

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH**



GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

NGÀNH: Kỹ thuật chế biến món ăn

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành theo Quyết định số: 411/QĐ – CĐTMDL ngày 05 tháng 07
năm 2022 của Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch)*

Thái Nguyên

(Lưu hành nội bộ)

LỜI NÓI ĐẦU

Nhu cầu ăn uống là một trong những nhu cầu không thể thiếu trong cuộc sống của con người. Ngày nay, khi đời sống của con người ngày một nâng cao thì nhu cầu này đòi hỏi phải được đáp ứng một cách đầy đủ và cao cấp hơn. Vì vậy hàng loạt hệ thống nhà hàng đã ra đời với quy mô đa dạng và nhiều sản phẩm phong phú nhằm phục vụ nhiều đối tượng khách và mang lại hiệu quả kinh tế xã hội cho doanh nghiệp nói riêng và ngành du lịch nói chung.

Phục vụ Nhà hàng là hoạt động không thể thiếu trong kinh doanh Khách sạn - Nhà hàng ở tất cả các quốc gia trên thế giới. Hoạt động này đã và đang trở thành phổ biến nhằm phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hàng. Cùng với các hoạt động khác như: Phục vụ phòng nghỉ, Lễ tân, Phục vụ bar, vui chơi giải trí... Phục vụ bàn, bar góp phần hình thành nên dây chuyền phục vụ khách trong khách sạn – nhà hàng.

Giáo trình ***“Lý thuyết nghiệp vụ Nhà hàng”*** được biên soạn dựa trên cơ sở “Đề cương chi tiết học phần lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng”, kết hợp những nội dung mới được cập nhật, kinh nghiệm giảng dạy nhiều năm và một số tài liệu tham khảo có liên quan đến hoạt động quản lý và phục vụ bàn.

Nội dung của giáo trình gồm 6 chương:

Chương 1: Một số vấn đề chung về phục vụ ăn uống trong nhà hàng - khách sạn.

Chương 2: Kỹ thuật phục vụ bàn cơ bản.

Chương 3: Quy trình phục vụ ăn uống

Chương 4: Tổ chức hoạt động phục vụ bar

Chương 5. Phục vụ đồ uống không cồn

Chương 6. Phục vụ đồ uống có cồn

Giáo trình ***“Lý thuyết nghiệp vụ Nhà hàng”*** là tài liệu chính phục vụ cho việc giảng dạy của giảng viên và việc học tập của học sinh, sinh viên chuyên ngành “Kỹ thuật chế biến món ăn” trong trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch, đồng thời là tài liệu tham khảo cho những người yêu thích học phần này.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Vì vậy, chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện giáo trình trong các lần tái bản sau. Mọi đóng góp xin gửi về Khoa Khách sạn - Du lịch, Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch. Email: khoaksdl2007@gmail.com.

NHÓM TÁC GIẢ

MỤC LỤC

Chương 1.	9
1.1. <i>Vị trí, chức năng của nhà hàng - khách sạn</i>	10
1.2. <i>Khái niệm và phân loại phòng ăn</i>	12
1.3. <i>Tổ chức trong nhà hàng</i>	14
1.4. <i>Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ ăn uống</i>	19
1.5. <i>Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ</i>	20
1.6. <i>Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống</i>	20
1.7. <i>Các trang thiết bị trong nhà ăn và dụng cụ phục vụ ăn uống</i>	24
1.8. <i>Vệ sinh trong nhà hàng</i>	34
1.9. <i>An toàn lao động trong nhà hàng</i>	37
Chương 2.	39
2.1. <i>Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn</i>	40
2.2. <i>Cách sử dụng dụng cụ ăn uống</i>	41
2.3. <i>Đặc điểm ăn uống của khách du lịch theo quốc gia dân tộc</i>	43
2.4. <i>Các mô hình phục vụ bàn tiêu biểu</i>	48
2.5. <i>Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn</i>	52
2.6. <i>Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu - Á</i>	57
2.7. <i>Kỹ thuật phục vụ cơ bản</i>	69
Chương 3	73
3.1. <i>Quy trình phục vụ ăn uống</i>	74
3.2. <i>Cách xác định dụng cụ phục vụ cho một bữa ăn</i>	90
3.3. <i>Kỹ năng giao tiếp</i>	92
3.4. <i>Tổ chức và phục vụ tiệc</i>	93
Chương 4: TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ BAR	107
4.1 <i>Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bar</i>	108
4.2. <i>Tổ chức lao động quầy bar</i>	109
4.3. <i>Trang thiết bị, dụng cụ quầy bar</i>	113
4.4. <i>Quy trình phục vụ khách trong quầy bar</i>	119
4.4.5. <i>Mang đồ uống phục vụ khách</i>	121
4.4.6. <i>Phục vụ khách trong lúc khách sử dụng sản phẩm</i>	121
4.4.7. <i>Thanh toán tiền và xin ý kiến của khách</i>	121
1.4.8. <i>Tiến khách</i>	121

<i>1.4.9. Thu dọn</i>	121
Chương 5: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG KHÔNG CÒN	123
5.1. Trà	124
5.2. Cà phê	130
5.3. Nước thiên nhiên	133
5.4. Nước uống có hương vị và có ga	133
5.5. Nước hoa quả	134
5.6. Các loại đồ uống từ bột	137
5.7. Mocktail	139
Chương 6: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CÓ CÒN	143
6.1. Rượu vang	144
6.2. Rượu mùi (Liqueur)	156
6.3. Rượu mạnh	159
6.4. Bia	168
6.5. Cocktail	171
TÀI LIỆU THAM KHẢO	187

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

2. Mã số môn học: MH14

3. Vị trí, tính chất môn học:

3.1. Vị trí: Nghiệp vụ nhà hàng là môn học thuộc nhóm kiến thức chuyên môn trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, ngành nghề “Kỹ thuật chế biến món ăn”.

3.2. Tính chất: Nghiệp vụ nhà hàng là môn học lý thuyết, đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức thi tự luận.

4. Mục tiêu môn học:

** Về kiến thức:*

Học xong môn học này, người học có khả năng:

- Trình bày được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống; các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan.

- Liệt kê được các nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và nhắc lại được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống.

- Mô tả được kỹ thuật cơ bản về đặt bàn ăn

- Nhắc lại được quy trình phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa(tối) Âu, Á.

- Trình bày được cách bày bàn và phục vụ các loại tiệc

- Phân biệt được các dụng cụ phục vụ ăn uống và dụng cụ pha chế đồ uống.

- Kể tên được các loại đồ uống có cồn, không cồn

- Trình bày được phương pháp sản xuất và cách phục vụ rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh, bia

- Kể tên được các phương pháp pha chế cocktail, từ đó vận dụng để pha chế các loại cocktail trong thực tiễn.

** Về kỹ năng:*

- Nhắc lại đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, yêu cầu của nhân viên phục vụ nhà hàng khách sạn

- Kể tên chính xác các thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống.

- Nhắc lại chính xác các kỹ thuật và quy trình phục vụ ăn uống

- Trình bày đầy đủ các phương pháp sản xuất, cách pha chế và quy trình phục vụ các loại đồ uống.

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- Người học có ý thức, trách nhiệm với nghề nghiệp.

- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.

- Làm việc nhóm, hướng dẫn, điều hành nhóm, đánh giá hoạt động của nhóm và kết quả thực hiện.

5. Nội dung môn học:

5.1. Chương trình khung

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành /thực tập	Kiểm tra

					/thí nghiệm /bài tập /thảo luận	
I	Các môn học chung	12	255	94	148	13
MH01	Chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Ngoại ngữ	4	90	30	56	4
II	Các môn học chuyên môn	61	1605	442	1100	63
II.1	Môn học cơ sở	14	210	199	-	11
MH07	Tổ chức kinh doanh NH-KS	2	30	28	-	2
MH08	Phương pháp xây dựng thực đơn	3	45	43	-	2
MH09	Văn hóa ẩm thực	2	30	28	-	2
MH10	Thương phẩm hàng thực phẩm	3	45	43	-	2
MH11	Sinh lý dinh dưỡng và VSATTP	4	60	57	-	3
II.2	Môn học chuyên môn	45	1365	215	1100	50
MH12	Ngoại ngữ chuyên ngành CB	4	60	57	-	3
MH13	Lý thuyết chế biến món ăn	6	90	86	-	4
MH14	Lý thuyết nghiệp vụ nhà hàng	5	75	72	-	3
MH15	Thực hành chế biến món ăn Á	6	180	-	164	16
MH16	Thực hành chế biến món ăn Âu	3	90	-	82	8
MH17	Thực hành Bàn	3	90	-	82	8
MH18	Thực hành Bar	2	60	-	52	8
MH19	Thực tập TN	16	720	-	720	
II.3	Môn học tự chọn (chọn 1 trong 2)	2	30	28	-	2
MH20	Tổ chức sự kiện	2	30	28	-	2
MH21	Kỹ năng giao tiếp	2	30	28	-	2
	Tổng cộng	73	1860	536	1248	76

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Một số vấn đề chung về phục vụ ăn uống trong nhà hàng – khách sạn	10	10		
2	Chương 2: Kỹ thuật phục vụ bàn cơ bản	19	19		

3	Chương 3: Quy trình phục vụ ăn uống	16	14		2
4	Chương 4: Tổ chức hoạt động phục vụ bar	6	6		
5	Chương 5: Phục vụ đồ uống không cồn	10	10		
6	Chương 6: Phục vụ đồ uống có cồn	14	13		1
	Cộng	75	72		3

6. Điều kiện thực hiện môn học:

- 6.1. Phòng học Lý thuyết: Đáp ứng phòng học chuẩn
- 6.2. Trang thiết bị dạy học: Projector, máy vi tính, bảng, phấn
- 6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...
- 6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về các vấn đề chung của nhà hàng khách sạn.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2017/TT-LĐTBXH, ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Quy chế Tổ chức đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun, tín chỉ của nhà trường ban hành kèm theo Quyết định số 246/QĐ-CĐTMDL ngày 01/6/2022 và hướng dẫn cụ thể theo từng môn học/ mô đun trong chương trình đào tạo.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Trung cấp Thương Mại và Du lịch như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	Sau 30 giờ
Định kỳ	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	Sau 43 và 74 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Tự luận và trắc nghiệm	Sau 75 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Chương trình áp dụng cho chương trình đào tạo trình độ trung cấp, ngành “Kỹ thuật chế biến món ăn” của Trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch.

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)
- Tham dự tối thiểu 80% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >20% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.
- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.
- Tham dự thi kết thúc môn học.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

- TS Trịnh Xuân Dũng, Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng, NXB Lao động - xã hội Hà nội 2003.
- TS. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng, Hà nội 2000.
- TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống, NXB Thống kê Hà nội 2005.
- TS. Trịnh Xuân Dũng, Bar và đồ uống, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.
- Trương Sỹ Quý, Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế 1996.
- Roy Hayter, Phục vụ ăn uống trong Du lịch, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê 2001.
- Donald E. Lundberg, John R.Walker-The Restaurant, from Concept to Operation-John Wiley & Son, 1993.
- Chris Parry Bar & Beverage Operation Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.
- RoyHayter, Bar service, Hospitality Training Foundation Macmilan, London England, 1996.

Chương 1.

MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 cung cấp một số kiến thức cơ bản về nghiệp vụ nhà hàng, khái niệm, vai trò vị trí của nhà hàng, đặc điểm kinh doanh nhà hàng và các loại nhà hàng, tổ chức trong nhà hàng, tổ chức ca làm việc, nhiệm vụ của các chức danh, những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống, mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

*** Về kiến thức:**

- Trình bày được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống; các mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan.
- Liệt kê được các nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và nhắc lại được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống.

*** Về kỹ năng:**

- Nhắc lại đầy đủ chức năng, nhiệm vụ, yêu cầu của nhân viên phục vụ nhà hàng khách sạn
- Kể tên chính xác các thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống.

*** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm**

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;
- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** phòng học lý thuyết
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các trang thiết bị
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- **Các điều kiện khác:** trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- **Nội dung:**

- ✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- Phương pháp:
 - ✓ Điểm kiểm tra thường xuyên: không có
 - ✓ Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1

A. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU

1.1. Vị trí, chức năng của nhà hàng - khách sạn

1.1.1. Khái niệm, đặc điểm

a. Khái niệm

Nhà hàng là loại hình kinh doanh các sản phẩm ăn uống nhằm thu hút lợi nhuận, phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau và phục vụ theo nhu cầu của khách với nhiều loại hình khác nhau. Đó là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho khách du lịch và những người có khả năng thanh toán cao với những hoạt động và chức năng đa dạng.

Nhà hàng là một bộ phận cấu thành trong khách sạn hiện đại, đảm bảo cho khách các nhu cầu ăn uống trong quá trình lưu trú tại khách sạn. Đó vừa là nơi chế biến và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, tạo ra nguồn lợi nhuận cao cho khách sạn, đồng thời tạo ra chất lượng dịch vụ tổng hợp của khách sạn để thu hút khách.

- Về hình thức phục vụ: Rất phong phú, đa dạng. Nhà hàng có thể phục vụ khách theo thực đơn của nhà hàng, theo yêu cầu của khách, kể cả việc cung cấp các món ăn, đồ uống cho khách tự chọn hoặc tự phục vụ.

- Đối tượng phục vụ: Khách lẻ, khách đoàn, khách của hội nghị, hội thảo, tiệc chiêu đãi, tiệc cưới...



1.1. Một số hình ảnh về nhà hàng

b. Đặc điểm

- Được trang bị đầy đủ tiện nghi và thiết bị chuyên dùng đồng bộ, bố trí hợp lý và phù hợp với yêu cầu lao động mang tính chuyên môn cao.

- Đa dạng về các chủng loại mặt hàng ăn uống với các món ăn của nhiều nước khác nhau.

- Doanh thu và lợi nhuận của nhà hàng chiếm tỷ lệ cao trong tổng doanh thu và lợi nhuận kinh doanh của khách sạn.

1.1.2. Chức năng

Kinh doanh nhà hàng giữ vai trò và vị trí quan trọng nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của xã hội tăng lên. Phát triển nhà hàng kinh doanh ăn uống chính là nơi hội tụ dòng tộc và giao lưu các cộng đồng dân cư nhằm tăng cường tình đoàn kết hữu nghị giữa các dân tộc.

