ngắn.
- Dark Rum: Rượu trong suốt, có màu vàng sậm do được ủ trong thùng gỗ sồi trong một thời gian ngắn (lâu hơn golden Rum).
- Flavoured Rum: Có thể có màu và mùi vị được kết hợp với các loại trái cây, lá... nên độ cồn có giảm hơn so với tiêu chuẩn, loại này ít được dùng trong pha chế cocktail.

○ Tequila:

Tequila sản xuất từ loại lan lười rồng màu xanh lam (*Agave tequilana weber*)⁶⁷ – cây này giống cây xương rồng. Người ta lấy phần ruột của cây, đem hầm rồi cho vào máy ép lấy nước, cho thêm đường, men rượu vào lên men 3 ngày, sau đó cất thành rượu, Tequila thường chứa trong các thùng cỡ lớn và để ít nhất 3 năm sau mới đóng chai.

Rượu Tequila chỉ được sản xuất tại Tequila thuộc bang Jalisco, Mêhicô thì mới được lấy tên Tequila, còn nếu sản xuất ngoài địa phận này thì được gọi là Mezcal.

Tequila chứa ít nhất 40% độ cồn, có mùi của thảo mộc, mùi cỏ và mùi của rau củ tự nhiên, Tequila có thời gian sử dụng khá dài và phản ứng khá nhạy với ánh sáng mặt trời trực tiếp cho dù có mở nắp hay không, nó được dùng chủ yếu để pha cocktail, nhất là với nước chanh. Tequila có hai cách uống:

- Sử dụng với muối (cách này trong các quán bar hay làm: Cho muối ra lưng bàn tay hay miệng ly, sau khi liếm muối, bạn uống liền một hơi Tequila.
- Sử dụng cùng với một lát chanh hoặc một trái ớt nhỏ, và nếu có thể thì dùng kèm với những món ăn truyền thống của Mexico như trái bơ nghiền, các loại xốt cay làm từ cà chua và ớt.

○ Vodka:

Vodka là loại rượu chưng cất, rất trong, thường là không màu (trừ phi pha thêm hương liệu) và có độ cồn tương đối cao từ 35% đến 50%, nguyên liệu để sản xuất vodka thường là khoai tây, hoặc một số loại ngũ cốc, lên men và lọc bằng than để khử mùi, Vodka không nhất thiết phải qua khâu ủ, nhưng cần được xử lý nhằm loại bỏ hương vị và màu sắc để trở thành trong suốt, không mùi. Đây là loại rượu để

⁶⁷ Ở Mêhicô, cây này được gọi là Maguey hoặc Blue Mezcal, ở Mỹ gọi là Century plant.

bay hơi có thể pha chế với nhiều loại trái cây và các hỗn hợp đồ uống khác.

Vodka vốn được sản xuất ở Nga và Ba Lan từ thế kỷ 12, loại Vodka trung tính rất được giới pha cocktail ưa chuộng, vì nó không mang mùi hương nên khi pha vào đồ uống không những không làm mất hương vị của thức uống, mà còn gia tăng thêm độ rượu cho thức uống đó, Vodka có khả năng kích thích tiêu hóa và làm ấm cơ thể, lại rất tinh khiết nên ít gây tác dụng phụ.

- Whiskey (tiếng Anh, tiếng Pháp: Whisky, tại Ireland và phần lớn nước Mỹ là Whiskey):

Là một loại thức uống có chứa cồn được sản xuất từ ngũ cốc bằng cách lên men và chưng cất, có 4 loại whiskey khác nhau nổi tiếng thế giới, đó là Scotch whisky, Irish whisky, American whisky (hay Bourbon whisky) và Rye whisky (hay Canadian whisky), trong đó Scotch whisky nổi tiếng nhất và được dùng rất rộng rãi:

- *Scotch whisky*: Tại Scotland, whisky đã được chưng cất hàng trăm năm nay và có những tài liệu cho thấy nghệ thuật cất rượu này rất có thể được du nhập đầu tiên vào nước này do các nhà truyền giáo thiên chúa khoảng năm 1100, Scotch whisky có sự pha trộn của hai loại whisky cơ bản nhất là Straight Malt Whisky (Scotch whisky truyền thống) và Grain whisky, sau khi pha trộn, người ta để một thời gian cho chúng hòa vào nhau, sau đó cho vào thùng gỗ sồi và để lâu năm, số tuổi của rượu được ghi trên nhãn, theo luật của Scotland thì phải để tối thiểu là 2 năm.
- *Irish whisky*: Được sản xuất từ lúa mạch, ngô, lúa mạch đen có hoặc không ướp mạch nha, thời gian chín trong thùng gỗ phải ít nhất 5 năm, loại whisky chất lượng cao thì phải 12 năm, Irish whisky uống êm và không có mùi khói.

- *American whisky*: Được chưng cất bằng ngô, sản xuất từ năm 1789 ở vùng Bluegrass thuộc bang Kentucky, Mỹ. Luật pháp Mỹ qui định để sản xuất Whisky Bourbon thì tỉ lệ ngô trong nguyên liệu phải ít nhất là 51% và rượu phải được thành trưởng trong thùng gỗ cây cao su được cacbon hóa ít nhất 2 năm, nhờ vậy rượu có màu vàng kim và hương vị rất đặc biệt.
- *Rye whisky*: Là một loại whisky nhẹ, được làm từ lúa mạch đen, ngô và những hạt mễ cốc khác, theo đạo luật Food and Drug của Canada, không được sử dụng khoai tây, trái cây hay các nguồn thực phẩm cất rượu khác không được sử dụng để sản xuất Canadian whisky. Hầu hết Canadian whisky được làm từ lúa mạch đen và ngô, tỷ lệ lúa mạch đen cao hơn ngô, sau khi cất, rượu được cho vào các thùng nhỏ kiểu Mỹ và giữ lại trong nhà ủ ở nhiệt độ khoảng 13°C và 65% độ ẩm. Rye whisky phải được để lâu tối thiểu 4 năm trước khi được pha trộn, đóng chai để bán.

❖ Rượu mùi (Anh: Liqueur/liquor, Mỹ: Cordial):

Rượu mùi là rượu mạnh có vị ngọt, được ướp vị và thỉnh thoảng thêm màu, nồng độ cồn trung bình từ 14-40% thể tích, rượu mùi thường được phục vụ nhiều nhất với cà phê vào cuối bữa ăn.

Đặc tính của rượu mùi đa dạng về màu sắc, hương vị và nguyên liệu làm ra (hoa, trái cây, thảo mộc, vỏ cây, rễ cây, hạt . . .), thường thì không bao giờ chúng ta uống rượu mùi nguyên chất vì mùi rất đậm đặc, trường hợp Bailey's Irish Cream (thường được gọi tắt là Bailey's) là một trong số rất ít rượu mùi được thưởng thức riêng lẻ.

Có thể nói, rượu mùi phong phú nhất về chủng loại, nếu phải chia từng loại theo nguyên liệu sản xuất rượu thì không thể nào kể hết tất cả các loại rượu mùi trên thế giới khi các nhà sản xuất hàng đầu thế giới liên tục công bố sản phẩm rượu mùi mới của họ, trong thực tế, có rất nhiều loại rượu mùi với nhiều hương vị khác nhau, một số loại hiện đang được ưa chuộng có thể kể đến:

- Armaretto: Rượu mùi của Ý với vị hạnh nhân và làm từ trái mơ.
 - Anisette: Rượu mùi của Pháp làm từ trái cây hồi.
 - Cointreau: Rượu mùi vị cam của Pháp, một sản phẩm của đảo Curacao (phía nam biển Carribean).
- ❖ Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi:
- ✓ Thiết bị cần thiết khi phục vụ rượu mạnh và rượu mùi:
 - Bar thường được trang bị một loạt các thiết bị, dụng cụ phục vụ và ly cho nhiều loại thức uống, các thiết bị bao gồm:
 - Ly các loại dùng riêng cho rượu mùi, rượu mạnh...
 - Dụng cụ đóng và chắt rượu.
 - Khay đựng.
 - Mở nút chai hình xoắn.
 - Thùng đựng và kẹp đá.
 - Lót ly.
 - Dụng cụ trộn và khuấy.
 - Khay phục vụ...
 - ✓ Lượng rượu bán:

Đối với loại rượu mạnh như Whisky, Gin, Vodka hay Rum được bán theo dụng cụ đo định lượng nhất định, lượng rượu này khác nhau ở các nước và giữa các nhà hàng. Tại Việt Nam, một định lượng chuẩn là 30ml đối với một định lượng đơn và 60 ml đối với một định lượng kép.

Lượng rượu pha ra và bán theo ly tùy theo sự quy định của mỗi nhà hàng, sự hạn chế này không áp dụng đối với sự pha trộn của ba hay nhiều loại chất lỏng khác nhau, như cocktails chẳng hạn.
 - ✓ Phục vụ rượu mạnh và rượu mùi:

Vì độ cồn cao nên rượu mạnh thường được dùng pha lẫn với các loại thức uống khác như Ginger Ale, nước khoáng có pha hương vị (Tonic), soda, nước chanh, Coca Cola, nước hoa quả...

Sự kết hợp thông thường của rượu mạnh và các thức uống khác gồm có: Gin và Tonic, Vodka và nước cam, Rum và Coca, Whisky và Soda...

Nếu thưởng thức rượu mạnh đơn thuần là uống nguyên chất hay pha với chút nước ngọt hoặc uống với đá, có lẽ chúng ta chưa thấy hết sự lý thú của thức uống, chính rượu mùi là thành phần làm cho thể giới thức uống trở nên đa dạng, mới mẻ và hấp dẫn đến tuyệt vời.

Quy trình phục vụ rượu mạnh và rượu mùi có thể khác nhau giữa các nhà hàng, sau đây là một quy trình mẫu tham khảo:

- Chọn loại ly thích hợp.
 - Kiểm tra xem chanh và đá có được yêu cầu không, nếu có thì bỏ vào ly.
 - Rót đủ lượng rượu.
 - Chọn và mở dụng cụ pha chế, tiến hành pha chế.
 - Đặt ly và đồ pha chế lên khay.
 - Đặt thức uống đã pha lên bàn cùng với lót ly.
 - Rót rượu từ dụng cụ pha chế cho khách.
 - Thu dọn dụng cụ pha chế đã hết ở trên bàn.
 - Phục vụ thêm đá nếu khách yêu cầu.
- Phục vụ thức uống hỗn hợp:

Thức uống hỗn hợp là những thức uống có nhiều hơn một thành phần được trộn lẫn với nhau để tạo nên một thức uống khác, hầu hết thức uống hỗn hợp ở dạng:

- *Khuấy*: Dùng ly, muỗng chuyên dụng cho quầy bar, que khuấy và dụng cụ lọc, chẳng hạn như rượu Brandy và Ginger Ale.
- *Lắc*: Sử dụng bình trộn với dụng cụ lọc hoặc máy xay sinh tố, chẳng hạn như cocktails.
- *Trộn*: Dùng máy xay sinh tố, ví dụ như những thức uống từ trái cây.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Thức uống có chức năng giải khát, làm sáng khoái, kích thích và cung cấp chất dinh dưỡng cho cơ thể, hầu hết thức uống cung cấp năng lượng cho cơ thể dưới dạng đường hoặc rượu, thức uống phổ

biến thường được phân ra làm hai loại: thức uống không cồn và thức uống có cồn.