- Kinh doanh: Kinh doanh các dịch vụ phục vụ ăn uống để tăng doanh số cho khách sạn, là sợi dây nối liền giữa khách sạn với khách. Thông qua việc phục vụ ăn uống hàng ngày thực hiện chức năng tiêu thụ sản phẩm.

Nhà hàng có vị trí quan trọng để phát triển ngành du lịch. Đó là một bộ phận cấu thành của khách sạn, không có nhà hàng thì hoạt động của khách sạn cũng bị tê liệt. Phát triển nhà hàng góp phần khai thác mọi tiềm năng của địa phương vào kinh doanh, đẩy nhanh nhịp độ tăng trưởng kinh tế ở địa phương.

- Phục vụ: Thỏa mãn các nhu cầu về ăn uống cho khách ở khách sạn và khách vắng lai. Bao gồm phục vụ các món ăn Âu Á, phục vụ các bữa tiệc lớn, các hội nghị... trong các hoạt động đó cung cấp cho khách các dịch vụ có chất lượng cao.

- Qua việc phục vụ bàn ăn nhân viên có thể giới thiệu được phong tục, tập quán của dân tộc, truyền thống văn minh lịch sử của người Việt Nam, tuyên truyền đường lối chính sách của Nhà nước. Phát triển nhà hàng góp phần giữ gìn, khôi phục và phát triển bản sắc văn hóa xã hội.

1.1.3. Vị trí, vai trò của nhà hàng đối với đời sống xã hội

a. Vị trí

Nhà hàng vừa là nơi chế biến và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống, tạo ra nguồn lợi nhuận cao cho khách sạn, đồng thời tạo ra chất lượng dịch vụ tổng hợp của khách sạn để thu hút khách.

b. Vai trò

- Nhà hàng là nơi cung cấp các món ăn, đồ uống cho khách, tạo ra các điều kiện để khách hàng "Tìm niềm vui trong bữa ăn", nơi mọi người tụ họp vui vẻ với nhau.

- Là nơi con người thư giãn, phục hồi sức khỏe sau thời gian làm việc vất vả.

- Là nơi có các cơ hội tuyệt vời cho những người có nhu cầu giao lưu, thu nhận kinh nghiệm sống, tìm kiếm các mối quan hệ cũng như bạn hàng kinh doanh.

1.2. Khái niệm và phân loại phòng ăn

1.2.1. Khái niệm

Phòng ăn là nơi phục khách nhiều loại món ăn, đồ uống với bầu không khí thoải mái, giúp khách có cảm giác được nghỉ ngơi thư giãn. Việc phục vụ ở đây được thực hiện qua các nhân viên phục vụ bàn có trình độ chuyên môn.

Trong một khách sạn thường có nhiều phòng ăn và được đặt ở những vị trí khác nhau với giá cả khác nhau.

1.2.2. Phân loại phòng ăn

+ Phòng ăn chọn món

Là loại phòng ăn với thực đơn rất đa dạng, phong phú về chủng loại món ăn, đồ uống, thích hợp cho khách lựa chọn. Nhân viên phục vụ ở đây thường là những người có tay nghề cao.



Hình 1.2. Một số phòng ăn chọn món

+ Phòng ăn theo định suất (set menu service)

Nhà ăn theo định suất phục vụ các bữa ăn được đặt trước thực đơn và giá tiền, thường là phục vụ theo nhóm, đoàn khách.

+ Nhà hàng dân tộc (Traditional restaurant)

Phương thức phục vụ và món ăn mang tính dân tộc đặc trưng, khung cảnh trang trí nội thất, âm nhạc, trang phục của người phục vụ cũng mang đậm sắc thái dân tộc.



Hình 1.3. Nhà hàng dân tộc

+ Quán cà phê có dịch vụ ăn uống (coffee shop)

Là cửa hàng phục vụ cà phê, bữa ăn nhẹ yêu cầu phục vụ ăn nhanh. Các món ăn được chuẩn bị ngay sau quầy phục vụ.



Hình 1.4. Hình ảnh về quán cà phê có dịch vụ ăn uống

+ Phòng ăn uống tự phục vụ (ceteria)

Là mẫu điển hình cho các phòng ăn đại chúng, ở đây khách có thể tự lựa chọn các món ăn nóng, nguội và các loại đồ uống nhẹ như nước giải khát, cà phê, một dạng của phục vụ ăn tự chọn (buffet).



Hình 1.5. Phòng ăn uống tự phục vụ

+ Phòng tiệc (Banquet hall)



Hình 1.6. Một số hình ảnh về phòng tiệc

Phòng phục vụ một số lượng khách đông, phục vụ các tiệc chiêu đãi như tiệc đón tiếp đại biểu, ngoại giao, hội nghị, tiệc cưới...loại hình hoạt động rộng, a dạng, đòi hỏi khả năng linh hoạt của người quản lý và tay nghề của nhân viên phục vụ.

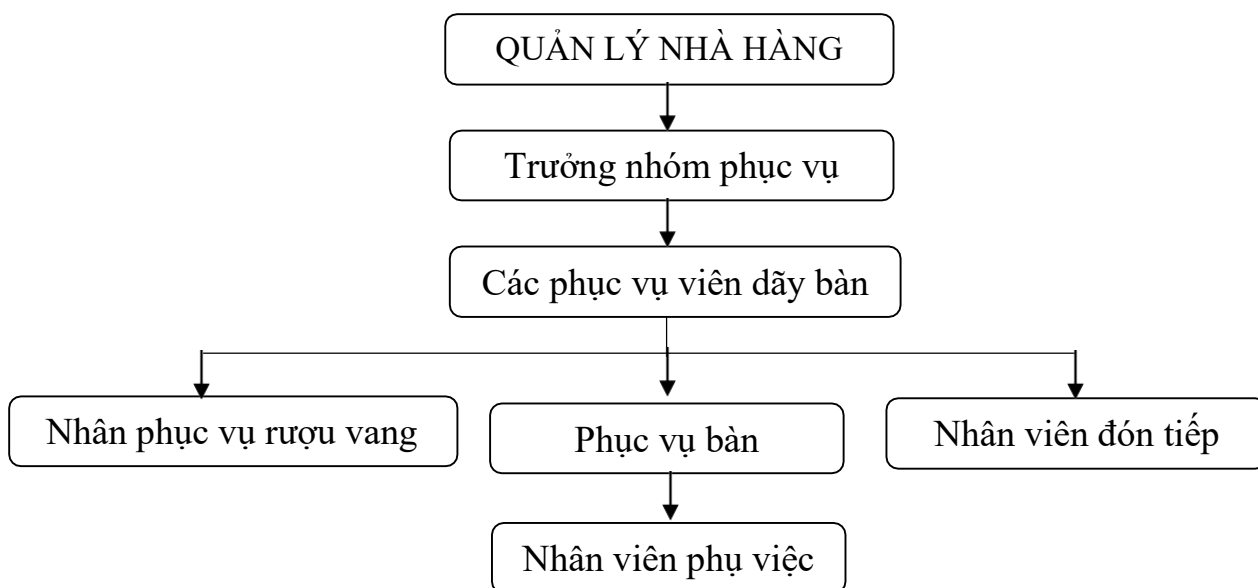
1.3. Tổ chức trong nhà hàng

Lao động phục vụ trong phòng ăn của khách sạn hay nhà hàng đều được biên chế thành một đội ngũ hoàn chỉnh, có cấp bậc cao thấp với chức năng, nhiệm vụ khác nhau, có quy chế làm việc, quy trình phục vụ và có kỹ thuật riêng. Tùy theo cấp hạng và quy mô của khách sạn mà hình thành tổ chức nhân lực cho tương ứng.

1.3.1. Sơ đồ tổ chức của nhà hàng

Việc bố trí nhân sự trong các khách sạn và nhà hàng thường khác nhau phụ thuộc vào nhiều yếu tố: cách phục vụ và thực đơn; biểu giá; tốc độ phục vụ; tốc độ vòng quay lượt khách và thời gian mở cửa của nhà hàng.

Các vị trí thường thấy trong các nhà hàng khách sạn có thể bao gồm tất cả hoặc một số trong các vị trí dưới đây, phụ thuộc vào quy mô và mức độ sang trọng của nó.



Hình 1.7. Sơ đồ tổ chức của nhà hàng

1.3.2. Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh

- + Giám đốc nhà hàng (Restaurant Manager)
- Giám đốc nhà hàng có nhiệm vụ chung về tổ chức và quản lý các khu vực phục vụ ăn và uống cụ thể, bao gồm: phòng chờ đại sảnh, các tầng, buồng phục vụ các món nướng, các nhà hàng và một số phòng tiệc đặc biệt.
- Giám đốc nhà hàng là người đặt ra các tiêu chuẩn phục vụ và chịu trách nhiệm toàn bộ về công tác đào tạo nhân viên kể cả huấn luyện tại chỗ hay các khóa đào tạo riêng.

- Giám đốc nhà hàng kết hợp với trưởng nhóm nhân viên đặt bàn hoặc trưởng nhóm phục vụ để lên lịch làm việc, lịch ngày nghỉ cũng như giờ giấc làm việc, để cho các bộ phận hoạt động trôi chảy và hiệu quả. Các nhân viên bộ phận nhà hàng thường được Giám đốc nhà hàng và Giám đốc nhân sự phỏng vấn tuyển dụng.

+ *Giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống*

Giám đốc bộ phận phục vụ ăn uống chịu trách nhiệm về việc thực hiện các chính sách, quy định và đáp ứng các mục tiêu của khách sạn. Cụ thể như sau:

- Đảm bảo đạt được số lợi nhuận đối với mỗi khu vực ăn uống trong mỗi giai đoạn tài chính.

- Tổ chức các cuộc họp thường xuyên với các trưởng bộ phận để đảm bảo rằng tất cả các khu vực đều làm việc hiệu quả và có sự phối hợp tốt.

- Đào tạo và đề bạt nhân viên trong bộ phận, duy trì các tiêu chuẩn chuyên nghiệp cao nhất.

- Tuyển dụng hoặc sa thải nhân viên,

- Cập nhật và lên danh mục các loại rượu vang tùy theo mức độ sẵn có trong kho, theo xu hướng hiện tại và theo nhu cầu của khách hàng.

- Xác định khẩu phần có liên quan đến giá bán,

- Mua bán các loại nguyên vật liệu, bao gồm cả thực phẩm và đồ uống, đảm bảo duy trì được chất lượng cũng như giá cả.

- Kết hợp với bếp trưởng để lên thực đơn cho các khu vực phục vụ ăn uống khác nhau và cho các kỳ đặc biệt.

+ *Trưởng nhóm nhân viên đặt bàn (Reception Head Waiter)*

- Nhân viên đặt bàn có trách nhiệm nhận các cuộc đặt bàn trước và cập nhật vào sổ ghi chép. Người này sẽ sắp xếp bàn tại các địa điểm cụ thể; chào khách khi khách đến và đưa họ đến bàn đã đặt trước và giao lại trách nhiệm cho trưởng nhóm nhân viên phục vụ tại khu vực đó.

- Nhân viên đặt bàn phải có kiến thức tốt về các loại thực phẩm và đồ uống và có thể hướng dẫn nhân viên học việc khi cần thiết.

- Trưởng nhóm nhân viên đặt bàn có thể thay Giám đốc nhà hàng hay Trưởng nhóm phục vụ bàn khi họ nghỉ.

+ *Trưởng nhóm phục vụ (Head Waiter)*

- Trưởng nhóm phục vụ có trách nhiệm chung đối với các nhân viên phục vụ trong phòng ăn. Họ phải quan sát và chỉ dẫn để các công việc cần thiết cho việc chuẩn bị trước để phục vụ được thực hiện một cách hiệu quả. Trong khi phục vụ, Trưởng nhóm phục vụ sẽ hỗ trợ trưởng nhóm nhân viên đặt bàn và có thể ghi một số yêu cầu gọi món của khách.

- Trưởng nhóm phục vụ lên lịch làm việc và lịch nghỉ của nhân viên phục vụ. Trưởng nhóm phục vụ có thể thay thế Giám đốc nhà hàng hoặc Trưởng nhóm đặt bàn khi họ vắng mặt.

+ *Trưởng nhóm phục vụ bàn (Station Head Waiter)*

- Trưởng nhóm phục vụ bàn chịu trách nhiệm toàn bộ về một nhóm nhân viên phục vụ phụ trách một số bàn nhất định, thường là 4 đến 8 bàn. Dãy bàn nằm dưới sự kiểm soát của trưởng nhóm phục vụ bàn gọi là khu bàn (station).

- Trưởng nhóm phục vụ bàn phải có kiến thức tốt về các món ăn và rượu vang, biết cách phục vụ đúng và phải có khả năng điều hành các nhân viên khác trong nhóm. Trưởng nhóm phục vụ bàn sẽ nhận yêu cầu gọi món và phục vụ tại bàn với sự giúp đỡ của nhóm phó (nhóm phó là người có vị trí thứ hai trong nhóm). Việc này bao gồm cả việc đẩy xe thức ăn nếu cần thiết.

+ *Nhóm phó (Chef de Rang)*

- Nhóm phó thực hiện công việc tương tự với trưởng nhóm phục vụ bàn và thay thế anh ta khi anh ta vắng mặt.

- Nhóm phó thường ít có kinh nghiệm hơn nhóm trưởng. Cả hai người phải phối hợp nhịp nhàng với nhau để có thể phục vụ hiệu quả và nhanh chóng.

+ *Nhân viên trực bàn (Commis de Rang)*

Nhân viên trực bàn làm việc dưới sự chỉ dẫn của nhóm trưởng. Nhân viên trực bàn chủ yếu là bưng bê và thu dọn. Họ có thể thực hiện một số dịch vụ nhỏ như mang rau, nước sốt, nem, đặt đĩa lên bàn và một số việc khác. Họ cũng hỗ trợ dọn dẹp bàn sau mỗi món ăn. Trong khi chuẩn bị trước, họ có thể thực hiện một số công việc dọn dẹp và bày bàn.

+ *Nhân viên phụ việc*

- Nhân viên học việc là những người mới vào nghề, vừa gia nhập đội ngũ nhân viên phục vụ và có thể mong muốn thực hiện công việc phục vụ ăn uống. Trong khi phục vụ, họ có nhiệm vụ giữ cho mặt bàn phục vụ có đầy đủ dụng cụ và có thể giúp đỡ bưng bê, thu dọn nếu cần.