Thức uống có cồn là thức uống có chứa ethanol, thường gọi là alcohol (rượu), các loại thức uống cồn thấp như bia và rượu vang được sản xuất bằng cách lên men đường hoặc các nguyên liệu có chứa tinh bột, và các thức uống có độ cồn cao như brandy, rum, vodka, whisky... được sản xuất bằng cách chưng cất các rượu ít cồn đã nêu trên, thức uống chưng cất nhưng thêm hương vị vào và thường có vị ngọt thì gọi là thức uống hỗn hợp, chẳng hạn như rượu mùi, gin...

Thức uống không cồn là thức uống không có chứa cồn, các loại thức uống này thường có tác dụng làm sáng khoái hay làm thỏa mãn cơn khát, và có thể được phục vụ nóng hay lạnh, thức uống không cồn rất phổ biến đó là trà, có nhiều loại trà được phục vụ trong nhà hàng, nhưng phổ biến nhất là trà đen, trà xanh, trà ô long, trà trắng, trà lài và trà lipton. Bên cạnh trà, cà phê cũng là thức uống rất thông dụng trên thế giới, cà phê thường được xay và chế biến thức uống ngay trước khi uống.

Tổ chức và phục vụ thức uống là một công việc rất lý thú, nếu không nói là rất hấp dẫn, nếu bạn còn băn khoăn thì hãy nhận định rằng là có nhiều hay ít quán kinh doanh cà phê và bar ở Việt Nam. Mới đây, tác giả đã tiến hành đi thực địa và sử dụng dịch vụ tại nhiều quán giải khát từ bình dân đến cao cấp tại thành phố Hồ Chí Minh, nhưng thực trạng lại khá thất vọng, ngoại trừ một số quán kem nhượng quyền có quy trình phục vụ bài bản thì đa số các quán còn lại mặc dù có cố gắng làm hài lòng khách hàng nhưng quy trình vẫn còn khá lúng túng, vẫn có nhiều sinh viên học chuyên ngành khách sạn – nhà hàng làm việc bán thời gian nhưng các em gặp khó khăn trong việc chuyển từ lý thuyết sang kỹ năng ứng dụng, dịch vụ ăn uống là nghề liên quan mật thiết đến kỹ năng, mà muốn giỏi thì phải thực hành nhiều lần. Đó là những gì mà tác giả muốn gửi gắm đến các bạn sau khi nghiên cứu xong chương này.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Thế nào là một thức uống?
2. Phân loại thức uống?
3. Thức uống không cồn được phục vụ như thế nào?

4. Có mấy loại thức uống có cồn chính? Hãy nêu quy trình phục vụ hoặc thiết kế một quy trình mới dựa và kiến thức đã nghiên cứu trong chương?
5. Tìm thông tin về các điều khoản được phép kinh doanh rượu ở các quán bar, vũ trường... ở Việt Nam, cụ thể là:
 - Tuổi được phép vào.
 - Các loại ly có thể sử dụng để kinh doanh.
 - Định lượng rượu bán cho các loại thức uống.
 - Các điều khoản tùy ý khác.
- Từ lý thuyết đã nghiên cứu trong chương này, hãy thiết kế một quy trình phục vụ tùy ý (rượu vang, bia...) theo một tiêu chuẩn trong một khách sạn 5 sao.

THÔNG TIN THAM KHẢO

Thức uống có cồn lên men⁶⁸:

Đồ uống có cồn là các hợp chất gồm nước, cồn êtanol và các hợp chất có thể tiêu hóa được khác.

Phân loại:

Thường các loại đồ uống có chứa cồn được chia theo nồng độ cồn có bên trong:

- Kefia (kefir): sữa lên men, có nồng độ nhiều nhất là 3%.
- Bia: 1 – 12%, thường ở vào khoảng 5%.
- Rượu vang (vin): 7 – 14% thường vào khoảng 12%.
- Rượu mùi (en: Liqueur): khoảng 15 – 75%, thông thường dưới 30%.
- Rượu mạnh: thường vào khoảng 30 – 55%.

Chi tiết hơn, rượu mạnh được phân loại theo nguyên liệu sản xuất và theo năm:

- Rượu nho.
- Rượu ngũ ly.
- Rượu hoa quả.

Lịch sử:

Các loại thức uống có chứa cồn lên men đã được biết đến từ thời tiền sử. Người Ai Cập và người Sumer là những người đầu tiên sản xuất bia và sau đó là rượu vang dùng các loại men hoang dã. Họ

⁶⁸

http://vi.wikipedia.org/wiki/%C4%90%E1%BB%93_u%E1%BB%91ng_c%C3%B3_c%E1%BB%93n.

cũng là những người đầu tiên dùng rượu trong y học. Các kết quả khảo cổ học mới đây đã củng cố cho giả thuyết rằng người Trung Hoa đã sản xuất rượu từ 5000 năm trước Công nguyên.

Rượu vang đã được uống từ thời Hy Lạp cổ điển trong các bữa ăn sáng và tiệc rượu ban đêm. Trong thế kỷ 1 TCN rượu vang cũng được người dân La Mã dùng trong các bữa ăn. Tuy nhiên người Hy Lạp và cả người La Mã đều pha loãng rượu vang với nước.

Trong khoảng từ thế kỷ 8 – 9 các nhà giả kim thuật đạo Hồi đã chưng cất rượu mạnh từ rượu vang. Rượu được dùng phổ biến trong cuộc sống hằng ngày cũng như trong y học thời đó. Rượu mạnh bắt đầu gia nhập vào châu Âu khoảng giữa thế kỷ 12 qua các nhà giả kim thuật và từ giữa thế kỷ 14 lượng rượu dùng bắt đầu tăng vọt.

Việt Nam:

Từ xa xưa, người Việt đã biết nấu rượu.

Đại Việt Sử ký Toàn thư chép: "Vua Hùng Vương có người con gái nhan sắc tuyệt vời tên gọi là Mỵ Nương. Vua nước Thục nghe tin, sai sứ cầu hôn. Vua Hùng Vương muốn gả nhưng Lạc Hầu can rằng: Thục muốn lấy nước ta, chỉ mượn tiếng cầu hôn đó thôi. Không lấy được Mỵ Nương, Thục Vương căm giận, dẫn lại con cháu phải diệt Văn Lang mà chiếm lấy nước. Đòi cháu Thục Vương là Thục Phán mấy lần đem quân sang đánh nước Văn Lang. Nhưng Vua Hùng Vương có tướng sĩ giỏi, đã đánh bại quân Thục. Vua Hùng Vương nói: Ta có sức thần, nước Thục không sợ hay sao? Bèn chỉ say sưa yến tiệc không lo việc binh bị. Bởi thế, khi quân Thục lại kéo sang đánh nước Văn Lang, vua Hùng Vương còn trong cơn say. Quân Thục đến gần, Vua Hùng trở tay không kịp phải bỏ chạy rồi nhảy xuống sông tự tử. Tướng sĩ đầu hàng. Thế là nước Văn Lang mất.

Cồn trong cơ thể con người:

Hấp thụ và phân hủy trong cơ thể:

Cồn được hấp thụ trên toàn tuyến của bộ phận tiêu hóa, bắt đầu ngay từ màng niêm mạc trong miệng. Cồn được hấp thụ ở đây đi thẳng vào máu và vì thế được phân tán ra trên toàn cơ thể. Cồn được hấp thụ ở ruột đi cùng với máu đến gan và được phân hủy một phần ở đó. Khả năng tiếp nhận cồn tăng lên nhờ vào các yếu tố làm gia tăng việc lưu thông máu thí dụ như nhiệt (Irish coffee), đường (rượu mùi) hay điôxít cacbon (hơi ga trong sâm banh). Ngược lại, mỡ làm cho cơ thể tiếp nhận cồn chậm lại. Việc này không làm giảm việc

hấp thụ cồn mà chỉ kéo dài thời gian ra. Trong gan cồn được enzym phân hóa thành êtanal ($\text{CH}_3\text{-CHO}$), êtanal tiếp tục bị ôxi hóa thành axit axêtic. Axit axêtic được các tế bào trong toàn cơ thể phân hủy thành năng lượng và điôxít cacbon CO_2 . Sản phẩm trung gian êtanal chính là thủ phạm của các cơn nhức đầu, hậu quả của việc uống nhiều rượu. Đường ngăn cản việc phân hủy cồn trong cơ thể, vì vậy mà tác động nhức đầu ở các loại rượu có đường rất cao, nhất là ở rượu mùi và một số loại sâm banh.

Tốc độ phân hủy cồn không thay đổi trong giới hạn nhất định. Ở phần đông người châu Âu là khoảng 1 g cồn trên 10 kg cân nặng trong một giờ. Tốc độ phân hủy cồn không tăng lên vì hay uống rượu. Hiệu ứng quen với cồn thường được nhìn thấy ở những người nghiện rượu không do phân hủy cồn nhanh mà là do hệ thống thần kinh đã quen với lượng chất độc cao hơn.

Biểu hiện của cơ thể do nồng độ cồn trong máu:

Sau khi uống rượu, cơ thể có những phản ứng qua nhiều giai đoạn tương ứng với lượng cồn trong máu (blood alcohol concentration - BAC).

1. Hưng phấn - BAC: 0,03-0,12%.

- Tự tin hơn, liều lĩnh hơn.
- Khả năng tập trung giảm, thời gian chú ý rút ngắn.
- Mặt có thể đỏ ửng.
- Giảm khả năng phán đoán, nhận xét, thường nghĩ gì nói đó, thiếu suy xét.
- Gặp khó khăn trong trong các cử động khéo léo như viết, ký tên...

2. Kích động - BAC: 0,09-0,25%.

- Khó nhận thức hay ghi nhớ vấn đề
- Phản ứng chậm
- Dễ mất thăng bằng
- Giảm sút các khả năng cảm giác như: nhìn mọi vật đều mờ ảo, nghe, nếm kém...

3. Lúng túng - BAC: 0,18-0,30%.

- Có thể không biết mình là ai, đang làm gì.
- Hoa mắt, chóng mặt, đi đứng lảo đảo.
- Có những cảm xúc cực đoan: rất hung hăng hoặc rất nhút nhát, có khi rất triu mến...
- Cảm thấy buồn ngủ.