- Nhân viên phụ việc sẽ thực hiện chủ yếu công việc dọn dẹp trong quá trình chuẩn bị trước. Họ có thể được giao nhiệm vụ chuẩn bị và phục vụ các món phụ, các món ngọt làm lạnh hay pho mát từ các xe đẩy phục vụ.

+ *Nhân viên chia đồ ăn*

- Nhân viên chia đồ ăn có trách nhiệm đẩy xe đồ ăn đến bên cạnh bàn khi có yêu cầu.

- Nhân viên chia đồ ăn sẽ đặt từng món ăn lên bàn cùng với đồ ăn kèm. Họ phải có kỹ năng tốt để có thể xếp tối đa lượng đồ ăn lên xe đẩy mà vẫn phải đảm bảo an toàn, tránh đổ vỡ.

+ *Nhân viên trực tầng (Floor Waiter)*

- Nhân viên trực tầng có trách nhiệm cho một tầng trong nhà hàng, hoặc tùy thuộc vào quy mô của nhà hàng, là một số buồng hoặc căn hộ trên một tầng. Dịch vụ tại tầng của các bữa ăn và đồ uống trong ngày thường chỉ được cung cấp tại các nhà hàng hạng nhất, và trong những trường hợp như vậy phí dịch vụ rất cao.

- Trong những nhà hàng nhỏ hơn, dịch vụ tại tầng có thể giới hạn cho các bữa điểm tâm và trà vào sáng sớm. Nếu có hoạt động cung cấp dịch vụ tại tầng, đội ngũ nhân viên phải bao gồm trưởng nhóm phục vụ tầng cùng một số nhân viên dưới quyền thích hợp. Những người này có trách nhiệm về dịch vụ cho các bữa ăn và đồ uống đến các buồng, do đó họ nhất thiết phải có kiến thức đầy đủ về món ăn, đồ uống và cách phục vụ đúng.

- Nhân viên trực tầng thường phải làm việc từ tầng chuẩn bị đồ ăn hoặc từ nhà bếp trung tâm, đưa đồ ăn và đồ uống trong xe đẩy có thiết bị làm nóng đến tầng thích hợp bằng thang máy, sau đó đến buồng khách yêu cầu.

+ *Nhân viên trực sảnh*

- Nhân viên trực sảnh thực hiện nhiệm vụ phục vụ tại đại sảnh như một nhiệm vụ chuyên biệt trong các khách sạn hạng nhất. Trong các khách sạn nhỏ hơn, nhân viên phục vụ đồ ăn thường chịu trách nhiệm của nhân viên trực sảnh theo chỉ định. Nhân viên trực sảnh có trách nhiệm phục vụ cà phê buổi sáng, trà buổi chiều, rượu khai vị, rượu nhẹ trước và sau bữa ăn trưa và bữa tối, cà phê sau bữa.

- Nhân viên trực sảnh có thể có thể có người phục vụ hỗ trợ, họ có trách nhiệm sắp xếp đại sảnh trong buổi sáng và duy trì sự sạch sẽ gọn gàng trong cả ngày.

+ *Nhân viên phục vụ rượu vang (Wine waiter)*

- Người phục vụ rượu có nhiệm vụ phục vụ mọi đồ uống có cồn trong suốt bữa ăn.

- Nhân viên này phải có hiểu biết sâu về các loại đồ uống, loại vang nào phù hợp với món ăn nào, và kiến thức về cách dùng rượu tùy theo khu vực và cơ sở kinh doanh.

Ngoài ra, người này còn phải là người bán hàng, bán càng nhiều rượu mạnh và rượu vang càng tốt vì đây là một trong những nguồn thu nhập chính của khách sạn.

+ *Nhân viên đón tiếp*

- Vai trò của nhân viên đón tiếp là chú ý tới nhu cầu của khách, đặc biệt là khi khách vừa vào nhà hàng. Nhân viên đón tiếp phải “tiếp đón, chào hỏi và mời khách ngồi vào bàn”.

- Trong thời gian khách ăn, trách nhiệm của nhân viên đón tiếp là thông tin tới nhóm trưởng để đảm bảo rằng nhu cầu của khách luôn luôn được đáp ứng. Nhân viên đón tiếp phải đảm bảo khi rời nhà hàng đi, khách hàng luôn cảm thấy hài lòng về bữa ăn của họ.

- Thông thường nhân viên đón tiếp là đầu mối giao tiếp cuối cùng với khách hàng, đó chính là cơ hội “bán hàng”. Khi đó nhân viên đón tiếp phải hỏi xem liệu khách có muốn đặt chỗ trước trong thời gian tới không.

+ *Nhân viên pha chế rượu (Cocktail Barperson)*

Nhân viên pha chế rượu phải thông thạo về các thành phần cần thiết để pha chế cocktail, kỹ thuật lắc và khuấy cocktail, có hiểu biết sâu rộng về các loại đồ uống có cồn và không cồn và về luật pháp quy định.

+ *Nhân viên phụ trách đồ ăn tự chọn*

Nhân viên này chịu trách nhiệm về các món ăn tự chọn, sự bài trí, chia món và tính khẩu phần món ăn. Thông thường nhân viên này là một nhân viên bếp.

+ *Nhân viên tiệc*

Trong các khách sạn lớn với các trang thiết bị phục vụ tiệc, thông thường có một số lượng cố định nhân viên tiệc. Những người này có thể bao gồm quản lý bộ phận tiệc, một hoặc hai trợ lý quản lý bộ phận tiệc, trưởng nhóm nhân viên phục vụ tiệc, một nhân viên pha chế đồ uống và một thư ký cho quản lý bộ phận tiệc. Thông thường các nhân viên khác của bộ phận tiệc được tuyển vào làm theo thời vụ.

1.3.3. Tổ chức ca làm việc

Các công việc trong nhà hàng khách sạn đa phần không thể tự động hóa được như dọn phòng, chế biến món ăn, đồ uống, lắng nghe và hiểu tâm trạng của khách hàng, ... mà có sự tham gia trực tiếp của người lao động. Do vậy, con người là yếu tố cần thiết và rất quan trọng trong quá trình kinh doanh nhà hàng khách sạn. Lao động của nhân viên khách sạn chính là sự phục vụ, sự đáp ứng yêu cầu của khách. Do đó thời gian làm việc của nhân viên phụ thuộc vào thời gian tiêu dùng dịch vụ. Vì vậy thời gian làm việc không tuân theo một quy luật nhất định, nó kéo dài trong suốt thời gian hoạt động của nhà hàng khách sạn.

Muốn nâng cao chất lượng dịch vụ của khách sạn thì phải không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. Điều này đòi hỏi phải phân công ca làm việc một cách hợp lý. Việc chia ca làm việc phải đảm bảo cho nhân viên có thời gian phục hồi sức khỏe, tạo tâm lý vui vẻ cho nhân viên khi làm việc.

a. Các ca lao động trong ngày ở các khách sạn

Ca 1: Từ 6h - 14h

Ca 2: Từ 14h - 22h

Ca 3: Từ 22h - 6h

b. Nội dung công việc của từng ca phục vụ

+ **Nhiệm vụ ca 1:**

- Chuẩn bị phục vụ ăn sáng cho khách bao gồm: Kiểm tra vệ sinh, điều kiện phòng ăn và đặt bàn khách ăn điểm tâm (ăn sáng).

- Phục vụ khách ăn điểm tâm.

- Chuẩn bị phục vụ khách ăn bữa trưa bao gồm: Dọn dẹp, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, đặt bàn.

- Phục vụ khách ăn bữa trưa.

- Thu dọn.

- Bàn giao ca.
- + Nhiệm vụ ca 2:
 - Chuẩn bị trước giờ phục vụ, bao gồm: Vệ sinh phòng ăn, chuẩn bị dụng cụ phục vụ các bữa ăn thường, ăn tiệc và ăn chọn món, đặt bàn ăn.
 - Phục vụ khách ăn bữa tối.
 - Thu dọn, vệ sinh.
 - Bàn giao ca.
- + Nhiệm vụ ca 3:
 - Phục vụ khách ăn bữa đêm.
 - Trục đêm, chuẩn bị phục vụ bữa sáng cho khách.

Ngoài các ca thẳng như trên, doanh nghiệp nhà hàng khách sạn còn sử dụng ca gãy cho các nhân viên lao động bán thời gian và thường chia làm các ca gãy (sáng từ 9h - 14h, chiều từ 16h30 - 21h30).

1.4. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ ăn uống

1.4.1. Vai trò của bộ phận phục vụ ăn uống.

- Đảm bảo phục vụ khách những bữa ăn ngon miệng và hài lòng.
- Là cầu nối giữa những người chế biến món ăn và du khách, đồng thời là công đoạn hoàn thiện dịch vụ phục vụ ăn uống.
- Là khâu quan trọng trong dây chuyền sản xuất các món ăn và dịch vụ phục vụ ăn uống, là một trong những yếu tố tạo nên chất lượng, danh tiếng, uy tín của nhà hàng và khách sạn.

1.4.2. Nhiệm vụ của bộ phận phục vụ ăn uống.

- Quản lý và bảo quản tốt tài sản, trang thiết bị dụng cụ trong phòng ăn, quầy bar. Thường xuyên làm vệ sinh, sắp xếp, bảo quản chu đáo, không để hư hỏng, mất mát. Thực hiện chế độ kiểm kê, báo cáo định kỳ về công tác quản lý và bảo vệ tài sản. Quy rõ trách nhiệm từng cá nhân trong các khâu quản lý và bảo quản tài sản.

- Chuẩn bị phòng ăn chu đáo, vệ sinh sạch sẽ, thông thoáng, mát mẻ, âm thanh ánh sáng hợp lý, đảm bảo phục vụ bữa ăn. Nắm vững số người đặt ăn và thực đơn bữa ăn để chuẩn bị dụng cụ phục vụ bữa ăn đầy đủ, đúng quy cách, phù hợp với tiêu chuẩn và yêu cầu bữa ăn. Khu vực dành cho khách ăn chọn món phải thường xuyên đáp ứng kịp thời, chính xác nhu cầu mà khách đặt ra.

- Tổ chức phục vụ bữa ăn đúng quy trình kỹ thuật, đúng nghi thức phục vụ để nâng cao danh tiếng và uy tín nhà hàng, thu hút ngày càng nhiều khách hàng.

- Thu dọn vệ sinh, sắp đặt lại trang thiết bị dụng cụ trong phòng ăn, thực hiện đúng quy định giao nhận ca và giải quyết các công việc còn tồn lại, đảm bảo yêu cầu phục vụ khách liên tục, có chất lượng cao.

1.5. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ

1.5.1. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống

+ Nhận bàn giao ca trước, kiểm tra sổ ăn để xem số lượng khách và đối tượng khách để chuẩn bị cho tốt.

+ Chuẩn bị và sẵn sàng mọi việc ở khu vực phục vụ khách:

- Chuẩn bị phòng ăn: Bao gồm công việc vệ sinh, kiểm tra trang thiết bị phòng ăn, sắp đặt bàn ghế.

- Chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống về số lượng, chất lượng, chủng loại, vệ sinh.

- Nắm được giá cả các mặt hàng ăn uống và thực đơn trong ngày.

- Đặt bàn ăn.

- Chuẩn bị đồ uống.

+ Phục vụ khách ăn uống: Kịp thời mang thức ăn, đồ uống ra phục vụ khách, tránh nhầm lẫn.

+ Thu dọn, đặt bàn để đón khách mới.

+ Thường xuyên quan tâm đến khách trong khi phục vụ, phối hợp chặt chẽ với nhà bếp để đáp ứng nhu cầu của khách.

1.5.2. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc

+ Làm tốt các khâu chuẩn bị trước giờ phục vụ khách, bao gồm: vệ sinh phòng ăn, sắp đặt bàn ghế, chuẩn bị dụng cụ phục vụ, đặt bàn ăn, chuẩn bị đồ uống.

+ Chuyển thức ăn từ bếp ra bàn chờ, giúp nhân viên phục vụ đưa thức ăn và thu dọn.

1.5.3. Nhiệm vụ của trưởng bộ phận

+ Giám sát các công việc nhằm thực hiện tốt các nhiệm vụ của bộ phận.

+ Tổ chức quản lý và phân công lao động hợp lý để đảm bảo yêu cầu phục vụ khách thường xuyên và đột xuất.

+ Xây dựng tinh thần đồng nghiệp, không ngừng rèn luyện và học tập để nâng cao trình độ chuyên môn.

+ Thực hiện nghiêm chỉnh và hướng dẫn nhân viên trong tổ thực hiện mọi chính sách, chủ trương của Nhà nước, chỉ thị của cấp trên, nhất là chỉ tiêu kinh doanh.

* Cơ cấu đội ngũ nhân viên tùy thuộc vào quy mô, đối tượng và tính chất phục vụ của nhà hàng, nhưng việc phân giao nhiệm vụ cho các bộ phận và các cá nhân phải rõ ràng, tranh chông chéo các công việc, nhiệm vụ.

1.6. Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống

1.6.1. Sức khỏe và vệ sinh cá nhân.

Nhân viên phục vụ là người hàng ngày tiếp xúc với thức ăn và đồ uống nên vấn đề sức khỏe và vệ sinh là rất quan trọng và cần thiết. Do đó yêu cầu:

+ Người phục vụ ăn uống phải là người có ngoại hình tốt, không có dị tật, không mắc bệnh ngoài da hay bệnh truyền nhiễm, có sức khoẻ tốt, đủ sức chịu đựng ở tư thế đi, đứng kéo dài. Dáng người thẳng, bước đi thẳng sẽ tạo cho khách một ấn tượng tốt đẹp. Dáng vẻ đàng hoàng, duyên dáng, lịch thiệp. Nữ nhân viên không được đi giày gót quá cao.

+ Nước da khoẻ mạnh, sáng sủa. Tránh trang điểm quá nhiều, loè loẹt. Nên tạo cho mình một vẻ đẹp tự nhiên.

+ Luôn giữ vệ sinh thân thể, hàng ngày phải tắm rửa, thay quần áo, gội đầu thường xuyên, để tóc gọn gàng, tránh để đầu có gàu và mồ hôi.

+ Luôn giữ cho răng miệng sạch sẽ, tránh các thức ăn nặng mùi như: hành, tỏi... không uống rượu, bia.