- Lời nói không mạch lạc, câu chữ lú nhú, giọng nói lè nhè.
 - Động tác rời rạc, kết hợp kém, chẳng hạn như chụp một vật được ném tới một cách rất khó khăn.
 - Khó cảm thấy đau hơn so với người bình thường.
4. Sững sờ - BAC: **0,25-0,4%**.
- Hầu như không thể di chuyển, đi, đứng hay trả lời kích thích nói chung.
 - Lúc tỉnh, lúc mê.
 - Có khi ói mửa.
5. Bất tỉnh - BAC: **0,35-0,50%**.
- Không còn ý thức.
 - Phản ứng của cơ thể giảm mạnh, đồng tử hầu như không phản ứng với ánh sáng.
 - Hơi thở chậm và yếu.
 - Nhịp tim chậm dần.
 - Có cảm giác lạnh (nhiệt độ cơ thể giảm xuống dưới thân nhiệt bình thường).
6. Tử vong - BAC: **> 0,50%**.

Tác động tâm lý trực tiếp:

Cồn làm giãn các mạch máu, đặc biệt là các mạch máu bên ngoài. Từ đó mà người ta có cảm giác ấm khi uống các loại thức uống có cồn. Khi đó việc điều chỉnh nhiệt lượng tự nhiên của cơ thể không còn hiệu lực nữa. Đồng thời cồn lại có tác dụng gây mê vì thế mà giá lạnh không còn cảm nhận được. Do đó uống cồn trong mùa đông có thể dẫn đến lạnh cóng cho đến chết.

Cồn kết hợp cùng với các thuốc uống và các loại chất gây nghiện khác cũng gây hại mạnh hơn và nhanh hơn là chỉ uống rượu đơn thuần.

Tác động đến bộ não và các tác hại khác:

Ngay khi chỉ uống một lượng vừa phải (0,2 phần ngàn (0,2 ‰) cồn trong máu, tương đương với 0,3 l bia hoặc 100 ml rượu vang), tùy theo cân nặng và cấu tạo của cơ thể, cồn đã có tác động đến hệ thống thần kinh và đặc biệt là lên não: góc nhìn bị thu hẹp lại và thời gian phản ứng chậm đi. Các nhà nghiên cứu của Đại học Stockholm đã tìm thấy rằng uống 50 g cồn hằng ngày sẽ để lại tác hại vĩnh viễn. Ước lượng vào khoảng 100.000 tế bào não sẽ bị giết chết khi uống

một ly bia. Trong một cơn say rượu con số tế bào não chết đi có thể lên đến 10.000.000.

Cồn cũng ảnh hưởng đến tình dục và khả năng có con. Cồn làm giảm tính tự kiểm chế và vì thế tăng hưng phấn tình dục. Cồn thuộc vào các chất có tác dụng độc hại đến tinh hoàn và tinh trùng. Theo các nghiên cứu mới đây của giáo sư E. Abel (Mỹ), nam giới uống rượu trước khi sinh hoạt tình dục chẳng những làm tăng khả năng sẩy thai mà còn có thể ảnh hưởng đến việc phát triển của đứa con sinh ra. Người mẹ uống rượu trong thời gian mang thai dễ sinh ra các đứa trẻ có khuyết tật về trí tuệ.

Tác động lớn nhất của các đồ uống có cồn là các tác động lên hệ thần kinh. Với khối lượng từ trên 250 đến 500 ml đồ uống có cồn, tùy theo tỷ lệ độ cồn có trong đồ uống, có thể gây các trạng thái như sau:

- Mức độ nhẹ (dưới 20% alcol với khối lượng tùy theo trọng lượng và trạng thái cơ thể): Chất cồn trong đồ uống có thể gây trạng thái bay bổng. Khi đó, người có trạng thái này không thể xác định được nhu cầu của chính mình, không thể biết mình cần gì và không cần gì. Thông thường, người ta vẫn gọi đây là trạng thái "ngà ngà say".
- Mức độ trung bình (từ 20% đến dưới 45% alcol với khối lượng tùy theo trọng lượng và trạng thái cơ thể): Chất cồn tác động đến các vùng sâu của hệ thần kinh, gây trạng thái trì trệ ở toàn bộ các thùy quan trọng điều khiển các giác quan của não. Ở trạng thái "ngất ngây" này, con người mất khả năng điều khiển lý trí và tình cảm; chỉ còn lại khả năng tự vận động theo bản năng. Đây là trạng thái "say".
- Mức độ nặng (trên 45% alcol với khối lượng tùy theo trọng lượng và trạng thái cơ thể): Cơ thể hoàn toàn mất điều khiển tại tất cả các tuyến thần kinh ngoại biên, mất cảm giác không gian và thời gian, mất ý thức; thậm chí rơi vào hôn mê. Đây là trạng thái "quá say" khi uống rượu.

Các tác dụng tốt có thể có cho sức khỏe:

Người ta vẫn còn tranh luận gay gắt về việc các loại thức uống có cồn có tác dụng tốt đến sức khỏe. Nhiều tác dụng tốt trước mắt bị triệt tiêu đi vì các tác hại khác, như nguy cơ bị ung thư tăng lên khi uống rượu đều đặn mặc dầu chỉ ở lượng nhỏ, điều này đã được khẳng định bởi những nghiên cứu khoa học.

Xuất phát từ một số nghiên cứu có thể nói là dùng một lượng rất ít một số thức uống có cồn nhất định, đặc biệt là rượu vang đỏ (vào khoảng 1-2 ly một ngày), qua một thời gian dài có thể bảo vệ chống lại bệnh về động mạch vành của tim. Ngoài ra uống cho đến 20-40g ở phái nam hoặc đến 10-20 g ở phái nữ cũng có thể làm tăng tuổi thọ.

Ở trên mức độ này các tác dụng tốt sẽ bị quay ngược lại. Nguyên nhân của các tác động này **không phải** chính từ cồn mà là từ những chất hòa tan theo có trong rượu vang và bia vì cồn là một dung môi tốt (theo lý thuyết dung môi). Vì thế mà rượu mạnh như rượu đế và đa số các rượu mùi không có các tác dụng tương tự.

Nồng độ cồn trong cơ thể:

Nồng độ của cồn trong máu được tính bằng miligam cồn có trong một gam máu (mg/g). Nồng độ của cồn trong hơi thở được tính bằng milligam cồn có trong một lít hơi thở. Tính chuyển đổi từ nồng độ cồn trong hơi thở sang nồng độ trong máu không chính xác hoàn toàn vì tỉ số thay đổi theo thời gian.

Các hạn định pháp luật:

Trong thương mại và tiêu dùng:

Ở một số nước, đặc biệt là các nước theo đạo Hồi, rượu bị cấm rất nghiêm ngặt như ma túy. Một số loại thức uống có cồn như absinth cũng đã bị cấm ở nhiều nước châu Âu vì tiềm năng nguy hiểm cao. Ở Mỹ vẫn còn có một số nơi cấm rượu hoàn toàn thí dụ như Weston của Massachusetts, Mỹ.

Ở Đức và Thụy Sĩ người ta chỉ được phép bán các thức uống có cồn cho những người trên 16 tuổi. Đối với những thức uống có cồn mạnh thậm chí phải trên 18 tuổi.

Ở Áo việc bảo vệ thanh thiếu niên thuộc về quyền hạn của các tiểu bang. Ở Wien, Niederösterreich và Burgenland chỉ được phép uống rượu khi trên 16 tuổi. Ở những tiểu bang khác chỉ được phép uống các loại đồ uống có lượng cồn 14% khi trên 16 tuổi, các loại có lượng cồn nhiều hơn chỉ được phép uống khi đủ 18 tuổi. Ở nhiều nước khác, đặc biệt là ở Mỹ, có nhiều qui định áp dụng độ tuổi ít nhất phải là 21 tuổi.

Trong giao thông:

Vì rượu ảnh hưởng đến khả năng lái xe nên nhiều nước chỉ cho phép có một lượng cồn tối đa trong máu hay trong hơi thở:

- Ở Áo:

- 0,1‰ cho những người lái xe tải và xe buýt
- 0,5 ‰ cho những người lái xe hơi và xe máy hai bánh
- Ở Đức: 0,5 ‰ trong máu hoặc 0,25 mg/l trong hơi thở. Trong trường hợp lái xe khác thường hoặc xảy ra tai nạn thì ngay từ nồng độ 0,3 ‰ đã có thể bị tội.
- Ở Thụy Sĩ: 0,5 ‰.
- Ở Việt Nam: 50mg/100ml máu hoặc 25mg/lít khí thở.
Các nước khác như Hungary, Croatia, Bulgaria không cho phép có cồn trong người khi lái xe (0,0 ‰).

Chương 10

Các hoạt động khác trong nghiệp vụ nhà hàng

GIỚI THIỆU

Bên cạnh việc tổ chức phục vụ trong nhà hàng, các công việc hỗ trợ như: Tổ chức đặt mua và lưu giữ nguyên vật liệu, báo cáo các vấn đề về bảo trì các máy móc và thiết bị trong nhà hàng, trả lời điện thoại... trong nhà hàng cũng chiếm một vị trí hết sức quan trọng, nó là một công cụ đắc lực đóng góp một phần quan trọng trong quá trình cung cấp dịch vụ thành công, và hơn thế nữa là các công việc hỗ trợ này có thể tạo được ấn tượng tốt đẹp cho khách hàng thông qua sự tiếp đãi ân cần qua điện thoại, hoặc tạo một không gian thoáng đãng, sạch sẽ và lãng mạn cho nhà hàng.

Công việc kết thúc ca làm việc ở nhà hàng tuy đơn giản nhưng nếu không chuẩn bị tốt thì sẽ ảnh hưởng đến những người làm việc ở ca sau, và hiệu quả công việc sẽ chẳng có gì khi làm việc mà dụng cụ phục vụ thì thiếu, bàn ghế thì luộm thuộm và nhếch nhác, thông tin bàn giao thì không ai ngó ngàng đến...

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu xong chương này, bạn có thể:

- Thực hiện được công việc đặt hàng, lưu kho và thanh lý đồ dùng đã qua sử dụng.
- Báo cáo được các vấn đề về bảo trì các trang thiết bị trong nhà hàng và các khu vực có liên quan.
- Thực hiện được quy trình trả lời điện thoại.
- Thao tác được các công việc kết thúc ca làm việc tại một nhà hàng.

NỘI DUNG

- Đặt hàng và lưu kho.
- Quản lý đồ vải.
- Dự trù ngân sách hàng năm.
- Báo cáo các vấn đề về bảo trì.
- Sử dụng điện thoại.
- Kết thúc ca làm việc tại nhà hàng.

(Lưu ý rằng các hình ảnh minh họa sử dụng trong mỗi phần của chương này được thu thập từ nguồn internet mở và chỉ mang tính tham khảo).

10.1. Đặt hàng và lưu kho:

10.1.1. Yêu cầu về hệ thống quản lý kho:

Có 3 loại hình lưu giữ hàng hóa:

- Hàng tươi sống.
- Bán thành phẩm.
- Thành phẩm.

Mục đích của lưu kho là giảm chi phí lưu giữ mà vẫn đủ hàng cho việc phục vụ khách, để đạt được sự cân bằng giữa hai yếu tố này thật sự không dễ dàng, và nó đòi hỏi sự liên kết chặt chẽ giữa bộ phận tiếp thị bán hàng và bộ phận kiểm soát chi phí.