+ Móng tay cắt ngắn, không đeo nhẫn có mặt đá to, bàn tay phải rửa thường xuyên, đặc biệt là trước khi phục vụ và sau khi đi về sinh, không đánh móng tay bằng bất kỳ màu gì trong khi làm nhiệm vụ.

+ Định kỳ phải đi khám sức khoẻ, nếu phát hiện có bệnh truyền nhiễm thì phải điều trị khỏi rồi mới trở về làm việc. Phụ nữ có thai tránh làm công việc giao dịch, tiếp xúc với khách.

1.6.2. Chuyên môn, nghiệp vụ.

+ Về chuyên môn

- Là người am hiểu các phương thức và quy trình phục vụ, có kiến thức tổng quát về món ăn trong thực đơn, các đồ uống phục vụ trong bữa ăn, giá cả của các loại dịch vụ và hàng hoá.

- Ân cần chu đáo, luôn quan tâm tới khách hàng, phải quan sát mọi hành vi, cử chỉ của khách trong bữa ăn tại mỗi bàn và đoán được nhu cầu gì sẽ phát sinh.

- Có trí nhớ tốt, có thể nhớ tên, nhớ mặt khách hàng.

- Khi tiếp xúc với khách hàng phải lịch sự, nhẹ nhàng, diễn đạt dễ hiểu, sử dụng ít nhất một ngoại ngữ.

+ Lịch sự xã giao

- Phép xã giao chính là những hành vi, cử chỉ, lời nói của nhân viên phục vụ làm cho khách có cảm tình ngay từ phút đầu tiên. Đáp ứng được yêu cầu của khách hàng là trọng tâm của lịch sự xã giao, là bí quyết giữ được khách hàng.

- Thái độ phục vụ khách vui vẻ, lịch sự, quan tâm tới khách, luôn chú ý sử dụng từ "xin mời", "cảm ơn" trong lúc phục vụ, "xin lỗi" khi có những thiếu sót với khách.

- Không được ngồi cùng bàn uống chung với khách trong giờ làm việc.

- Không tò mò nghe chuyện khách nói với nhau trên bàn ăn.

- Không làm huyên náo phòng ăn, không gọi nhau, cười đùa, nói to, không nên gót giày trên sàn làm có tiếng động.

- Không hút thuốc, nhai kẹo cao su, ăn uống trong lúc phục vụ.

- Không gãi đầu, ngoáy tai, ngoáy mũi, khạc nhổ trong phòng ăn.

- Mặc đồng phục chỉnh tề trong giờ làm việc, nói năng, cư xử nhẹ nhàng, lịch thiệp, lễ độ và duyên dáng.

- Giữ im lặng, hạn chế va chạm dụng cụ ăn uống khi bày biện cũng như khi thu dọn bàn ăn.

1.6.3. Tư cách đạo đức, tác phong.

+ Người phục vụ ăn uống phải luôn rèn luyện cho mình tính thật thà, lương thiện và có tính tự trọng:

- Không được lấy thức ăn hoặc dụng cụ ăn uống của nhà hàng cho mục đích riêng của mình.

- Không được cộng sai hoá đơn làm cho hoá đơn tăng thêm tiền

- Không thể hiện hành vi thiếu đạo đức với khách như đùa cợt hoặc ăn mặc thiếu nghiêm túc

- Không lợi dụng khách trong việc nhờ giúp hoặc mua bán hay tỏ thái độ thấp hèn xin tiền "boa" hoặc xóc tiền kêu leng keng trong túi. Ngược lại, phải tỏ thái độ văn minh lịch sự, đúng mực với khách.

+ Người phục vụ phải là người có trách nhiệm cao và có tính đồng đội trong công việc:

- Phải quan tâm, gìn giữ những dụng cụ, trang thiết bị trong nhà hàng, tránh vứt bừa bãi, tránh lãng phí.

- Luôn thể hiện sự quan tâm tới quyền lợi của khách hàng bằng mọi thái độ, hành vi, cử chỉ, thậm chí khẩu hiệu "khách hàng là thượng đế"

- Không phục vụ khách những thức ăn, đồ uống kém phẩm chất hoặc mất vệ sinh

- Thực hiện nghiêm chỉnh giờ giấc làm việc, không trốn tránh trách nhiệm được giao.

- Phải có sự phối hợp nhịp nhàng và giúp đỡ nhau giữa các bộ phận, tránh phê bình, cãi nhau trong nhà hàng, nhất là trước mặt khách. Việc giải thích, ngăn chặn thiếu sót hoặc phê bình nhau sẽ tiến hành sau giờ phục vụ

1.6.4. Trang phục

Trang phục cho nhân viên nhà hàng khách sạn là điều vô cùng cần thiết. Nó thể hiện sự chuyên nghiệp trong tổ chức, tạo hình ảnh đẹp, ấn tượng tốt, làm tăng sự hài lòng cho khách khi bước chân vào nhà hàng khách sạn. Bên cạnh đó đồng phục còn làm cho nhân viên cảm thấy tự hào, tự tin khi làm việc trong môi trường năng động, chuyên nghiệp. Từ đó họ sẽ thấy được lợi ích của khách hàng gắn chặt với lợi ích của họ mà tự giác hoàn thiện, nâng cao khả năng chuyên môn để đáp ứng kịp thời nhu cầu thực tế. Bộ trang phục sạch sẽ và phẳng nếp sẽ tạo cho nhà hàng hình ảnh ngăn nắp và ngược lại, do đó có thể làm cho khách quay lại lần sau hoặc không bao giờ quay lại nữa.

+ Yêu cầu về trang phục:

Với ý nghĩa quan trọng không thể thiếu được trong mỗi nhà hàng, đây chính là bộ phận trực tiếp tiếp xúc, đón tiếp và nắm bắt nhu cầu của khách hàng nhằm phục vụ khách hàng được tốt nhất. Đồng phục phục vụ bàn cần phải chú ý những yêu cầu sau:

- Phải lịch sự, đẹp mắt để gây thiện cảm với khách hàng.
- Trang phục phải may đo vừa vặn, chật quá sẽ hạn chế cử động đi lại, rộng quá sẽ vướng víu làm cho động tác mất chính xác.
- Nên chọn những loại vải may trang phục co giãn, thấm mồ hôi và thông thoáng.
- Đôi giày phải luôn sạch bóng, gót không được quá cao để đảm bảo an toàn lao động.

+ Trang phục của từng chức danh:

- Giám đốc nhà hàng và trưởng phòng ăn: Mặc com lê đen, cổ tay viền satin bóng cùng màu, sơ mi trắng dài tay, nơ đen, giày đen. Dọc hai bên ống quần có nẹp satin bóng cùng màu để phân biệt phục vụ với khách hàng.



1.8. Trang phục của quản lý nhà hàng

Trưởng dãy: Mặc veston, hai hàng cúc đứng có cầu vai, nơ đen, quần đen, giày đen, khăn phục vụ vắt trên cổ tay trái.

- Nhân viên phục vụ nam :
- Nhân viên phục vụ nam: Mặc áo gilê đen, sơ mi trắng, nơ đen, quần đen, giày đen, đầu trần, tóc cắt ngắn
- Nhân viên phục vụ nữ: Mặc juyp đen, áo trắng dài tay, kín cổ, đầu trần, tóc ngắn (tóc dài phải cặp gọn), nơ đen, tay trái vắt khăn phục vụ.

Ngoài ra, còn tùy thuộc vào đặc điểm, tính chất nhà hàng và quy mô của từng nhà hàng mà có các loại đồng phục khác nhau, có thể sử dụng trang phục với nhiều màu sắc khác nhau hay những trang phục với những thiết kế mang dấu ấn riêng về hình ảnh đại diện cho nhà hàng, khách sạn.



1.9. Trang phục của nhân viên phục vụ bàn

1.7. Các trang thiết bị trong nhà ăn và dụng cụ phục vụ ăn uống

1.7.1. Các trang thiết bị trong nhà ăn

a. Hệ thống âm thanh, ánh sáng

Hệ thống âm thanh và ánh sáng đóng vai trò quan trọng trong việc phục vụ ăn uống cho khách. Món ăn ngon nhưng âm thanh không tốt hoặc không phù hợp, ánh sáng quá tối hoặc quá sáng cũng không đảm bảo cho khách ăn ngon miệng.

+ Hệ thống chiếu sáng:

Phải đảm bảo đủ sáng dễ chịu. Tùy theo loại hạng các cơ sở mà hệ thống chiếu sáng khác nhau.

- Chiếu sáng trực tiếp: Các bóng đèn không được che chắn, chỉ dùng chao đèn bình thường, hệ thống này nằm trong cơ sở hạng thấp.

- Chiếu sáng mờ: Các bóng đèn đều dùng đèn mờ, ánh sáng đều và dịu.

- Chiếu sáng gián tiếp: Bóng đèn được lắp ẩn trong hốc hoặc rãnh, ánh sáng được lắp hắt lên tường, trần và chiếu sáng cả không gian, đây là hệ thống rất thông dụng hiện nay.





Hình 1.10. Ánh sáng trong nhà hàng

- Chiếu sáng qua bộ đèn chùm: Đèn chùm được làm bằng pha lê và có nhiều kiểu loại, nó làm cho phòng ăn trở nên lung lẫy và sang trọng.

- Chiếu sáng đặc biệt: Trong các cơ sở đặc sản dân tộc, tùy thuộc vào cấu trúc, trang trí nội thất của phòng ăn mà bố trí các đèn độc đáo khác nhau.

- Không nên dùng đèn thủy ngân vì có ánh sáng lạnh lẽo, ánh sáng màu xanh, màu tím thường làm mất cảm giác ngon của các món ăn từ thịt và sữa. Ngoài ra còn sử dụng nến để tạo ra ánh sáng cho nhà hàng và khi thắp nến sẽ khử được mùi thuốc lá khách hút trong nhà hàng.

+ *Hệ thống âm thanh*

Các nhà hàng, cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí của khách đều sử dụng hệ thống này. Tùy theo tính chất phục vụ của nhà hàng người ta sử dụng âm thanh cho hợp lý. Thông thường người ta lắp đều khắp trong phòng ăn một số lượng lớn các loa công suất vừa, nhạc nhẹ nhàng, êm dịu. Một số nhà hàng có các chương trình ca, múa, nhạc dân tộc, cổ điển hoặc hiện đại.

b. Các loại thiết bị máy móc.

- Quầy kính lạnh: Là một thiết bị lạnh có ba mặt kính trong suốt, có lắp hệ thống ánh sáng bên trong, thích hợp để trưng bày các sản phẩm (các món ăn nguội, hoa quả tươi, kem...) với mục đích hấp dẫn khách.



1.11. Quầy kính lạnh

- Tủ lạnh: Là thiết bị lạnh dùng để đựng các loại đồ uống lạnh, một số món sa lát nguội, hoa quả nhằm mục đích bảo quản món ăn, đồ uống và làm lạnh theo đúng tiêu chuẩn, yêu cầu về món ăn, đồ uống.

- Máy sưởi bằng điện: Là một loại tủ kim loại hình khối hộp chữ nhật, có các ngăn để đĩa. Trong lòng tủ có hệ thống sưởi điện làm cho đĩa nóng lên.



1.12. Máy sưởi bằng điện

- Máy pha cà phê.



Hình 1.13. Máy pha cà phê

- Máy làm lạnh và phục vụ nước quả. Máy bán hàng tự động, máy vi tính để tính tiền.



Hình 1.14. Tủ lạnh

- Xe đẩy phục vụ:

Có các loại xe đẩy 2, 3 tầng dùng để phục vụ món ăn (các món điểm tâm nguội và rượu), dùng đựng dụng cụ phục vụ ăn uống khi đặt bàn hoặc dọn bàn.

Loại xe đẩy phía trên có bếp ga nhỏ phục vụ các món nấu trước bàn khách.

Loại xe đẩy phục vụ khách ăn trên buồng có 2 tầng, tầng trên đựng dụng cụ ăn uống và món ăn, tầng dưới có bộ phận hâm nóng thức ăn (cho 1 số món ăn nóng). Sau khi xe được đẩy vào phòng khách có thể nâng 2 cánh 2 bên, mặt bàn từ hình chữ nhật chuyển thành hình tròn, trở thành 1 bàn ăn xinh xắn và đẹp mắt trong buồng của khách.



1.15. Xe đẩy

1.7.2. Dụng cụ phục vụ ăn uống

a. Đồ gỗ

+ Bàn ăn

- Các loại bàn: vuông, chữ nhật to nhỏ từ 4, 6, 8 chỗ ngồi, bàn tròn, bàn bầu dục... Trong trường hợp phục vụ 1 đoàn đông người phải xếp các bàn vuông, chữ nhật nối tiếp nhau cho đủ chỗ, do đó cạnh bàn vuông phải bằng chiều rộng của bàn hình chữ nhật và tất cả các bàn có chiều cao như nhau, thường là 0,75m. Các bàn ăn tiệc đứng thường cao 1,1m.

- Bàn tròn: Đường kính từ 0,8 - 2m

- Bàn vuông: Thông thường có kích thước 1m * 1m

- Bàn chữ nhật: Thường có kích thước 1m*2m

- Trong phòng ăn chính có bàn chờ, kê sát tường cuối phòng ăn, gần lối ra vào nơi chế biến thức ăn, thông thường có kích thước 1m*1m.

Một số nơi làm bàn chờ có bánh xe để tiện di chuyển, bàn chờ là nơi cất thái thức ăn tại bàn, tạo điều kiện phục vụ tốt, chuẩn bị dụng cụ đặt bàn, chuẩn bị món ăn đồ uống trên bàn.

+ Ghế ngồi

- Có cấu trúc chắc chắn, tạo dáng mỹ thuật và có màu sắc hài hoà với tổng thể, chiều cao thường là 0,45m. Ghế phải đảm bảo cho khách ngồi thuận tiện, thoải mái, ghế cần nhẹ nhàng, có chân gọn để dễ di chuyển, xếp đặt và không cản trở việc đi lại.

- Các loại ghế: Ghế đệm, ghế xếp, ghế tựa mây... Ngoài ra phải có 1 số ghế cao cho trẻ em, ghế tựa và có tay vịn

+ *Tủ phục vụ*

Tủ phục vụ dùng đựng cá loại dụng cụ phục vụ. Tủ có nhiều ngăn, mỗi ngăn đựng các loại dụng cụ khác nhau. Ví dụ ngăn dao ăn gồm có: dao ăn cá, dao bơ, dao tráng miêng, đĩa, thìa các loại.