- Bộ phận tiếp thị và bán hàng sẽ cung cấp dự báo yêu cầu phục vụ trong tuần tới, nhân viên lưu kho sẽ dự tính và ước lượng hàng lãnh thích hợp, luôn lưu ý rằng hoạt động dịch vụ nhà hàng mang tính thời vụ cao.
- Nếu mặt hàng nào không có sẵn trong kho thì tiến hành đặt mua.

10.1.2. Đặt mua hàng (Purchase Requisition - PR):

Quy trình đặt mua hàng có thể rất khác nhau ở các nhà hàng, quy mô càng nhỏ thì quy trình càng đơn giản, trong phần này, tác giả giới thiệu một quy trình đặt mua hàng khá chặt chẽ đang sử dụng trong một khách sạn 5 sao tại thành phố Hồ Chí Minh cho các bạn tham khảo, công tác chuẩn bị trước khi tiến hành yêu cầu mua bao gồm:

- Kiểm tra lại chủng loại và số lượng các mặt hàng cần mua.
- Tìm nhà cung cấp có uy tín, giá cạnh tranh và có sự đồng ý của trưởng bộ phận, nếu là nhà cung cấp thường xuyên của khách sạn, kiểm tra hàng còn đang bán hay không? Nhiệm vụ này là của nhân viên thu mua, nhưng để công việc nhanh hơn, người trực tiếp đặt mua nên liên hệ trực tiếp nhà cung cấp.
- Các điều kiện đặt mua, thanh toán và giao hàng.
- Các dịch vụ sau bán hàng.

- Giấy theo mẫu sẵn Yêu cầu đặt mua (Order Request Form – ORF).
- Giấy mở Yêu cầu mua (Purchase Requisition, giấy này có 3 liên: Liên 1 và 2 giao cho nhân viên thu mua, liên 3 giữ lại cuối tháng làm báo cáo).

Quy trình đặt mua một mặt hàng được mô phỏng như sau:

○ *Bước 1:*

Liên hệ nhà cung cấp nếu cần thiết, sau đó người đặt mua trực tiếp gửi giấy theo mẫu sẵn yêu cầu đặt mua đến trưởng bộ phận ký xác nhận yêu cầu mua mặt hàng đó (Order Request Form).

○ *Bước 2:*

Ghi các thông tin vào giấy yêu cầu mua, kẹp tờ ORF vào tờ Purchase Requisition và đặt vào trong một bì nhựa trong, sau đó gửi các trưởng bộ phận có liên quan ký tên, bao gồm:

- Trưởng bộ phận mình phụ trách (nếu cần).
- Giám đốc nhân sự (nếu đặt mua các mặt hàng liên quan đến nhân viên như: Giày, quần áo...)
- Giám đốc tài chính.
- Phải lưu ý đến “đường đi” của một PR, một trưởng bộ phận bận rộn có thể “ngâm cứu” PR của bạn vài ngày.

○ *Bước 3:*

Gửi PR đến nhân viên thu mua (Purchasing Clerk) ký tên, giữ lại 1 liên của PR để làm báo cáo cuối tháng và đối chiếu nếu cần thiết, sau khi nhận được PR, nhân viên thu mua sẽ mở đơn đặt hàng (Purchase Order – PO). Tất cả sẽ được kẹp chung bao gồm: ORF, PR, PO và gửi lên Tổng giám đốc ký vào PO, giám đốc tài chính cũng ký vào PO, sau khi có đầy đủ các chữ ký, nhân viên thu mua sẽ fax PO hoặc thông báo tới nhà cung cấp.

ORF, PR và PO sẽ được nhân viên thu mua chuyển ra cho nhân viên nhận hàng (Receiving Clerk), nhân viên nhận hàng có nhiệm vụ nhận và kiểm tra hàng khi nhà cung cấp giao.

Thông thường, khi nhận được PO, nhà cung cấp mới tiến hành thực hiện đơn đặt hàng, nhưng trong một số tình huống khẩn cấp, có thể yêu cầu họ làm trước để khi có đơn đặt hàng thì họ giao liền. Tuy nhiên, nếu có rủi ro hủy hợp đồng thì

nhân viên và nhà cung cấp sẽ thỏa thuận về thiệt hại nếu có và phương hướng giải quyết.

10.1.3. Quy trình nhận hàng (Issue Request):

Ở các khách sạn có quy mô nhỏ, công việc lãnh hàng thường là viết trực tiếp vào mẫu lãnh hàng được in sẵn, sau đó điền thông tin cần thiết rồi gửi người có thẩm quyền ký tên và tiến hành lãnh ở kho chung của khách sạn, còn ở các khách sạn lớn, công việc lãnh hàng thường được thực hiện qua phần mềm quản lý khách sạn thông dụng là Fidelio, trong phần này, tác giả xin giới thiệu với bạn đọc phương pháp lãnh hàng qua chức năng Material Control của phần mềm Fidelio.

Để kiểm soát công việc hiệu quả, cần lưu ý đến:

- Các mã số, tên theo quy định riêng của khách sạn dành cho các mặt hàng trong phần mềm Fidelio.
- Kỹ năng đặt hàng trực tiếp trên Fidelio, mỗi nhân viên có chức năng sẽ được một tên riêng (ID) để đăng nhập.
- Sổ bàn giao.
- Sổ giao nhận hàng nhập kho.
- Giấy đặt mua hàng (in sẵn).
- Báo cáo bán hàng ngày...

Luôn kiểm tra hàng ở cuối ca làm việc, công việc bổ sung hàng rất quan trọng, không có đủ hàng đồng nghĩa với chúng ta không thể bán được. Kiểm tra các thông tin cần thiết sau trước khi làm giấy lãnh hàng:

- Các mặt hàng cần lãnh.
- Số lượng trung bình dự báo đủ cho phục vụ (Hệ số luân chuyển – Par Stock).
- Số lượng, kích thước và đơn vị tính.
- Ngày lãnh.
- Khu vực lãnh: Ví dụ như lãnh cho nhà hàng A, Bar, Room Service...
- Chữ ký người lãnh, chữ ký người ra quyết định lãnh.

Quy trình lãnh một mặt hàng được mô phỏng qua 5 bước như sau:

▪ *Bước 1:*

Kiểm tra các mặt hàng cần lãnh: Số lượng, loại, đơn vị tính, ghi vào giấy nhập.

- *Bước 2:*
Đăng nhập vào MC (Material Control) Fidelio theo tên và mật khẩu riêng của mình.
- *Bước 3:*
Làm chỉ dẫn của quy trình nhập từng mặt hàng cần lãnh.
- *Bước 4:*
In ra giấy.
- *Bước 5:*
Người lãnh ký tên trước, sau đó người ủy quyền ký tên (thường là trưởng bộ phận) và sao ra làm 2 bản, giữ lại một bản cất vào bìa hồ sơ để cuối tháng làm báo cáo, bản còn lại mang xuống kho tổng của khách sạn lãnh hàng.

Khi lãnh hàng tại kho tổng của khách sạn, cần kiểm tra các thông tin sau:

- Số lượng yêu cầu và số lãnh thực.
- Kiểm tra số lượng, kích thước (thường có ghi trên nhãn hoặc bao bì) và hạn sử dụng.
- Không bỏ sót một mặt hàng nào.
- Lưu trữ hàng trong kho hợp lý (First In First Out – FIFO) và an toàn.

10.2. Quản lý đồ vải

10.2.1. Giao nhận đồ vải dơ và sạch:

Yêu cầu công việc: Lập Sổ giao nhận.

Khăn bàn, khăn ăn... dơ được phân loại và để riêng, các thức ăn thừa không được để lại trong khăn bàn, khăn ăn dơ, đồ nào quá dơ thì để và gửi riêng cho bộ phận giặt ủi, lưu ý là phải đếm từng cái và ghi lại số lượng trước khi giao nhận, khi giao nhận phải có chữ ký của cả hai bên (đại diện nhà hàng và giặt ủi).

10.2.2. Kiểm kê hàng tháng (Inventory):

Kiểm kê hàng tháng giúp kiểm soát được số lượng hư hỏng hay mất mát, tất cả các yêu cầu đặt mua đều căn cứ vào số liệu kiểm kê hàng tháng, mục đích của kiểm kê hàng tháng là so sánh số lượng của các kỳ để theo dõi và dự trù ngân sách hàng năm.

Thông thường, công việc kiểm kê về đồ vải là do khu vực quản lý đồng phục và đồ vải của khách sạn (Linen and Uniform) phụ

trách, còn các vật dụng phục vụ cho nhà hàng như dao, nĩa, chén... thì do giám sát nhà hàng hoặc khu vực đó thực hiện.

10.2.3. Thanh lý đồ dùng cũ, hư hỏng:

Sau một thời gian sử dụng, các mặt hàng vải như: Khăn bàn, khăn ăn, tấm phủ chân bàn... sẽ hư hỏng, thường thì công việc thanh lý là do khu vực quản lý đồ dùng phục vụ và đồ vải của khách sạn thuộc Bộ phận Buồng phụ trách.

10.3. Dự trù ngân sách hàng năm

Trong thực tế ở các nhà hàng trong các khách sạn lớn tại Việt Nam, khoảng đến cuối tháng 8 phải nộp các dự toán ngân sách hàng năm cho bộ phận tài chính, thường thì quản lý nhà hàng hoặc trưởng bộ phận sẽ đảm nhận công việc này và có sự tham vấn của các giám sát quản lý trực tiếp có sử dụng trang thiết bị và nguồn lực vận hành khu vực mà mình đảm trách.

Thường thì các nhà hàng dựa vào công thức chuẩn "68", tức là tính toán tất cả các chi phí sao cho không vượt quá 68% trong tổng doanh thu⁶⁹, bao gồm 30% chi phí nguyên vật liệu (món ăn, thức uống và các nguyên liệu hỗ trợ chế biến món ăn và thức uống đó như đường, nước chấm...), 25% chi phí lương nhân viên, 3% các khoản hữu dụng khác như khí đốt, điện, điện thoại... và 10% cho chi phí thuê mặt bằng và thuế đất đai. Riêng phần 32% còn lại được xem là lợi nhuận giữ lại và chủ nhà hàng có thể tùy biến sử dụng các khoản lợi nhuận này cho các hoạt động quảng cáo và tiếp thị.

10.4. Báo các các vấn đề về bảo trì

Trong suốt ca làm việc, nhân viên Bộ phận Ẩm thực có thể gặp rất nhiều trường hợp về bảo trì như: Ổ cắm điện bị lỗi, vòi nước bị rỉ nước, một vài thiết bị có dấu hiệu không an toàn hoặc có thể gây nguy hiểm cho khách... tất cả những vật này phải được bảo trì ngay lập tức.

Bên cạnh Bộ phận Ẩm thực, các bộ phận khác cũng yêu cầu bảo trì tới bộ phận kỹ thuật, vì vậy, sự hợp tác giữa các bộ phận là rất quan trọng.

⁶⁹ Trừ các chi phí dành cho quảng cáo, khuyến mãi và tiếp thị.

Các thiết bị hay vật dụng cần bảo trì phải được báo cáo nhanh chóng và hiệu quả nhằm ngăn chặn tai nạn hoặc mất doanh thu vì phòng không được bảo trì kịp lúc để phục vụ khách hàng.

10.4.1. Nhận biết các vấn đề cần bảo trì:

Các hai yếu tố chính liên quan tới các thiết bị cần bảo trì: Vệ sinh và tiêu chuẩn dịch vụ của Bộ phận Ẩm thực, chẳng hạn như nếu tủ lạnh hư hỏng thì nguyên liệu trữ đông trong tủ lạnh có thể bị hư hỏng hay giảm chất lượng, nếu máy rửa chén đĩa hỏng hóc thì chén đĩa không được rửa theo một quy trình chuẩn và đây có thể là nguyên nhân gây nhiễm khuẩn và mất vệ sinh, và điều này ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

Nhận biết và yêu cầu bảo trì kịp thời là việc làm rất quan trọng, và cách hiệu quả nhất là kiểm tra thông qua Danh sách kiểm tra trang thiết bị (Maintenance Checklist), kiểm tra thông qua bảng danh sách kiểm tra này thì đảm bảo rằng không thứ gì bị bỏ sót, các thiết bị và vật dụng nào được kiểm tra xong thì đánh dấu vào ô tương ứng trong danh sách, việc kiểm tra thường do nhân viên Bộ phận Kỹ thuật thực hiện có sự phối hợp của nhân viên Bộ phận Ẩm thực.

Các thiết bị và vật dụng cần được kiểm tra trong Bộ phận Ẩm thực có thể là:

- Các thiết bị điện: Máy lạnh, tủ đông...
- Các thiết bị cơ khí: Xe đẩy phục vụ tại phòng...
- Hệ thống nước: Vòi nước, nhà vệ sinh khu vực nhà hàng...
- Bảo trì nhà hàng, bar: Sơn lại...

10.4.2. Báo cáo bảo trì:

Khi một vấn đề về bảo trì trong Bộ phận Ẩm thực phát sinh, nhân viên thường báo cáo với thư ký bộ phận hoặc quản lý trực tiếp của mình, sau đó nhân viên này sẽ điền vào một mẫu có sẵn (xem mẫu bên dưới) và tuân theo thủ tục và quy định của khách sạn, thông tin phải được điền đúng, đủ và rõ ràng nhằm tránh bỏ sót hay hiểu lầm từ Bộ phận Kỹ thuật.

MAINTENANCE REQUEST/WORK ORDER	
To: Engineering Department. - We would like to bring the following to your attention. - Kindly check and take the necessary steps to resolve the problems listed below.	
Room No./Area:	<i>Dynasty Restaurant.</i>
Items out of order:	1. <i>Toilet cistern leaking – Male toilet.</i>
	2. <i>Light at the main entrance out of order.</i>
	3.
	4.
Reason:	1. <i>Toilet cistern-washer on flush handle worn.</i>
	2. <i>Light bulb blown.</i>
	3.
	4.
Reported by: <i>Nguyễn Quang Thắng.</i> <i>Restaurant Supervisor.</i>	
Date: <i>November 11, 2011.</i> <i>10.30 am.</i>	Time:
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	

Hình 10.1: Phiếu báo cáo bảo trì

Phiếu yêu cầu bảo trì được in làm ba liên:

- 1 cho nhân viên bộ phận kỹ thuật.
- 1 cho Trưởng bộ phận kỹ thuật.
- 1 giữ lại Bộ phận Phòng để theo dõi.

10.5. Sử dụng điện thoại

Giọng nói và thái độ biểu hiện qua giọng nói có sức ảnh hưởng rất lớn đến kết quả của một cuộc trả lời điện thoại, tuy công việc trả lời điện thoại trông có vẻ đơn giản và ai cũng có thể làm được, nhưng để trả lời một cách bài bản và chuyên nghiệp thì yêu cầu bạn cần phải lưu ý đến vài vấn đề sau:

10.5.1. Quy trình trả lời điện thoại:

Quy trình trả lời điện thoại có thể khác nhau giữa các nhà hàng, tuy nhiên tất cả đều có điểm chung là nhằm cung cấp thông tin ngắn gọn, đầy đủ, ấn tượng và làm hài lòng khách hàng, trong phần này, tác giả xin được giới thiệu một quy trình trả lời điện thoại mẫu gồm 2 bước:

- Nhắc ống nghe khi chuông điện thoại reo.
- Trả lời điện thoại.

❖ *Nhắc ống nghe khi chuông điện thoại reo:*

- Nhắc bằng tay phải nếu viết bằng tay trái và ngược lại.
- Đưa đầu nghe lên và nói vào phần thu âm.
- Nhắc ống nghe trong vòng 3 tiếng chuông.

❖ *Trả lời điện thoại:*

- Trả lời bằng lời chào đầu tiên (Ví dụ: Good morning...).
- Giới thiệu bộ phận mình (Ví dụ: Food & Beverage Department).
- Tự giới thiệu mình (Ví dụ: Thăng Speaking).
- Nói câu hỏi mà người gọi đến đang đợi “Tôi có thể giúp gì được cho anh/chị? (Ví dụ: May I help you?).
- Lắng nghe yêu cầu của người gọi.
- Lặp lại yêu cầu của người gọi.
- Khi kết thúc, cảm ơn người gọi vì đã gọi đến nhà hàng hay Bộ phận Âm thực, sau cùng chúc khách một ngày tốt đẹp hay chào khách.

❖ *Một số lưu ý khi trả lời điện thoại:*

- Giọng nói to, rõ ràng, thể hiện tính chuyên nghiệp.
- Luôn kiểm tra ngôn ngữ sử dụng.
- Luôn có giấy viết bên cạnh điện thoại để ghi chú hay ghi lại lời nhắn.
- Phải hỏi nơi ở hay số phòng của khách (nếu khách lưu trú tại khách sạn).
- Phải hỏi rõ thông tin và nhắc lại cho khách xác nhận để đảm bảo thông tin luôn chính xác.
- Chỉ gác máy sau khi người gọi đã gác máy xong.

10.5.2. Quy trình chuyển cuộc gọi:

Khi nào người gọi nhầm số hoặc nhầm bộ phận hoặc khi bạn không thể giúp được gì cho người gọi thì tiến hành chuyển cuộc gọi, bạn phải tuân theo quy trình chuyển cuộc gọi của nhà hàng, một quy trình chuyển một cuộc gọi có thể được mô phỏng qua các bước sau:

- Thông báo cho người gọi rằng bạn đang chuyển cuộc gọi tới ai, bộ phận nào trước khi tiến hành chuyển cuộc gọi.
- Đề người gọi chờ: Thông báo cho người gọi biết rằng bạn sẽ chuyển vào chế độ chờ.
- Quay số máy cần thiết.
- Tạo đường kết nối: Thông báo cho khách biết là bạn đang chuyển cuộc gọi, nói cảm ơn người gọi vì đã chờ.
- Nếu kết nối thành công thì gác máy.
- Nếu việc chuyển cuộc gọi không thành công thì hãy hỏi người gọi xem có muốn tiếp tục chờ hay muốn gọi lại sau?
- Nếu gọi lại lần nữa: Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ và thử chuyển lại lần nữa.
- Nếu người gọi yêu cầu gọi lại: Ghi lại tên, số điện thoại, thời gian gọi và lời nhắn của người gọi, thông báo cho người gọi rằng họ sẽ được gọi lại sau.
- Gác điện thoại sau khi người gọi đã gác máy.

10.5.3. Ghi lại lời nhắn:

Khi người gọi muốn để lại lời nhắn yêu cầu một việc gì đó hoặc đưa ra cho bạn những chỉ dẫn công việc, quy trình ghi lại một lời nhắn thường gồm các thông tin sau:

- o Ngày, giờ.
- o Tên khách và số phòng.
- o Nội dung tin nhắn.
- o Ký tắt hoặc tên riêng của bạn.

Khi xử lý một lời nhắn, cần lưu ý:

- Đảm bảo lời nhắn được chuyển đi trong vòng 15 phút.
- Ghi chú đã chuyển vào sổ theo dõi sau khi lời nhắn đã được chuyển đi.
- Thường xuyên kiểm tra xem các lời nhắn đã được thực hiện chưa.
- Bàn giao lại lời nhắn và các chỉ dẫn (Ví dụ: Các lời nhắn đang thực hiện, hay đang chờ xử lý...).

10.6. Kết thúc ca làm việc tại nhà hàng

Bàn giao thường được sử dụng vào cuối ca, đó chính là sự chuyển giao trách nhiệm công việc của một nhân viên này ở cuối ca cho một nhân viên khác khi bắt đầu vào ca làm việc, để công việc được tốt đẹp, cần có sự tổ chức và hoạch định kỹ càng.

Bạn làm việc ở khu vực nào trong Bộ phận Ẩm thực, bạn sẽ phải tuân theo các bước bàn giao ca theo tiêu chuẩn hoạt động của khu vực đó, có nhiều cách bàn giao ca như:

- *Bàn giao ca theo nghi thức:* Nghĩa là nhân viên có một cuộc họp ngắn, trao đổi những thông tin cần thiết, giao chìa khóa, điện thoại hay bộ đàm... bằng cách này mà họ bàn giao ca cho nhau.
- *Sổ bàn giao:* Tất cả những thông tin phải được ghi lại trong sổ bàn giao, bao gồm: các vấn đề về bảo trì, các yêu cầu của khách chưa được thực hiện hay đang theo dõi... với chi tiết về thời gian, các thông tin có xác nhận của người bàn giao và người nhận bàn giao. Luôn ghi nhớ phải ký nhận và ký trả chìa khóa, điện thoại hay bộ đàm liên lạc khi vào nhận và bàn giao ca.

10.6.1. Các yếu tố thường gặp trong bàn giao ca:

Bàn giao ca chủ yếu chuyển giao những thông tin quan trọng cần lưu ý cho ca làm việc kế tiếp, các thông tin đó có thể là về:

- Các trang thiết bị.
- Đặt chỗ trước và công suất bàn dự kiến.
- Các vấn đề về bảo trì.
- Chuẩn bị phòng và bàn ăn.
- Lãnh hàng...

Tất cả thông tin phải được ghi nhận rõ ràng và chuẩn bị sẵn sàng cho ca làm việc kế tiếp, tránh tình trạng bàn giao không rõ ràng hay chuẩn bị qua loa, khi làm việc tới đâu thì chạy tìm dụng cụ phục vụ tới đó, điều này thể hiện sự yếu kém trong quản lý và điều hành nhà hàng.

10.6.2. Chuẩn bị cho ngày làm việc kế tiếp:

Các công việc cần chuẩn bị cho ca làm việc kế tiếp có thể khác nhau giữa các nhà hàng, nhưng tựu trung lại gồm các công việc như sau:

- *Đồ trang trí nội thất*: Vệ sinh và sắp xếp bàn ghế cho ngay ngắn.
- *Dụng cụ phục vụ ăn uống*: Được lau bóng sạch sẽ, đặt đúng chỗ và đủ sử dụng.
- *Đồ vải (Khăn bàn, khăn ăn...)*: Sạch và đủ để phục vụ.
- *Các hũ gia vị*: Phải được bổ sung thêm hoặc thay mới khi cần.
- *Thùng và bao rác*: Rác phải được đổ và thùng rác phải được vệ sinh đúng mức.