+ *Bục và sàn gỗ*

Sàn gỗ cho dàn nhạc phải đóng cao hơn sàn nhà khoảng 30cm để khách dễ nhìn thấy.

b. *Đồ vải*

Đồ vải trong nhà hàng chiếm số lượng khá nhiều, vừa để trang trí vừa có tác dụng phục vụ khách. Bao gồm:

+ *Rèm che*

Có tác dụng ngăn cản ánh sáng vào bên trong, điều chỉnh ánh sáng, tạo không khí thoải mái ấm áp trong phòng ăn. Thông thường rèm có 2 lớp: lớp rèm dày và lớp rèm đăng ten.

+ *Thảm*

Được làm bằng chất liệu len, dày có tác dụng giữ cho sàn đỡ bẩn, giảm tiếng động bước chân, tạo không khí ấm áp dễ chịu. Tùy vào màu tường và trang thiết bị đồ gỗ mà có màu thảm cho phù hợp.

+ *Khăn bàn các loại*

- Khăn lót bàn (vỏ mặt bàn): Có tác dụng giảm tiếng động khi đặt dụng cụ và thức ăn, đồ uống. Chính vì vậy chất liệu khăn lót bàn thường làm bằng vải dạ hoặc vải nỉ, kích thước thường bằng kích thước mặt bàn.

- Khăn phủ bàn (trái bàn):

Mục đích giữ cho bàn khỏi bị bẩn, đảm bảo mức độ vệ sinh cần thiết. Giữ cho bàn có thể sử dụng được lâu dài hoặc che đậy những vết sứt, xước trên bàn.

Khăn bàn thường làm bằng vải sợi tổng hợp, dài rộng hơn kích thước của bàn khoảng 60cm. Màu khăn có thể là màu trắng hoặc tùy thuộc vào nhà hàng có màu sắc khác như kẻ, xanh...

- Khăn trang trí mặt bàn (khăn vuông)

Trải trên khăn bàn, so le với mép bàn. Có tác dụng trang trí và hạn chế các vết bẩn trên bàn. Do vậy, khăn trang trí có màu sắc tương phản với khăn phủ bàn hoặc có thể làm bằng chất liệu ren, có kích thước rộng hơn mặt bàn khoảng 10cm. Ở 1 số khách sạn, nhà hàng màu khăn được thay đổi theo các ngày trong tuần.

- Khăn lót dụng cụ ăn uống của khách

Có tác dụng trang trí và tránh vết bẩn từ các dụng cụ ăn uống dấy rớt vào khăn trải bàn. Khăn trang trí có thể làm bằng ren hoặc hoa văn, màu sắc tương phản với khăn trải bàn. Kích cỡ khoảng 35cm*55cm.

+ *Khăn ăn*

Có tác dụng trang trí và để khách sử dụng trong khi ăn như lau tay, lót quần áo, lau miệng... Thường là màu trắng hoặc màu khác trang nhã, chất liệu bằng vải

cotton. Kích thước 45cm*45cm, 50cm*50cm, 55cm*55cm, khăn sử dụng trong ăn Âu rộng hơn trong ăn Á.

+ *Khăn phục vụ*

- Khăn trải khay bê: Có kích thước bằng kích thước của khay, chất liệu bằng vải sợi tổng hợp.

- Khăn lau dụng cụ: Sử dụng trong việc vệ sinh lau chùi các trang thiết bị dụng cụ. Chất liệu là vải sợi tổng hợp, mềm, hút ẩm, không bị dính xơ khi lau chùi.

- Khăn phục vụ: Dùng khi trực tiếp phục vụ khách để xử lý các tình huống: khi rót rượu, thức ăn rơi vãi hoặc quá nóng, quá lạnh. Chất liệu thường là vải sợi tổng hợp và kích cỡ là 40cm*60cm.

c. *Đồ kim loại*

Đồ kim loại trong nhà hàng phần lớn làm bằng inox. Một số nhà hàng cao cấp sử dụng dụng cụ bằng bạc cho phục vụ ăn Âu. Đồ kim loại bao gồm:

+ Dao ăn:

- Dao ăn món chính (dao ăn thịt) - table knife.

- Dao ăn cá - fish knife

- Dao ăn trang miệng - desert knife

- Dao bơ - butter knife

- Dao ăn pho mát

- Dao ăn món bò - steak knife

+ Dĩa ăn:

- Dĩa ăn chính (dĩa ăn thịt) - table fork

- Dĩa ăn cá - fish fork

- Dĩa ăn sò hào

- Dĩa ăn ốc

- Dĩa ăn tráng miệng

- Dĩa ăn hoa quả

- Dĩa ăn bánh ngọt

+ Thìa:

- Thìa xúp - soup spoon

- Thìa tráng miệng - desert spoon

- Thìa cà phê - coffee spoon

- Thìa ăn kem - cream spoon

+ Dụng cụ phục vụ (bộ gắp) - serving:



1.16. Các loại dao ăn



1.17. Các loại dĩa ăn



1.18. Các loại thìa

- Thìa phục vụ
- Dĩa phục vụ

- + Dụng cụ cắt bánh (dao cắt)
- + Dụng cụ gấp:
 - Kẹp gấp đá
 - Kẹp gấp đường
 - Kẹp gấp thực phẩm



1.19. Bộ gấp phục vụ



1.20. Dụng cụ gấp

- + Dụng cụ ăn tôm
- + Muôi súp
- + Kẹp cua



1.21. Muôi soup và kẹp càng cua

- + Khay bê



1.22. Khay bê

+ Dụng cụ buffet: Có nhiều loại, chủ yếu sử dụng trong bữa ăn buffet hoặc tiệc đứng. Đây là dụng cụ làm nóng thức ăn bằng bếp cồn. Có loại hình chữ nhật

trong đó có 1 hoặc 2 khay, 2 nồi xúp, có loại hình tròn, bình hâm cà phê, bình đựng nước quả...



1.23. Dụng cụ buffet

+ Các loại dụng cụ khác: kéo cắt, dao gọt hoa quả...



1.24. Kéo và dao

d. Đồ sành sứ

- + Đĩa kê trong ăn Âu: Hình tròn, phẳng, đk 25-27cm
- + Đĩa ăn Âu: Đk 23 - 25cm
- + Đĩa xúp: Đĩa sâu lòng, hình tròn, đk 23 -25cm. Loại này có thể sử dụng trong ăn á, dùng đựng những món có sốt.
- + Đĩa ăn điểm tâm Âu: tròn, phẳng, đk 20 -22cm.
- + Đĩa 19cm: ăn các món khai vị nguội như xalat và đĩa bánh mỳ cá nhân
- + Đĩa kê tách trà, cà phê: đk 12-15cm
- + Bát ăn: sử dụng trong ăn á
- + Bát xúp: Sử dụng trong ăn á, có thể đựng nước chấm, ăn chè.
- + Bát to: Bát canh, bát tần
- + Lập là bầu dục to và nhỏ đựng thức ăn và phục vụ các món ăn nguyên con như cá, chim...
 - + Lập là tròn, đk 35cm dùng đựng thức ăn, trái cây hoặc trình bày 1 số món ăn tạo hình như chân giò bó thỏ, gà nhồi hình voi...
 - + Các loại đĩa phẳng hoặc sâu lòng đk 19-21cm để đựng thức ăn trong ăn á.
 - + Tách xúp trong ăn Âu: dung tích 150ml, đk 10-15cm có quai để uống xúp loãng

- + Tách trà, cà phê: có dung tích từ 80-100ml
- + Liễn xúp
- + Ly để trứng: Dùng đựng trứng luộc nguyên quả
- + Thìa sứ
- + Chén kê thìa, gỏi dưa, dưa
- + Các dụng cụ đựng gia vị, bình đường, bình sữa, gạt tàn...

e. Dụng cụ bằng thủy tinh

- + Ly vang: Sử dụng để uống vang, có chân cao, miệng hơi khum. Bao gồm:
 - Ly vang đỏ: dung tích 180-200ml
 - Ly vang trắng hoặc hồng: dung tích 150-180ml
- + Ly champagne: chân cao, hình bán cầu, dung tích 180 - 200ml
- + Ly brandy: Có chân ngắn, dung tích 200 - 250, dùng để uống các loại brandy.
- + Ly Rock, ly Wishky: dung tích 50 - 100ml, có thể có chân hoặc không, dùng để uống rượu mạnh
- + Ly cocktail: có hình tam giác, dung tích từ 150 - 250ml, dùng để uống cocktail.
- + Ly bia: Có thể có quai hoặc không, có chân hoặc không chân, dung tích 250 - 300ml.
- + Các loại ly, cốc dùng để đựng nước giải khát...



Ly Vang



Ly Champagne



Ly Rock



Ly Brandy



Ly Martini



Ly Margarita



Ly Collin



Ly Hightball



Ly Tuylíp



Ly bia (ly pilsner)



Ly Shot glass



Irish coffee

Hình 1.25. Một số loại ly thường sử dụng trong nhà hàng

Ngoài ra, còn có rất nhiều loại đồ dùng khác bằng thủy tinh được sử dụng trong nhà hàng như bình đựng đá, bình nước lọc, đĩa thủy tinh, bình lắc cặn...



Xô đựng đá



Bình đựng nước thủy tinh



Bình đựng rượu



Đĩa thủy tinh

Hình 1.26. Một số đồ dùng bằng thủy tinh khác

1.8. Vệ sinh trong nhà hàng

1.8.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

a. Tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

** Vệ sinh nhà hàng*

+ Sự cần thiết của vệ sinh nhà hàng

- Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng là 1 yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng phục vụ ăn uống. ở đây cần 2 yếu tố là nhà sạch và dụng cụ sạch sẽ. Ngoài ra tiêu chuẩn về sinh món ăn cũng rất quan trọng trong việc giữ gìn, bảo vệ sức khỏe cho khách hàng.

- Sự ngăn nắp, sạch sẽ của nhà hàng tạo ra cho khách ấn tượng tốt, cảm giác dễ chịu ngay khi bắt đầu bước vào.

+ Yêu cầu:

- Phòng ăn, phòng tiệc luôn được lau chùi sạch sẽ, sáng bóng, không có mùi hôi, không có côn trùng.

- Sàn nhà, trần nhà, tường nhà phải thường xuyên lau chùi, hút bụi, không có mùi hôi, không có vết bẩn hoặc nước ướm. Phòng ăn luôn sắp xếp ngăn nắp, trang trí đẹp mắt, mỹ thuật.

- Các loại gương soi, cửa kính, cửa chớp phải được lau chùi sạch sẽ, không có vết mờ, vết ố, vết mốc.

- Bao giờ cũng phải vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc trước khi đặt bàn và phục vụ khách.

** Vệ sinh khu vực xung quanh*

Việc giữ vệ sinh các khu vực xung quanh cũng phải thường xuyên được quan tâm. Từ lối đi, nhà vệ sinh phải luôn sạch sẽ, không có mùi hôi, vết bẩn, nước ướm. Các cây cảnh được chăm sóc, cắt bỏ những cành khô, lá úa. Luôn tạo bầu không khí sạch sẽ, thoáng mát và gần gũi với thiên nhiên, giúp khách cảm thấy thoải mái, dễ chịu khi đến nhà hàng.

b. Tiêu chuẩn vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống và vệ sinh thực phẩm

** Dụng cụ ăn uống*

+ Phải sạch sẽ, khô ráo, trắng bóng không có vết mờ, vết ố mốc, phải được kiểm tra thường xuyên nhất là trước lúc đưa ra phục vụ

+ Khi phục vụ nhân viên cần phải:

- Mang dụng cụ ăn uống phải có khăn lót khay; cầm dao, đĩa, thìa, ly, tách phải cầm bằng chuôi, tránh cầm lên miệng ly hoặc đầu dao, đĩa; khi bê đĩa ngón tay phải để mép ngoài cùng, không đặt vào lòng đĩa.

- Không dùng khăn ăn hoặc khăn bàn để lau dụng cụ ăn uống, phải có khăn phục vụ riêng

- Bất cứ dụng cụ ăn uống nào rơi xuống sàn trong quá trình phục vụ cũng phải được đem đi rửa lại

- Khăn ăn, khăn bàn phải sạch sẽ, là phẳng, không có vết nhăn, vết ố

** Vệ sinh thực phẩm*

+ Thức ăn: Phải được kiểm tra cá tiêu chuẩn về sinh từ trong nhà bếp, sau đó mới mang ra phục vụ

+ Các món ăn mang phục vụ khách phải được che đậy, không đụng tay vào thức ăn khi phục vụ, phải dùng bộ gấp, không chồng các đĩa thức ăn lên nhau

+ Khi gần thức ăn tránh ho hoặc hắt hơi, xì mũi, gãi đầu, ngoáy tai, mũi, dụi mắt hoặc hút thuốc

1.8.2. Các thiết bị, hoá chất làm vệ sinh

a. Các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh

** Các thiết bị*

- Máy hút bụi, máy lau kính, máy rửa bát, máy đánh bóng đồ dùng kim loại (đồ bạc...)



Hình 1.27. Máy hút bụi

** Các dụng cụ*

- Lau bụi
- Lau kính
- Thùng rác, hót rác, xô, bàn chải, găng tay, chổi
- Khăn lau bát, đĩa, dao, thìa, ly, tách

b. Các hoá chất làm vệ sinh

- Bột tẩy
- Nước rửa bát
- Các chất đánh bóng

1.8.3. Quy trình thao tác làm vệ sinh

a. Quy trình thao tác cọ rửa dụng cụ ăn uống

** Rửa bằng tay*

Phân loại -> cọ rửa sơ bộ -> ngâm trong nước tẩy rửa -> cọ rửa sạch sẽ -> lau khô

+ Phân loại: Cần phải phân loại các dụng cụ ăn uống theo chất liệu thủy tinh, kim loại, sành sứ riêng để tránh va đập, vỡ. Khi rửa cần tuân theo trình tự sau:

- Đồ thủy tinh
- Dao, đĩa
- Đồ sành sứ
- Các dụng cụ đựng nhỏ khác
- + Cọ rửa sơ bộ các vết cặn, ô, thức ăn thừa trên dụng cụ
- + Pha nước rửa bát với nước ấm (khoảng 50độ) theo tỷ lệ 1/100-120. Dùng dụng cụ cọ rửa như giẻ rửa bát, bàn chải... để gột bỏ chất bẩn
- + Xả và tẩy dụng cụ. Ngâm vào nước nóng hoặc nước đã pha chất sát trùng khoảng 1 phút.