10.6.3. Quy trình kết thúc ca làm việc:

Các công việc cụ thể vào lúc cuối ca làm việc cũng khác nhau tùy vào từng nhà hàng và từng khu vực thuộc Bộ phận Ẩm thực, chúng có thể là:

- Kéo màn, khóa cửa sổ.
- Tắt tất cả các thiết bị điện và nhà bếp.
- Kiểm tra lại doanh thu trong ca.
- Ghi vào sổ bàn giao: Hãy báo cáo cho giám sát khu vực của mình các thông tin về:
 - o Tai nạn (nếu có).
 - o Các máy móc thiết bị đang bảo trì và đã bảo trì xong.
 - o Những lời phàn nàn của khách hàng.
 - o Tình hình xuất và lãnh hàng sử dụng trong ca.
 - o Tài sản mất mát của nhà hàng (nếu có).
 - o Đồ khách bỏ quên (nếu có)...
- Khóa cửa chính.
- Ký trả chìa khóa cho Bộ phận Buồng hoặc Bộ phận Bảo vệ.

Cần phải ghi cụ thể ngày, thời gian và mô tả chi tiết thông tin sự việc vào sổ bàn giao, sau cùng là ghi tên người viết và có ký tên bàn giao rõ ràng.

TỔNG KẾT CHƯƠNG

Đặt hàng và lưu kho là hai công việc rất quan trọng, quy trình mở mua một mặt hàng gồm 3 bước: nhận yêu cầu mua hàng, mở

phiếu yêu cầu mua hàng và gửi phiếu này đến nhân viên thu mua sau khi đã có dấu đủ các chữ ký có liên quan, sau khi nhà cung cấp giao hàng thì tiến hành nhận hàng tại kho tổng của nhà hàng hay khách sạn, sau khi nhận hàng thì tiến hành lưu kho, mục đích của lưu kho là giảm chi phí lưu giữ mà vẫn đủ hàng cho việc phục vụ khách.

Quản lý đồ vải gồm giao nhận đồ vải dơ, sạch và kiểm kê vào cuối tháng, khi giao nhận có ký sổ bàn giao rõ ràng, kiểm kê hàng tháng bằng cách đếm số lượng từng món ở tất cả các khu vực có liên quan, việc kiểm kê giúp kiểm soát được số lượng hư hỏng hay mất mát, và tất cả các yêu cầu đặt mua đều căn cứ vào số liệu kiểm kê hàng tháng, mục đích của kiểm kê hàng tháng là so sánh số lượng của các kỳ để theo dõi và dự trừ ngân sách hàng năm.

Trong thực tế ở các nhà hàng trong các khách sạn lớn tại Việt Nam, khoảng đến cuối tháng 8 phải nộp các dự toán ngân sách hàng năm cho bộ phận tài chính, thường thì quản lý nhà hàng hoặc trưởng bộ phận sẽ đảm nhận công việc này và có sự tham vấn của các giám sát quản lý trực tiếp có sử dụng trang thiết bị và nguồn lực vận hành khu vực mà mình đảm trách, phương pháp thực hiện thường dựa vào số liệu của một hai vài năm trước.

Trong suốt ca làm việc, nhân viên nhà hàng hoặc Bộ phận Âm thực có thể gặp rất nhiều trường hợp về bảo trì như: Ổ cắm điện bị lỏng, vòi nước bị rỉ nước, một vài thiết bị có dấu hiệu không an toàn hoặc có thể gây nguy hiểm cho khách... tất cả những vật này phải được bảo trì ngay lập tức, chỉ cần điền vào mẫu Yêu cầu bảo trì và gửi xuống bộ phận kỹ thuật, thực hiện công việc do nhân viên bảo trì đảm nhiệm.

Giọng nói và thái độ biểu hiện qua giọng nói có sức ảnh hưởng rất lớn đến kết quả của một cuộc trả lời điện thoại, tuy công việc trả lời điện thoại trông có vẻ đơn giản và ai cũng có thể làm được, nhưng để trả lời một cách bài bản và chuyên nghiệp thì yêu cầu bạn cần phải tuân thủ theo quy trình trả lời điện thoại của cơ sở mình làm việc, quy trình trả lời điện thoại được giới thiệu trong chương gồm 2 bước: nhắc ống nghe khi chuông điện thoại reo và tiến hành trả lời điện thoại theo quy trình của nơi làm việc.

Bàn giao thường được sử dụng vào cuối ca, đó chính là sự chuyển giao trách nhiệm công việc của một nhân viên này ở cuối ca cho một nhân viên khác khi bắt đầu vào ca làm việc, để công việc

được tốt đẹp, cần có sự tổ chức và hoạch định kỹ càng, thường thì có hai cách bàn giao chính: bàn giao theo nghi thức và sổ bàn giao. Bàn giao theo nghi thức tức là nhân viên có một cuộc họp ngắn, trao đổi những thông tin cần thiết, giao chìa khóa, điện thoại hay bộ đàm..., còn sổ bàn giao là nhân viên ca trước ghi lại những thông tin cần cho ca sau vào một quyển sổ.

Chúc mừng bạn, đến đây là xem như bạn đã nghiên cứu xong các nghiệp vụ cơ bản của nghề phục vụ trong kinh doanh ăn uống. Muốn là nhà quản lý giỏi, trước hết bạn phải có chuyên môn giỏi, chuyên môn vững thì bạn tổ chức và quản lý mới tốt, bạn biết “đường đi” của công việc như thế nào thì bạn mới chế ngự được nó, mới điều khiển nó tốt, và hơn thế nữa là hiếm khi ai dám “vẽ vờ” công việc này nọ trước mắt bạn.

Giáo trình này chỉ ở trình độ cơ bản – nghĩa là dành cho những bạn chưa biết gì về nghề phục vụ trong kinh doanh ăn uống, với mong muốn là mang đến cho bạn đọc một nền tảng tốt về nghề, muốn các bạn hiểu cặn kẽ về những đặc trưng của nghề, sau đó là tình yêu và gắn bó với nghề. Nghiên cứu qua 10 chương, các bạn có thấy rằng dịch vụ ăn uống – một nghề thực sự mang lại nhiều lợi ích cho những ai có niềm đam mê, thích giao tiếp và hơn hết là làm chủ một cơ sở kinh doanh ăn uống trong tương lai.

CÂU HỎI ÔN TẬP, THẢO LUẬN VÀ THỰC HÀNH NHÓM

1. Dự trù ngân sách hàng năm trong nhà hàng được thực hiện như thế nào?
2. Liệt kê các công việc trong quy trình kết thúc ca làm việc?
3. Thực hành đặt mua và nhận hàng:
 - Đặt mua một mặt hàng (tùy chọn).
 - Thiết kế và thực hiện công việc lãnh hàng theo kiểu truyền thống (viết giấy).
4. *Phân nhóm*: Thực hành kỹ năng sử dụng điện thoại.
5. Đến giờ đóng cửa nhà hàng nhưng khách vẫn ngồi hoài không chịu về, nếu là quản lý nhà hàng (nhà hàng độc lập và nhà hàng trong khách sạn), bạn sẽ làm gì?

Phụ lục

1. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình nhà hát Opera Sydney:

- Bước 1: Gấp đôi khăn ăn lại, sau đó mở khăn ăn trở lại như cũ để lấy nếp gấp giữa khăn.
- Bước 2: Lần lượt gấp hai đầu khăn vào nếp giữa khăn đã tạo ở bước 1.
- Bước 3: Gấp mí trên xuống.
- Bước 4: Gấp phía bên trái vào giữa khăn, sau đó gấp đôi lại về phía ngoài cùng bên trái.
- Bước 5: Phía bên phải cũng làm giống như bước 4.

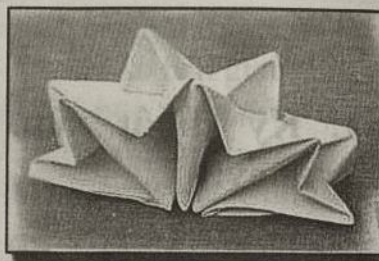
- Bước 6: Gấp khăn lại theo hình zigzag như hình bên.

- Bước 7: Tay cầm một đầu khăn, tay kia kéo một bên phần đầu khăn theo hướng từ trên xuống dưới, kéo càng vuông góc thì khăn càng đẹp.

- Bước 8: Bên kia làm cũng giống như bước 7.

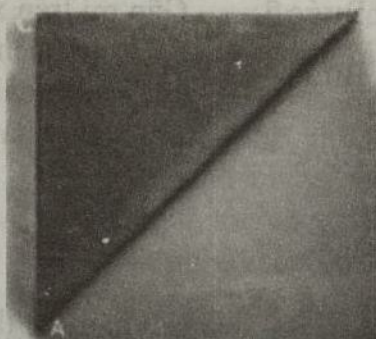


Bước 9: Bung khăn ra, ta có như hình bên.

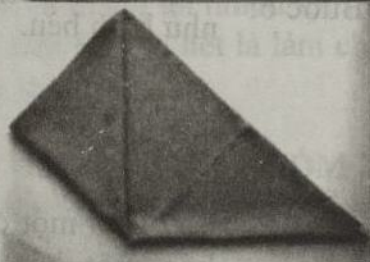


2. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình kim tự tháp:

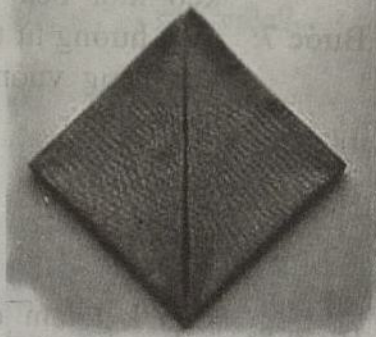
Bước 1: Gấp đôi khăn ăn lại theo đường chéo.



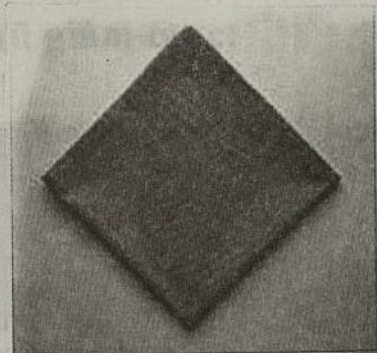
Bước 2: Gấp một góc lên điểm đỉnh như hình bên.



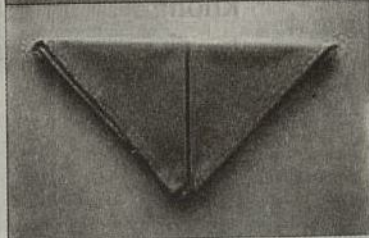
Bước 3: Thực hiện gấp góc bên kia như bước 2.



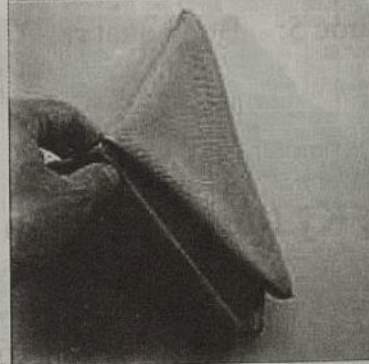
Bước 4: Úp khăn ăn ngược lại như hình bên.



Bước 5: Gấp đôi lại như hình bên.

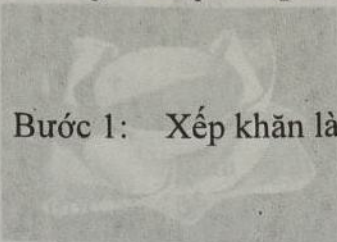


Bước 6: Nhấc khăn ăn lên tại điểm giữa và cho nó đứng trên đáy hình tam giác như hình bên.

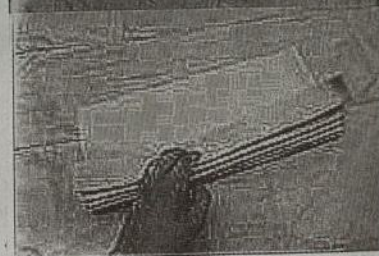
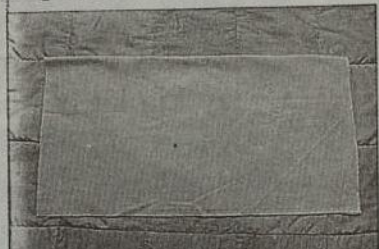


3. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình cái quạt:

Bước 1: Xếp khăn làm đôi.



Bước 2: Xếp li zigzag như hình bên và để lại một đoạn không xếp.



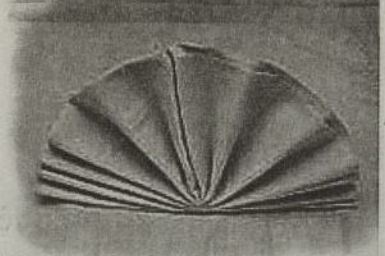
Bước 3: Gấp đôi phần đã xếp lại.



Bước 4: Gấp xuống phần đoạn không xếp lại ở bước 2 để tạo thành chân giữ hai bên cánh quạt lại.



Bước 5: Bung quạt ra.



4. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình bông súng:

Bước 1: Gấp 4 góc khăn vào điểm giữa của khăn.

Bước 2: Tiếp tục gấp 4 góc vào điểm giữa của khăn.

Bước 3: Làm giống như bước 2 một lần nữa.

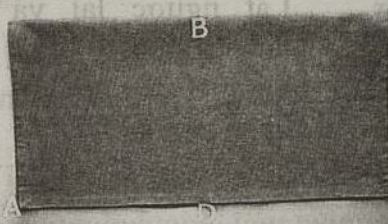
Bước 4: Lật khăn ngược lại, tiếp tục gấp 4 góc vào trung tâm.

Bước 5: Một tay giữ điểm giữa của khăn, tay kia lật các cánh ở mặt dưới lên và tạo hình bông súng như hình bên.

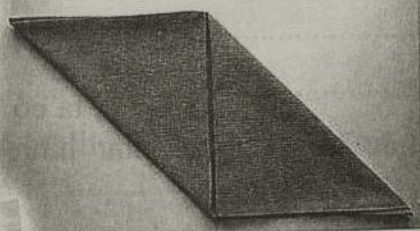


5. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình mũ giám mục:

Bước 1: Gấp đôi khăn lại.



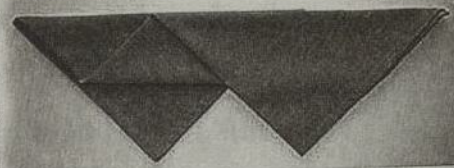
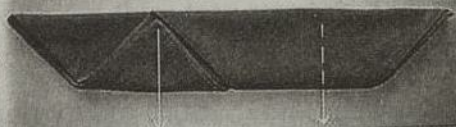
Bước 2: Xếp khăn chéo góc lên và xuống như hình bên.



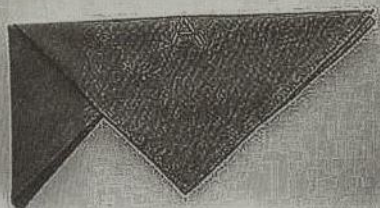
Bước 3: Lật ngược khăn lại.



Bước 4: Kéo phần khăn có dấu mũ tên bên trái xuống dưới, và lật mí bên phải lên trên ta có như hình bên.

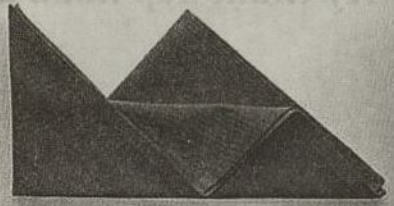


Bước 5: Gấp phần khăn phía bên trái vào phía trong mí khăn bên phải như hình bên.



Bước 6:

Lật ngược lại và làm giống như bước 6 đối với mí khăn còn lại.



Bước 7:

Chỉnh sửa lại, ta có khăn ăn như hình bên.



MỤC LỤC

	Trang
Chương 1: Giới thiệu ngành dịch vụ ẩm thực	3
GIỚI THIỆU	3
MỤC TIÊU.....	3
NỘI DUNG	3
1.1. Lịch sử các hoạt động ẩm thực	4
1.1.1. Sự phát triển của các nguyên vật liệu dùng để chế biến món ăn.....	4
1.1.2. Lịch sử dịch vụ ẩm thực.....	5
1.2. Phân loại các cơ sở kinh doanh ẩm thực.....	10
1.2.1. Phân loại theo mục đích kinh doanh.....	12
1.2.2. Đặc điểm chính của một số loại hình kinh doanh ẩm thực	13
1.3. Vai trò của các đơn vị kinh doanh ẩm thực trong ngành du lịch	19
1.4. Vai trò của bạn trong ngành dịch vụ ẩm thực.....	20
1.5. Tương lai của hoạt động kinh doanh dịch vụ ẩm thực	20
Chương 2: Sức khỏe, vệ sinh và an toàn tại nơi làm việc	26
GIỚI THIỆU	26
MỤC TIÊU.....	26
NỘI DUNG	26
2.1. Giữ gìn vệ sinh cá nhân.....	27
2.1.1. Vệ sinh cá nhân.....	27
2.1.2. Đồng phục	28
2.1.3. Tránh lây nhiễm vi khuẩn cho thực phẩm và con người ...	30

2.1.4. Yếu tố vệ sinh trong công việc	30
2.1.5. Các nguyên tắc an toàn vệ sinh thực phẩm tại nơi làm việc.....	31
2.2. Chăm sóc bên ngoài	33
2.2.1. Chăm sóc bên ngoài.....	33
2.3. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong việc lưu giữ thực phẩm ...	35
2.3.1. Các tiêu chuẩn vệ sinh trong lưu giữ thực phẩm	35
2.3.2. Một số lưu ý trong quy trình lưu giữ thực phẩm	36
2.3.3. Yêu cầu đối với nhân viên	37
2.3.4. Công việc vệ sinh các khu vực kho thực phẩm	37
2.4. Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn (Hazard Analysis and Critical Control Point System – HACCP) .	37
2.5. Vệ sinh nhà hàng và các trang thiết bị trong nhà hàng	40
2.5.1. Quy trình vệ sinh nhà hàng	40
2.5.2. Vệ sinh sàn nhà hàng	41
2.5.3. Vệ sinh thường xuyên và không thường xuyên	41
2.5.4. Xử lý các đồ “Thất lạc và tìm thấy” (Lost and Found Property)	43
2.6. Duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh trong xử lý rác thải	44
2.6.1. Các loại chất thải.....	44
2.6.2. Quản lý rác thải	45
2.6.3. Quy trình xử lý rác thải.....	45
2.7. Duy trì một môi trường làm việc an toàn và an ninh	46
2.7.1. Tai nạn.....	46
2.7.2. Các phương pháp phòng ngừa tai nạn	47
2.7.3. An ninh.....	48
2.7.4. Hỏa hoạn	49
2.7.5. Một số tình huống sơ cứu cơ bản.....	51

Chương 3: Nhân viên phục vụ bàn	54
GIỚI THIỆU	54
MỤC TIÊU	54
NỘI DUNG	54
3.1. Khái niệm nhân viên phục vụ bàn.....	55
3.2. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn	55
3.3. Phẩm chất của nhân viên phục vụ	56
3.3.1. Vệ sinh cá nhân và ngoại hình	56
3.3.2. Tư cách đạo đức tốt.....	57
3.3.3. Trí nhớ tốt	57
3.3.4. Yêu cầu về kỹ năng quan sát.....	57
3.3.5. Phục vụ kịp thời	57
3.3.6. Kỹ năng bán	58
3.3.7. Khả năng sẵn sàng làm việc.....	58
3.3.8. Tối đa hóa lợi nhuận	58
3.3.9. Đúng giờ	59
3.3.10. Kiến thức về các địa phương	59
3.3.11. Nhân cách.....	59
3.3.12. Thái độ đối với khách hàng.....	59
3.3.13. Sự trung thực.....	59
3.4. Những phẩm chất không mong muốn từ nhân viên phục vụ	60
3.5. Phong cách phục vụ chuyên nghiệp.....	61
3.5.1. Ngoại hình.....	61
3.5.2. Yêu cầu về phẩm chất	62
3.5.3. Yêu cầu về trang phục làm việc.....	62
3.6. Phát triển kỹ năng bán và kiến thức về sản phẩm.....	62

3.6.1. Phát triển kỹ năng bán.....	62
3.6.2. Kiến thức về sản phẩm.....	62
3.7. Chăm sóc khách hàng	64
3.7.1. Xử lý những yêu cầu của khách hàng.....	65
3.7.2. Công tác chuẩn bị của nhân viên phục vụ	65
3.7.3. Xử lý phàn nàn.....	66
3.8. Một số điểm lưu ý trong giao tiếp.....	68
Chương 4: Nhà hàng	70
GIỚI THIỆU	70
MỤC TIÊU.....	70
NỘI DUNG	70
4.1. Khái niệm nhà hàng	71
4.2. Phân loại nhà hàng	72
4.2.1. Nhà hàng phục vụ nhanh (Fast Food Restaurants)	72
4.2.2. Nhà hàng trung cấp (Mid Scale Restaurants)	72
4.2.3. Nhà hàng cao cấp (Fine Dining Restaurants)	72
4.3. Một số loại hình nhà hàng phổ biến trên thế giới	72
4.3.1. Cafeterias (Nhà hàng/Quán ăn tự phục vụ).....	73
4.3.2. Nhà hàng thức ăn nhanh (Fast Food Restaurant).....	73
4.3.3. Nhà hàng tiện lợi (Casual Restaurant)	74
4.3.4. Nhà hàng tiện lợi bán thức ăn nhanh (Fast Casual Dining Restaurant).....	74
4.3.5. Các nhà hàng khác	75
4.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận ẩm thực trong khách sạn.....	77
4.4.1. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô nhỏ	77