+ Sấy khô hoặc lau bằng khăn

* *Rửa bằng máy*

+ Các bước cọ rửa được thực hiện tự động hoá và tuân theo trình tự như rửa bằng tay. Để vận hành có hiệu quả và đảm bảo vệ sinh dụng cụ cần:

- Đối với đồ sứ dẹt như đĩa phải đặt hơi nghiêng trong khay hoặc ngăn máy, mặt trên quay lên trên

- Bát, cốc, chén, xoong, nồi phải để úp xuống

- Dao, đĩa phải dựng đứng trong các giá khác nhau

- Không được cho đồ sành sứ có hoa văn vào máy rửa

* *Cách làm vệ sinh máy rửa bát*

Pha một hỗn hợp gồm nước và bột rửa chuyên dụng dành cho máy rửa bát (không dùng xà phòng rửa bát bằng tay thông thường vì chúng có rất nhiều bọt). Nhúng một miếng giẻ sạch vào hỗn hợp trên và lau đều cạnh và viền cửa, lau sạch bên trong và cửa, chà kĩ những khu vực có khả năng dính cặn nhiều như các góc máy. Sử dụng một bàn chải nhỏ (bàn chải đánh răng cũ) nhúng vào nước xà phòng ấm, chà xung quanh mép cửa sau đó lau lại bằng khăn sạch.

Kéo giá đỡ phía dưới và kiểm tra khu vực ống xả. Lau sạch xung quanh để chắc chắn rằng không có những vật thể cứng dính chặt trong đó làm nghẹt ống, gây thiệt hại cho máy bơm hoặc làm trầy bát đĩa. Bỏ một cái li đựng dấm trắng vào ngăn trên ngoài cùng, cho chạy máy rửa bát ở chế độ nóng nhất. Trừ li giấm ra, máy rửa bát phải được trống hoàn toàn. Giấm trắng sẽ giúp loại bỏ các bụi bẩn dạng lỏng, dầu mỡ, sát trùng và khử sạch mùi ẩm mốc. Baking soda cũng có tác dụng trong việc làm sạch máy rửa bát. Chỉ cần một li đầy rải đều bên dưới lòng máy và cho chạy qua một chu kì ngắn nóng nhất, baking soda sẽ giúp loại bỏ các vết bẩn hiệu quả.

b. Thao tác lau chùi dụng cụ ăn uống .

+ Lau đồ dùng ăn bằng kim loại

- Dùng khăn riêng, tay trái (có lót khăn) giữ 1 số cán dao, tay phải lau mạnh lưỡi dao bằng phần khăn còn lại cho tới khi lưỡi dao sạch bóng.

- Khi lau đĩa chú ý giữ các răng của đĩa có vết bẩn không.

- Sau khi lau không dùng tay sờ vào dụng cụ. Dụng cụ ăn sạch được xếp ngăn nắp vào các tủ phục vụ đặt trong phòng ăn hoặc gian làm việc để tiện sử dụng

+ Lau đồ dùng ăn bằng sành sứ

Tay trái giữ đĩa hoặc bát bằng 1 góc khăn lau, tay phải dùng phần khăn còn lại để lau, vừa lau vừa xoay đến khi bát, đĩa sạch bóng. Lau xong, bát đĩa đặt theo thứ tự từng loại, tránh không cầm vào tay để lại vết.

+ Lau đồ dùng ăn bằng thuỷ tinh:

- Dùng loại khăn không bị dính các sợi bông vụn, ly chuẩn bị lau được xếp lên khay bê, chuẩn bị thêm 1 khay khác có phủ khăn lót sạch.

- Ly có chân được lau bằng 2 khăn (hoặc 1 khăn to), 1 tay giữ chân ly, 1 tay lau ly, xoay đều giữa 2 tay (chú ý không ấn quá mạnh ngón tay để khỏi vỡ ly). Ngón cái bàn tay phải giữ khăn sâu đến đáy trong ly. Kiểm tra ly bằng cách soi lên ánh sáng, ly trong suốt không có vết bẩn là được. Ly sạch được xếp trên khay, sau đó phủ 1 khăn ăn sạch lên trên để tránh bụi.

- Lau ly sâu lòng người ta đưa đầy khăn vào trong ly, tay trái xoay ly, ngón tay phải miết khăn lau, lau xong thì chuyển sang bên ngoài ly.

- Ly rửa đã lâu mà chưa lau thì trên ly có vết giọt nước bị khô, cần hơ ly phía trên nồi nước nóng, hơi nước nóng làm cho ly lau chóng sạch và trong hơn.

1.9. An toàn lao động trong nhà hàng

1.9.1. Đề phòng tai nạn trong công tác dọn dẹp, lau chùi vệ sinh

- Khi lau bụi trên cao, thang kê phải chắc chắn, tránh để ngã do mất thăng bằng.

- Khi lau ly thuỷ tinh tránh ấn tay quá mạnh, ly vỡ làm mảnh đâm vào tay.

- Phải dọn ngay thức ăn rơi hoặc nước đổ trên sàn, tránh để người khác dẫm lên gây trượt ngã.

1.9.2. Đề phòng tai nạn trong công tác phục vụ đồ ăn uống

- Các khay đựng thức ăn hoặc đồ thuỷ tinh, sành sứ khi đặt phải đặt lui vào phía trong mép bàn, tránh chìa ra ngoài, người qua lại va vào gây đổ vỡ.

- Sắp đặt các chõng đĩa hoặc ly cốc trên khay phải để ngay ngắn tránh nghiêng, trượt, đổ.

- Quai ấm, tách trà (cà phê) đặt hướng về phía trong của mép bàn để tránh va quệt.

- Khi thu dọn ly cốc, không cầm vào miệng ly tránh va đập hoặc gây sứt, nứt.

- Lưu ý khách khi phục vụ món ăn nóng, đồng thời người phục vụ phải dùng khăn bảo vệ tay khi bê các đĩa thức ăn nóng.

- Không chạy trong khu vực nhà hàng tránh va quệt, đổ vỡ.

- Không đi giày gót cao khi bê thức ăn, dễ trượt ngã.

- Sử dụng đúng lối đi ra và vào khi bê các khay thức ăn.

- Không để các chướng ngại vật nơi hành lang và cầu thang (xe đẩy, khay, thùng...)

1.9.3. Đề phòng và xử lý khi xảy ra cháy

+ Ngăn chặn tai nạn do cháy

- Nhân viên phục vụ phải được hướng dẫn sử dụng bình cứu hoả, đèn hiệu, chuông cứu hoả.

- Không hút thuốc lá ở khu vực cấm hút thuốc.

- Luôn kiểm tra các khu vực công cộng nếu thấy khói. Dập tắt tàn thuốc trước khi vệ sinh gạt tàn, không vứt mẩu thuốc xuống sàn.

- Cảnh thận khi dùng các thiết bị điện, đặc biệt là bàn là. Kiểm tra các thiết bị điện đã được tắt trước khi ra ngoài chưa.

+ Xử lý khi xảy ra cháy

+ Ấn chuông báo động, gọi điện cho cứu hoả, đồng thời dùng bình cứu hoả hoặc hệ thống cứu hoả và các phương tiện khác dập cháy.

+ Báo mọi người rời khỏi nhà hàng qua lối thoát riêng, không dùng thang máy.

+ Một số cách xử lý:

- Giấy rác: dùng nước.

- Dầu, chất béo: dùng cacbon đioxit, bột khô, chăn ướt...

- Cháy điện: dùng cacbon đioxit, bột khô (dry powder)

- Vải vóc, quần áo: chăn ướt...

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1

- Khái niệm, vai trò, vị trí và đặc điểm của nhà hàng

- Tổ chức ca làm việc, nhiệm vụ của các chức danh

- Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống, mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn

❖ CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Anh (chị) hãy cho biết nhiệm vụ từng chức danh của bộ phận bàn trong nhà hàng – khách sạn.

2. Trình bày các yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ bàn.

3. Trình bày các thao tác lau dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng – khách

sạn.

Chương 2.

KỸ THUẬT PHỤC VỤ BÀN CƠ BẢN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2

Chương 2 cung cấp một số kiến thức cơ bản về các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á, kỹ năng phục vụ ăn uống cơ bản.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

* *Về kiến thức:*

- Mô tả được kỹ thuật cơ bản về đặt bàn ăn
- Nhắc lại được quy trình phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa(tối) Âu, Á.
- Trình bày được cách bày bàn và phục vụ các loại tiệc

* *Về kỹ năng:*

- Mô tả chính xác các kỹ thuật và quy trình phục vụ ăn uống

* *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;
- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* phòng học lý thuyết
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- *Các điều kiện khác:* trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

- + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
- + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
- + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
- + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có
- ✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** không có

❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 2

2.1. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn

Tuỳ thuộc vào điều kiện kinh tế xã hội, điều kiện tự nhiên của mỗi vùng và tuỳ thuộc vào tập quán của từng dân tộc mà số bữa ăn trong ngày, thời gian ăn thay đổi khác nhau. Thông thường người phương Đông hay phương Tây đều ăn 3 bữa trong ngày, đó là ăn sáng, chiều và tối.

2.1.1. Bữa sáng (điểm tâm)

Thời gian ăn thường vào từ 6 đến 9 giờ sáng. Giữa các nước Châu Á và Châu Âu thường có sự chênh lệch nhỏ về thời gian ăn uống. Các nước Châu Á thường ăn sớm hơn người Châu Âu, điều này là do điều kiện kinh tế - văn hóa - xã hội có sự khác nhau. Về cách phục vụ, bữa ăn điểm tâm thời gian ăn thường nhanh, khoảng 30 phút, cách phục vụ cũng nhanh và đơn giản, không cầu kỳ và phức tạp như bữa trưa tối hay các bữa tiệc.

a. Bữa ăn sáng châu Âu

Đối với bữa ăn của người Âu, thực đơn gồm những món nhẹ như bánh mì, bơ, mứt, mật ong, dăm bông, trứng, thịt nguội, phomat... Còn đồ uống thường là nước hoa quả, cà phê, trà, sữa Hiện nay, điểm tâm Âu ở các khách sạn quốc tế thường có 2 loại chủ yếu:

- Kiểu lục địa (Continental - Breakfast): Thường là các món nguội như bánh mì, bánh ngọt, bơ, mứt nhuyển, hoa quả tươi, nước hoa quả, trà, cà phê, sữa...

- Kiểu Mỹ (American - Breakfast): Ngoài các món như theo kiểu lục địa các loại như trên, thêm các món trứng, pho mát, thịt hun khói, dăm bông...

Hiện nay, bữa điểm tâm ở khách sạn quốc tế thường dưới hình thức ăn buffet nên thực đơn ăn cần phong phú và đa dạng để khách tự lựa chọn.

b. Bữa ăn sáng Á

Châu Á là vùng có truyền thống trong ẩm thực, bữa ăn sáng thường được chế biến đa dạng, phong phú, và có xu hướng thiên về khẩu vị của lương thực, rau, củ, quả, nhiều hương liệu, gia vị. Đối với bữa sáng của người Châu Á thường

ở hai dạng: Các món nước như bún, mỳ, miến, phở, cháo... Và các món khô như xôi, bánh mỳ, bánh cuốn, bánh chưng, bánh nếp, bánh giò, bánh khúc...

2.1.2. Bữa chính

Bữa chính bao gồm cả bữa trưa và bữa tối, thời gian ăn đối với bữa trưa thường từ 11 đến 14 giờ, bữa tối thường từ 18 giờ đến 20 giờ.

a. Cấu trúc một bữa ăn truyền thống châu Âu

+ Món khai vị: Là các món bắt đầu cho một bữa ăn, thường là salad hoặc soup, hoặc đôi khi cả salad và soup.

+ Các món ăn chính: Các loại thịt, cá, rau củ... được chế biến bởi nhiều phương pháp khác nhau như quay, rán, nướng, om, hầm, xốt... Trong các món ăn chính thì món tanh được ăn trước và gọi là món nhập bữa. Trong các bữa ăn Âu thì các món thiên về bổ dưỡng, các món nguyên liệu này chủ yếu có hương vị từ nguyên liệu chính. Trong bữa ăn thường ăn với bánh mỳ.

+ Các món tráng miệng: Bao gồm các loại bánh ngọt, kem, hoa quả tươi...

+ Đồ uống: Tập quán ăn của người Âu thường vừa ăn vừa uống và có thể sử dụng nhiều loại đồ uống trong một bữa ăn. Đầu bữa uống rượu khai vị, giữa bữa uống rượu kèm theo món ăn (vang trắng khi ăn đồ tanh, vang đỏ khi ăn thịt), cuối bữa uống rượu tiêu vị. Có thể uống nước suối, bia, nước ngọt trong bữa.

Ở các nước Đông Âu bữa trưa thường mở đầu là món soup, thứ 2 là món tanh, tiếp theo là món thịt, rau các loại. Buổi tối món khai vị thường dùng xalát. ở các nước Tây Âu bữa trưa khai vị thường là xalát, tối khai vị là xúp, sau đó là các món cá, thịt, rau, cuối cùng tráng miệng. Riêng người Pháp có thói quen ăn pho mát cuối cùng.

b. Cấu trúc bữa ăn truyền thống Châu Á

Ở các nước Châu Á, bữa trưa và bữa tối cũng gồm 4 phần chính:

+ Món khai vị: Bao gồm các món khai vị nóng và khai vị nguội rán, quay, nướng.

+ Món thường thức: Gồm các món ăn được chế biến cầu kỳ, phức tạp.

+ Món ăn chính: Gồm các món lương thực kèm theo các món kho, rim (thịt, cá, tôm...) và canh.

+ Món tráng miệng: Bánh kẹo ngọt, quả tươi, chế phẩm của quả... (phong tục tập quán và khẩu vị 1 số nước điển hình).

2.2. Cách sử dụng dụng cụ ăn uống

2.2.1. Cách sử dụng dụng cụ ăn uống trong ăn Âu

+ Người phương Tây thường ăn từng món nên dụng cụ phải phân biệt theo từng món. Bộ đồ ăn gồm thìa, dao, đĩa. Thức ăn được bỏ vào đĩa, ăn xúp múc vào đĩa sau và dùng thìa, ăn các món ăn khác đặt vào đĩa nông, dùng dao và đĩa. Từ món ăn này chuyển sang món ăn khác phải thay dụng cụ.