4.4.2. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô vừa	78
4.4.3. Mô hình tổ chức Bộ phận Ẩm thực trong khách sạn có quy mô lớn	78
4.5. Giới thiệu một số vị trí chính thuộc bộ phận ẩm thực trong khách sạn	80
4.5.1. Vị trí quản lý	80
4.5.2. Vị trí nhân viên	82
4.6. Các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực	83
4.6.1. Nhà hàng phục vụ theo món (à la carte Restaurant)	83
4.6.2. Nhà hàng vừa phục vụ ăn tự chọn vừa phục vụ theo món (Buffet and à la carte Restaurant)	83
4.6.3. Cửa hàng bán các sản phẩm bánh ngọt của khách sạn (F&B Shop)	84
4.6.4. Phục vụ tại phòng (Room Service)	84
4.6.5. Phục vụ tiệc, họp (Banquet Service)	84
4.6.6. quầy Bar (Bar)	84
4.6.7. Phòng/khu vực giữ thức ăn (Pantry hay Still Room)	85
4.6.8. Khu vực phục vụ (Food Pick-up Area/Service Area)	85
4.6.9. Kho hàng (Store)	85
4.6.10. Phòng giữ các đồ dùng bằng vải (Linen Room)	85
4.6.11. Phụ trách vệ sinh khu vực bếp, lau rửa chén đĩa.../Khu vực tạp vụ bếp (Kitchen Stewarding)	85
4.6.12. Phòng dụng cụ âm thanh, hình ảnh phục vụ tiệc, hội họp (Audio Visual Equipments)	86
4.7. Các trang thiết bị sử dụng trong các khu vực thuộc bộ phận ẩm thực	86
4.7.1. Đồ thủy tinh (Glassware)	86
4.7.2. Đồ gốm sứ (Chinaware)	97
4.7.3. Dụng cụ ăn phục vụ tại bàn (Tableware)	106

4.7.4. Bàn và ghế (Table and Chairs).....	114
4.7.5. Xe đẩy (Trolley).....	118
4.7.6. Đồ vải (Linen).....	120
4.7.7. Sử dụng các trang thiết bị	129
Chương 5: Chuẩn bị phục vụ	138
GIỚI THIỆU	138
MỤC TIÊU.....	138
NỘI DUNG	138
5.1. Công việc chuẩn bị phục vụ.....	139
5.1.1. Chuẩn bị trước khi phục vụ.....	139
5.1.2. Chuẩn bị trong suốt quá trình phục vụ.....	139
5.1.3. Chuẩn bị sau khi phục vụ.....	140
5.2. Mise en Scène	140
5.3. Mise en Place	140
5.4. Kỹ thuật bày bàn	141
5.4.1. Khăn bàn	141
5.4.2. Tấm đệm lót bàn (Placemat).....	143
5.4.3. Tấm trang trí trên bàn (Table Runner).....	144
5.4.4. Các vật trang trí trên bàn và trong các khu vực chiêu đãi.....	145
5.4.5. Rèm chân bàn (Table Skirt)/.....	147
5.4.6. Bao ghế (Chair Cover)	148
5.4.7. Đĩa định vị.....	149
5.4.8. Khăn ăn	150
5.4.9. Silverware (Còn gọi là cutlery hay flatware).....	150
5.4.10. Dao	151
5.4.11. Nĩa.....	151

5.4.12. Muỗng.....	151
5.4.13. Ly	151
5.4.14. Dụng cụ phục vụ món tráng miệng.....	152
5.4.15. Một số điểm cần lưu ý khi bày bàn.....	152
Chương 6: Bữa ăn và thiết kế thực đơn theo bữa ăn.....	155
GIỚI THIỆU	155
MỤC TIÊU.....	155
NỘI DUNG	155
6.1. Giới thiệu bữa ăn.....	155
6.1.1. Một số khái niệm cơ bản về bữa ăn	155
6.1.2. Phân loại bữa ăn.....	156
6.1.3. Phong tục tập quán, truyền thống và nghi thức ẩm thực .	158
6.1.4. Quy trình một bữa ăn nhiều món	159
6.2. Thiết kế thực đơn theo bữa ăn.....	160
6.2.1. Khái niệm thực đơn.....	161
6.2.2. Nguồn gốc thực đơn.....	161
6.2.3. Chức năng của thực đơn	162
6.2.4. Phân loại thực đơn	162
6.2.5. Kế hoạch thay đổi thực đơn	168
6.2.6. Một số lưu ý khi lập thực đơn cho các bữa ăn.....	169
6.2.7. Thiết kế thực đơn	185
Chương 7: Các loại hình và Kỹ thuật phục vụ trong nhà hang	211
GIỚI THIỆU	211
MỤC TIÊU.....	211
NỘI DUNG	211

7.1. Các loại hình phục vụ.....	211
7.1.1. Phục vụ kiểu Mỹ.....	212
7.1.2. Phục vụ kiểu Anh.....	213
7.1.3. Phục vụ kiểu Pháp.....	213
7.1.4. Phục vụ kiểu Nga.....	214
7.1.5. Tự phục vụ.....	215
7.2. Kỹ thuật phục vụ.....	216
7.2.1. Phục vụ món ăn bằng một tay.....	216
7.2.2. Phục vụ món ăn bằng hai tay.....	216
7.2.3. Chia thức ăn vào từng đĩa.....	216
7.2.4. Rót thức uống.....	217
7.2.5. Kỹ thuật thu dọn dụng cụ ăn uống.....	217
7.3. Các thao tác với đĩa phục vụ và dụng cụ ăn.....	218
7.3.1. Bung bê đĩa bằng tay.....	218
7.3.2. Bung bê bằng khay.....	220
7.4. Thu dọn bàn ăn.....	223
7.5. Các quy tắc chung khi phục vụ.....	225
Chương 8: Tổ chức phục vụ.....	228
GIỚI THIỆU.....	230
MỤC TIÊU.....	230
NỘI DUNG.....	230
8.1. Tiếp đón khách.....	231
8.2. Phục vụ một tiệc tự chọn (buffet).....	234
8.2.1. Khái niệm buffet.....	234
8.2.2. Sơ lược lịch sử buffet.....	235
8.2.3. Phân loại buffet.....	236

8.2.4. Chủ đề của một tiệc buffet	238
8.2.5. Các dụng cụ sử dụng trong một tiệc buffet	238
8.2.6. Nguyên tắc bày và phục vụ tiệc buffet	241
8.2.7. Bày và phục vụ một bàn tiệc buffet	243
8.3. Phục vụ tại nhà hàng gọi món (à la carte restaurant)	253
8.3.1. Bày bàn	253
8.3.2. Quy trình phục vụ	255
8.4. Phục vụ tại phòng	266
8.4.1. Các thông tin chung	266
8.4.2. Một ngày làm việc của nhân viên phục vụ tại phòng	267
8.4.3. Quy trình phục vụ	267
8.5. Tổ chức phục vụ tại quầy bar	270
8.5.1. Các loại bar	270
8.5.2. Thiết kế quầy bar	271
8.5.3. Các thiết bị sử dụng trong quầy bar	271
8.5.4. Pha chế một số loại cocktail phổ biến	274
8.6. Phục vụ tiệc và hội nghị	277
8.6.1. Phục vụ hội họp	278
8.6.2. Phục vụ tiệc cưới	284
8.6.3. Phục vụ tiệc bên ngoài	294
8.7. Trình tự thanh toán	295
Chương 9: Phục vụ thức uống	305
GIỚI THIỆU	305
MỤC TIÊU	305
NỘI DUNG	305
9.1. Khái niệm thức uống	306

9.2. Tác dụng của thức uống.....	306
9.3. Phân loại thức uống.....	307
9.4. Phục vụ thức uống.....	308
9.4.1. Phục vụ thức uống không cồn.....	308
9.4.2. Phục vụ thức uống có cồn.....	328
Chương 10: Các hoạt động khác trong nghiệp vụ nhà hàng ...	359
GIỚI THIỆU	359
MỤC TIÊU.....	359
NỘI DUNG	359
10.1. Đặt hàng và lưu kho	360
10.1.1. Yêu cầu về hệ thống quản lý kho.....	360
10.1.2. Đặt mua hàng (Purchase Requisition - PR)	360
10.1.3. Quy trình nhận hàng (Issue Request).....	362
10.2. Quản lý đồ vải	363
10.2.1. Giao nhận đồ vải dơ và sạch	363
10.2.2. Kiểm kê hàng tháng (Inventory).....	363
10.2.3. Thanh lý đồ dùng cũ, hư hỏng	364
10.3. Dự trù ngân sách hàng năm.....	364
10.4. Báo cáo các vấn đề về bảo trì.....	364
10.4.1. Nhận biết các vấn đề cần bảo trì	365
10.4.2. Báo cáo bảo trì	365
10.5. Sử dụng điện thoại	366
10.5.1. Quy trình trả lời điện thoại.....	367
10.5.2. Quy trình chuyển cuộc gọi.....	358
10.5.3. Ghi lại lời nhắn	368
10.6. Kết thúc ca làm việc tại nhà hàng	369

10.6.1. Các yếu tố thường gặp trong bản giao ca.....	369
10.6.2. Chuẩn bị cho ngày làm việc kế tiếp.....	370
10.6.3. Quy trình kết thúc ca làm việc	370
Phụ lục	373
1. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình nhà hát Opera Sydney	373
2. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình kim tự tháp.....	374
3. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình cái quạt.....	375
4. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình bông sung.....	376
5. Kỹ thuật xếp khăn ăn hình mũ giám mục	377

GIÁO TRÌNH
NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Tác giả: TS Hà Nam Khánh Giao - Nguyễn Văn Bình

Chịu trách nhiệm xuất bản:
NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG

Biên tập : NGÔ THỊ TRANG

Sửa bản in : NGÔ THỊ TRANG

Trình bày bìa : HOÀNG LỘC

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH
NHÀ SÁCH TỔNG HỢP

62 Nguyễn Thị Minh Khai – Q.1 – TP.HCM

ĐT : 38.225.340 – 38.296.764 – 38.247.225

Fax : 84.8. 38.222.726

Email : tonghop@nxbhcm.com.vn.

Website : www.nxbhcm.com.vn/ www.fiditour.com.

Thực hiện liên doanh: **NHÀ SÁCH LỘC**

136 Nguyễn Đình Chiểu, P.6, Q.3, TP.HCM

ĐT/Fax: 38 274172 – DĐ: 0903984270

Email: nhasachloc@yahoo.com / nhasachloc@gmail.com

In 2.000 cuốn, khổ 16 x 24cm, tại Cty TNHH In TMDV Bình Nguyên Phát.
Giấy đăng ký KHXB số: 114-11/CXB/26-10/THTPHCM ngày 29-06-2011
In xong và nộp lưu chiểu quý III năm 2011.