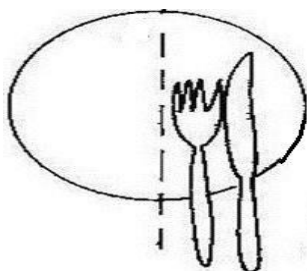
+ Khi ăn, người ăn cầm dao tay phải, cầm đĩa tay trái, đĩa nhọn thường để chặn thức ăn khi cần cắt thành miếng nhỏ để đưa lên miệng.

+ Món ăn người phục vụ chia (xéc - via) cho vào đĩa của từng người ăn riêng

+ Số lượng dụng cụ cần chuẩn bị cho 1 suất ăn (cuver) phụ thuộc vào thực đơn của bữa đó

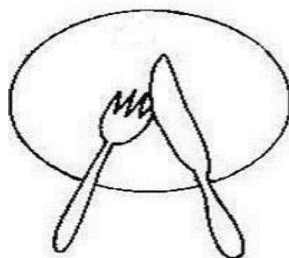
+ Bữa ăn Âu thường là rất im lặng, bởi thế họ không lên tiếng hỏi người phục vụ. Họ có những tín hiệu thông tin cho người phục vụ:

- Thôi không ăn nữa: Dao, đĩa đặt chung nhau hoặc song song với nhau bên nửa đĩa bên phải, đĩa ngửa lên.



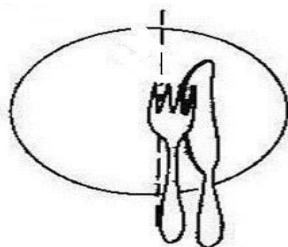
Hình 2.1. Tín hiệu thôi không ăn

- Tạm ngừng còn ăn tiếp: Dao và đĩa quay vào nhau thành góc nhọn giữa lòng đĩa, đĩa úp xuống.



Hình 2.2. Tín hiệu tạm ngừng nhưng còn ăn tiếp

- Ăn tiếp 2 lần món đang ăn: Khách gọi thêm món đang ăn: đĩa ngửa lên, dao cài vào răng đĩa.



Hình 2.3. Tín hiệu ăn tiếp lần hai món đang ăn

2.2.2. Cách sử dụng dụng cụ ăn uống trong ăn Á

Trong ăn uống theo kiểu Á, tất cả các món ăn được bày theo mâm và được đưa ra từng phần (nhóm món ăn) khác nhau lần lượt là khai vị, trong bữa và tráng miệng. Chính vì vậy, mỗi người có một bộ đồ ăn cá nhân dùng từ đầu đến cuối bữa bao gồm: bát ăn, bát gia vị, thìa, đũa, cốc uống nước, ly uống bia rượu...

Thức ăn bày vào đĩa, bát đặt vào từng bàn và tất cả mọi người dùng chung, khi ăn người ăn tự dùng đũa gắp thức ăn từ mâm vào bát cá nhân của mình.

2.3. Đặc điểm ăn uống của khách du lịch theo quốc gia dân tộc

Đặc điểm ăn uống được thể hiện ở khẩu vị và tập quán ăn uống. Chúng phụ thuộc vào điều kiện tự nhiên của mỗi quốc gia dân tộc (vị trí địa lý, khí hậu, tài nguyên...), lịch sử văn hóa xã hội, tôn giáo, kinh tế... Chính vì thế ở mỗi quốc gia khác nhau có những điều kiện khác nhau, nền văn hóa lịch sử tôn giáo cũng như nền kinh tế xã hội khác nhau, do vậy đặc điểm ăn uống cũng có sự khác nhau riêng biệt. Nhân viên phục vụ cần nắm được các đặc điểm này để vận dụng linh hoạt vào quá trình phục vụ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng được các nhu cầu khác nhau của khách hàng.

2.3.1. Người Anh

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Anh thường lạnh lùng, thực tế, thích ngắn gọn, lịch thiệp trong giao tiếp và làm việc luôn chính xác.

+ *Khẩu vị và tập quán ăn uống*

Bữa sáng của người Anh gồm nhiều món ăn, trong đó phải có trà, cà phê, sữa. Bữa trưa thường ăn ít, nhưng bữa tối lại ăn nhiều hơn. Người Anh thích ăn những món ăn hải sản, đặc biệt là các món về cá luôn chiếm tỉ lệ lớn trong bữa ăn, quen ăn các món ăn như gà quay, cá rán, thịt đực, dê nướng, thích món ăn từ cua, ốc, ba ba, rùa, rắn. Trong chế biến người Anh thích các chế phẩm ngọt để nấu. Đồ uống người Anh thường sử dụng là Whisky, vang và một số loại cocktail. Tráng miệng họ thường uống trà và cà phê. Người Anh rất hay uống trà, nhưng trà phải theo kiểu Anh (trà pha thêm chút sữa).

Người Anh thường ăn theo kiểu gia đình, thức ăn được đặt sẵn trên bàn, để mọi người chuyển cho nhau tự lấy thức ăn. Khi ăn thường để thừa một chút cho lịch sự. Người Anh cầm đĩa úp (một số nước cầm ngửa). Khi đi du lịch người Anh thích các món ăn Trung Quốc, Việt Nam và Pháp.

2.3.2. Pháp

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Pháp thông minh, lịch sự và luôn khéo léo trong giao tiếp.

+ *Khẩu vị và tập quán ăn uống*

Người Pháp nổi tiếng là nước biết chọn lọc, tiếp thu, tận dụng và khéo léo chế biến các món ăn ngon, nổi tiếng với các loại rượu quý và nghệ thuật trong ăn uống. Món ăn của người Pháp không chỉ độc đáo và còn cầu kỳ mà còn sàng lọc được tất cả các tinh hoa.

Người Pháp thường bắt đầu một ngày bằng một bữa sáng nhẹ nhàng, gồm bánh mì, bánh sừng bò croissant, bơ, jambon, cùng với sữa, cà phê, sôcôla. Bữa ăn chính trong ngày thường vào buổi trưa, trong khoảng hai tiếng nghỉ trưa (12h-14h). Bữa trưa thường gồm một số món: bắt đầu là món khai vị hoặc súp, sau đó

là thịt hầm với khoai tây rán, hay thịt gà rán với rau, rồi salade trộn, cùng fromage, và cuối cùng là tráng miệng thường là món “phó mát” được dọn ra trên một khay bằng gỗ, bằng mây đan hay bằng thủy tinh với một con dao, đầu mũi dao nhọn cong xuống để ghim lấy miếng “phó mát” khi được cắt xong. Thường thường trên khay “phó mát” ít khi người Pháp để chung bơ vào, nhưng cũng không phải là điều cấm kỵ, đôi khi vẫn có người để miếng bơ chung với “phó mát”. Hoặc có thể tráng miệng với hoa quả hay bánh ngọt. Người Pháp thích uống rượu vang trắng, vang đỏ và rượu Cognac.

Kỹ thuật nấu ăn và cách ăn uống cầu kỳ, trong bữa ăn thích ngồi thành bàn nhỏ riêng biệt, thông thường họ ăn hết các món ăn và khi ăn thì họ không hút thuốc.

Khi đi du lịch, người Pháp thích các món ăn của Việt Nam, thích phục vụ ăn uống tại phòng. Hạn chế ngồi ăn cùng bàn với người không quen biết và yêu cầu chất lượng phục vụ ăn uống cao.

2.3.3. Đức

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Đức thông minh, tư duy rất chặt chẽ khoa học, dứt khoát và thẳng thắn. Người Đức có phong cách giao tiếp rõ ràng lạnh mạnh sòng phẳng, sống và làm việc luôn theo một kế hoạch rõ ràng, cụ thể.

+ *Đặc điểm ăn uống*

Người Đức có thịt hun khói nổi tiếng. Ngày lễ tết thường hay ăn ngỗng quay. Trong chế biến món ăn thường sử dụng nhiều bơ, hay ăn các món ăn có nước sốt đặc biệt, thường chế biến bằng các phương pháp quay, rán. Các món ăn của người Đức đều ăn kèm với khoai tây, các món soup thường đặc, bữa tối người Đức thường ăn các món ăn nguội.

Trong ngày, người Đức thường chia làm 3 bữa ăn, bữa sáng ăn đơn giản, bữa trưa ăn bình thường, bữa tối thường phong phú hơn. Tráng miệng thường ăn các loại bánh ngọt đậm cùng với cà phê. Đồ uống thường là bia, vang trắng, vang đỏ, champagne. Trong bữa ăn không nói chuyện ồn ào và thường nhẹ nhàng, thân mật.

2.3.4. Nga

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Đức luôn thẳng thắn dứt khoát, dễ thỏa thuận, thường bộc lộ tình cảm, ít lễ nghi, dễ hòa mình với môi trường xung quanh.

+ *Đặc điểm ăn uống*

Người Nga thích ăn các món quay, món nấu phải nhừ, thích ăn các loại thịt xay nhỏ, bỏ lò, rán, hay om có nước sốt, thích ăn thịt xông khói, thịt muối giàu dinh dưỡng, dưa chuột, khoai tây, bắp cải, salad, không thích món tái. Người Nga kiêng ăn thịt bò câu, thịt chó, mèo. Trong chế biến món ăn, họ thường dùng nhiều bơ, kem, họ quen ăn sữa tươi và kem tươi.

Bữa ăn của người Nga thường rất phong phú và đa dạng. Bữa sáng gồm trà, sữa tươi nóng, bơ, mứt quả, bánh bột nướng với thịt, bắp cải, các món nóng và nguội. Người Nga rất thích ăn các món soup vào bữa trưa, soup thường có lẫn thịt. Bánh mì thường xuyên có trong bữa ăn của người Nga, đặc biệt là bánh mì đen. Về đồ uống, họ thường dùng rượu mạnh, rượu vang đỏ, sau khi ăn xong thường uống cà phê, cacao, nước hoa quả. Người Nga họ uống trà đen quanh năm, uống bằng cốc to có cho ít đường và một lát chanh, uống nóng.

Trong cách ăn uống không quá cầu kỳ, thích ăn bữa ăn nhẹ nhàng, đĩa ăn được sấy nóng và người phục vụ sẽ gấp thức ăn đựng vào đĩa bạc và phục vụ cho từng khách.

2.3.5. Italia

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Ý hay nói nhiều, lạc quan, say mê âm nhạc, hào phóng trang trọng, coi trọng sự gọn gàng và kiểu cách.

+ *Đặc điểm ăn uống*

Do điều kiện địa lý khác nhau nên đặc điểm ăn uống chia làm hai miền rõ rệt. Miền Bắc khẩu vị ăn uống giống xứ lạnh như Nga, Đức, Pháp, Ba Lan... thường ăn nhiều thịt, chất béo, sữa. Nổi tiếng về các món xúc xích, giăm bông. Trái lại, miền Nam lại giống như các nước có khí hậu nóng, thường ăn rất nhiều hoa quả.

Về cách nấu ăn lại giống các nước phương Đông, dưa gang, cà tím rán dầu xốt cà chua. Dân vùng biển thích ăn sò huyết, mực ống rán giòn với bánh đúc ngô. Trong khi ăn không hút thuốc và không bao giờ để mình bị say rượu.

2.3.6. Mỹ

+ *Đặc điểm tâm lý*

Người Mỹ năng động, thích phiêu lưu, thực dụng, thích giao tiếp và không câu nệ hình thức, thoải mái và tự nhiên.

+ *Đặc điểm ăn uống*

Người Mỹ không quá cầu kỳ trong ăn uống, bữa sáng và bữa tối phong phú, bữa trưa ăn đơn giản hơn. Người Mỹ thích ăn các món ăn nhanh. Món ăn truyền thống của người Mỹ là sườn rán, bánh mì kẹp thịt gà, táo nấu thịt ngỗng, rau củ cải trộn đường, thịt xay nhỏ, các món ăn mặn vị ngọt.

Người Mỹ uống nhiều trong khi ăn và uống sành điệu. Họ thích uống rượu mạnh với đá, thích Champagne, nước khoáng và cà phê. Trong cách phục vụ kiểu Mỹ rất thông dụng và thuận tiện. Thức ăn được đựng luôn vào đĩa ăn được sấy nóng từ bếp đặt vào cho khách. Khi ăn, người Mỹ cắt nhỏ thức ăn trên đĩa sau đó chuyển đĩa sang tay phải để ăn. Khi họ tạm dừng ăn (đang ăn) dao đĩa đặt song song bên phải của đĩa ăn, dao quay vào trong, đĩa úp. Nếu đĩa ngửa, dao quay ra ngoài là họ không ăn nữa. Do vậy người phục vụ cần chú ý khi phục vụ khách cho chu đáo.

2.3.7. Nhật

+ Đặc điểm tâm lý

Người Nhật thông minh, cần cù, khôn ngoan, bản sắc cộng đồng cao, tính kỷ luật cao, coi trọng truyền thống gia giáo.

+ Đặc điểm ăn uống

Người Nhật thích ăn các món chế biến từ hải sản, đặc sản của người Nhật là cá sống như gỏi cá, gỏi tôm uống với rượu sakê hâm nóng 15⁰ C và có bát nước trà hoa cúc để rửa tay. Nổi tiếng là món shushi. Trước khi ăn thường dùng khăn mặt bông cuộn chặt cứng dài 15- 20cm hấp nóng cho khách lau mặt.

Người Nhật thích các món ăn nhanh của Mỹ, rượu vang, bánh kẹo ngọt và Coca Cola. Trong bữa ăn của người Nhật có cơm là chủ yếu, thích cải trắng, cải xanh và rong biển. Và bữa ăn thường có xúp, nước lọc và hoa quả. Rất ít dùng các loại mắm muối để chế biến, thích các gia vị hăng, cay, nóng. Người Nhật nổi tiếng với trà đạo.

2.3.8. Hàn Quốc

+ Đặc điểm tâm lý

Trong nếp sống hiện đại, người Hàn Quốc vẫn giữ được những nét truyền thống, họ coi trọng bản sắc văn hóa dân tộc và đề cao giáo dục. Họ luôn đề cao truyền thống hiếu nghĩa với cha mẹ, tổ tiên, thủy chung vợ chồng, trung thành với bạn, kính trọng thầy, phục tùng lãnh đạo. Đây là 5 đức tính quan trọng nhất trong văn hóa truyền thống. Thanh niên Hàn Quốc có xu hướng sống hiện đại, thực tế, năng động, dễ hòa mình và thích nghi với hoàn cảnh mới, thích đi du lịch và tham dự các hoạt động mang tính phong trào.

Người Hàn Quốc dễ gần, giao tiếp cởi mở, thoải mái, thường nói nhiều, nói to. Thích tranh cãi, luôn thể hiện là những người ham học hỏi, năng động, cần cù, coi trọng đạo đức và yếu tố tinh thần.

+ Đặc điểm ăn uống

Trong cách chế biến thực phẩm, người Hàn Quốc sử dụng nhiều gia vị và rau quả. Họ có nhiều phương pháp chế biến món ăn, Hàn Quốc nổi tiếng với món kim chi. Kim chi là món ăn sử dụng phương pháp lên men từ nhiều loại rau, củ, quả khác nhau như: kim chi cải thảo, dưa chuột, củ cải, hải sản,... và sử dụng với nhiều ớt cay. Món ăn này rất ngon, ngon nhất là kim chi cải thảo.

Người Hàn Quốc thường nấu cơm bằng gạo chọn từ hai loại gạo: gạo tẻ và gạo nếp. Trong bữa ăn, canh là món không thể thiếu; họ ít dùng cá, xúc xích, giăm bông; họ không thích sữa và các món ăn từ sữa. Người Hàn Quốc thường ăn 3 bữa chính trong một ngày. Số món ăn thể hiện vị trí xã hội của gia đình và của khách. Họ quan niệm ăn uống là một nghi lễ cộng đồng nên có thể ăn chung một món ăn, uống chung một cốc rượu. Người Hàn Quốc dùng thìa và đũa, các món ăn được đê chung như của người Việt Nam.

2.3.9. Ấn Độ

+ Đặc điểm tâm lý

Người Ấn Độ gắn với đẳng cấp và các lễ nghi tôn giáo. Các tôn giáo quy định chi tiết và chặt chẽ đối với mỗi cử chỉ và hành vi của con người. Ở Ấn Độ, hai người thuộc hai đẳng cấp khác nhau không bao giờ ngồi ăn cùng một bàn hay làm chung một việc. Người thuộc đẳng cấp cao nhất (Balamon) rất sợ chạm phải đồ da (da thật thuộc từ da động vật) như giày, thắt lưng...

+ Đặc điểm ăn uống

Người Ấn Độ ăn rất cay. Các món ăn có nhiều gia vị, rất dậy mùi và hầu hết là các món ăn khô. Họ sử dụng rất nhiều mỡ cừu trong chế biến. Người Ấn Độ thích các món ăn từ thịt cừu, thịt dê, thịt trâu. Những người theo Ấn giáo kiêng ăn thịt bò. Những người theo Hồi giáo kiêng ăn thịt lợn, chế biến các món ăn cho người Hồi giáo phải tuân theo các nguyên tắc Halal (nghĩa là không sử dụng thực phẩm thực vật và động vật kiêng kỵ, khi sản xuất và chế biến phải tuân thủ theo luật Đạo hồi). Đa số người Ấn Độ ăn chay, các thực phẩm là đậu, đỗ, rau dưa, sữa, vừng lạc. Đối với người dân sống ở vùng biển Ấn Độ Dương, cá chiếm lượng lớn trong các bữa ăn. Người Ấn Độ thích ăn bánh kẹo thật ngọt, thích trà đen có pha thêm sữa, đôi khi thêm một ít gừng, khi uống trà phải thật nóng. Tuyệt đại người Ấn Độ ăn bốc và bốc bằng tay phải. Đối với họ, việc dùng thìa, đĩa là không hợp vệ sinh. Khi ăn phải đưa thức ăn vào miệng thật gọn, nếu thức ăn bị rớt xuống đĩa thì đĩa thức ăn đó phải bỏ đi. Người Ấn Độ dùng tay trái để cầm cốc, khi uống không ngậm miệng vào cốc mà phải rót thẳng từ cốc vào miệng.

2.3.10. Trung Quốc

+ Đặc điểm tâm lý

Tính cách của người Trung Quốc gần giống với người Việt Nam. Nhìn chung, người Trung Quốc thật thà, chất phác, cẩn thận và sâu sắc. Trong nói chuyện thường hay so sánh, ví von với các câu thành ngữ, tục ngữ dân tộc.

+ Đặc điểm ăn uống

Người Trung Quốc nổi tiếng với những món ăn ngon và tinh hoa. Người Trung Quốc dùng rất nhiều loại thực phẩm trong chế biến và có tổ hợp gia vị độc đáo tạo sự thơm ngon, có tác dụng kích thích tiêu hóa và tiết dịch vị. Phương pháp chế biến phổ biến là chiên, rán, quay (làm chín thực phẩm trực tiếp trong dầu, mỡ). Thực đơn của người Trung Quốc thường chú ý đến 5 vị: mặn, ngọt, chua, cay và đắng. Bữa ăn truyền thống của người Trung Quốc gồm có hai phần: phần chính (cơm, phở, bánh bao) và phần độn (thịt, cá, rau), ngoài ra có đồ chấm là nước tương, xì dầu,... Trong bữa ăn phục vụ khách Trung Quốc bao giờ cũng có một tách nước trà nóng (trà hoa nhài hoặc hoa cúc). Người Trung Quốc thích ăn nhiều món xào và các món nấu nhừ. Tráng miệng thường dùng hoa quả tươi, trà và các loại bánh. Đồ uống trong các bữa ăn thường dùng rượu mạnh như Moutai (Mao đài). Cách ăn uống của người Trung Quốc giống như người Việt Nam nhưng

cầu kỳ, cẩn thận và mang ý nghĩa sâu sắc hơn. Khi ăn xong, thường để đĩa lên trên bát ăn và người Trung Quốc kiêng cầm đĩa tay trái.

2.4. Các mô hình phục vụ bàn tiêu biểu

2.4.1. Mô hình phục vụ theo kiểu Pháp

Mô hình phục vụ theo kiểu Pháp chú trọng đến sự sang trọng và tỉ mỉ, điển hình cho kiểu cách cao sang mang màu sắc quý tộc.

Phục vụ kiểu Pháp có hai người phục vụ bàn thường làm việc với nhau. Một người là trưởng dãy bàn và 1 người là giúp việc. Mỗi người 1 nhiệm vụ nhưng phải giúp đỡ nhau khi cần thiết.

+ *Nhiệm vụ của trưởng dãy bàn (head waiter):*

- Xếp chỗ ngồi cho khách.
- Lấy yêu cầu của khách.
- Phục vụ tất cả đồ uống.
- Hoàn thành sự chuẩn bị thức ăn trên bàn trước mặt khách.
- Giới thiệu thực đơn.
- Tính tiền.

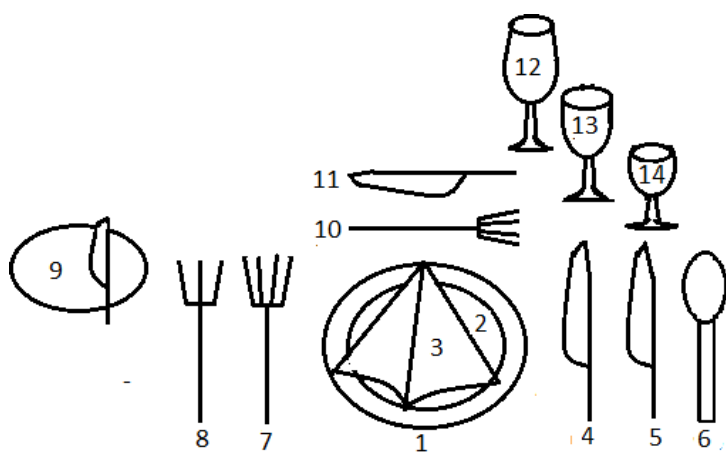
+ *Nhiệm vụ của người giúp việc:*

- Người giúp việc có nhiệm vụ nhận yêu cầu của trưởng dãy bàn, mang yêu cầu đó xuống bếp và đặt món ăn.
- Lấy thức ăn ở bếp và mang lên phòng ăn.
- Phục vụ khách những đĩa thức ăn do trưởng dãy bàn chuẩn bị.
- Giúp đỡ trưởng dãy bàn khi cần.

a. Đặt bàn phục vụ kiểu Pháp

Bàn ăn theo kiểu Pháp được bài trí khéo léo, cẩn thận và đầy đủ các loại dụng cụ cho từng món ăn khác nhau.

- Đĩa kê đặt chính giữa cover cách mép bàn 2cm, trên đĩa kê có đĩa nông (bữa trưa đĩa xúp (bữa chiều).
- Khăn ăn được gấp gọn để trên đĩa ăn.
- Gối dao cách mép đĩa ăn 1cm về bên phải, dao ăn đặt 1/3 lưỡi dao trên gối dao, lưỡi dao quay về phía đĩa, chuôi cách mép bàn 2cm.
- Thìa xúp để ngửa cạnh bên phải của dao ăn, chuôi cách mép bàn 2cm.
- Đĩa ăn đặt ngửa bên trái đĩa ăn, chuôi cách mép bàn 2cm.
- Đĩa đựng bánh mỳ ở phía trái của đĩa ăn (3cm).
- Đĩa và dao tráng miệng đặt phía trên đĩa ăn: đĩa đặt sát mép đĩa, chuôi quay về phía tay trái khách, dao đặt cách đĩa 1cm lưỡi quay về phía đĩa, chuôi quay về phía tay phải của khách.
- Cốc uống nước hoặc ly uống rượu...bày theo hàng ngang phía ngoài bộ đồ ăn tráng miệng cách 1cm, theo thứ tự từ trái sang phải, từ cao xuống thấp, miệng ly cách nhau 1cm, thẳng hàng tâm chân cốc.



Hình 2.4. Kỹ thuật bày bàn ăn kiểu Pháp

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. Đĩa kê | 8. Đĩa ăn cá |
| 2. Đĩa ăn soup | 9. Đĩa bánh mỳ, dao bơ |
| 3. Khăn ăn | 10. Đĩa tráng miệng |
| 4. Dao ăn thịt | 11. Dao ăn tráng miệng |
| 5. Dao ăn cá | 12. Ly nước khoáng |
| 6. Thìa soup | 13. Ly vang đỏ |
| 7. Đĩa ăn thịt | 14. Ly vang trắng |

b. Cách phục vụ

Phục vụ kiểu Pháp khác với các loại khác ở chỗ tất cả thức ăn đều để ở xe đẩy được phủ bằng 1 khăn trải bàn, để ở gần bàn của khách và xe đẩy phải cao bằng bàn của khách.

Ở cách phục vụ kiểu này, người Trước tiên trưởng dãy bàn giới thiệu đĩa thức ăn để khách chiêm ngưỡng và chấp nhận. Sau đó trưởng dãy bàn cắt thịt và rút xương (cá hoặc gà) và cho nước sốt hoặc gia vị phù hợp vào. Người giúp việc cầm từng đĩa của khách, trưởng dãy bàn dùng 2 tay chuyển thức ăn từ đĩa bạc vào đĩa của khách hoặc đặt đĩa lên xe và chuyển thức ăn từ đĩa bạc vào đĩa của khách.

Khi thức ăn bày trên đĩa, người giúp việc dùng tay phải cầm đĩa thức ăn đặt vào bàn cho khách, đứng ở bên phải khách để đặt. Sau khi khách ăn xong phải tiến hành dọn bàn. Trước khi phục vụ món tráng miệng, bàn phải sạch sẽ, gạt tàn thuốc lá cũng được thay.

2.4.2. Phục vụ kiểu Nga

Mô hình phục vụ kiểu Nga là một trong những mô hình phục vụ kiểu cách và lịch sự, khách được quan tâm một cách chu đáo và riêng biệt. Về cách đặt bàn cũng như kiểu Pháp nhưng cách phục vụ lại có phần khác.

Trong cách phục vụ kiểu Nga, thức ăn được chế biến chế biến từ bếp và chuẩn bị vào đĩa bạc to. Phục vụ bàn mang đĩa thức ăn từ đĩa bạc ra cho khách. Tay trái cầm đĩa bạc to đựng thức ăn và phục vụ khách từ bên trái bằng tay phải

của mình (nếu phục vụ bên phải tay chéo qua đĩa thức ăn sẽ làm tay áo dễ bị nhúng vào đĩa thức ăn).

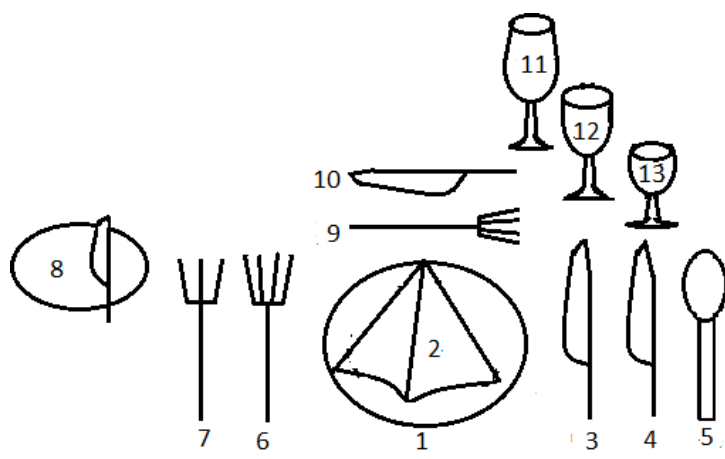
Trước khi phục vụ thức ăn cho từng khách, người phục vụ phải giới thiệu đĩa bạc đựng thức ăn để khách thấy và để khách chiêm ngưỡng món ăn được trình bày và trang trí hấp dẫn.

Quy tắc phục vụ kiểu Nga:

- Đặt đĩa không vào bàn khách từ phía bên phải và theo chiều kim đồng hồ
- Giới thiệu đĩa bạc đựng thức ăn cho chủ của khách thấy sự trang trí hấp dẫn của món ăn
- Phục vụ thức ăn từ bên trái và đi từ trái qua phải (ngược kim đồng hồ)

2.4.4. Phục vụ kiểu Mỹ

Phục vụ kiểu Mỹ là một trong những kiểu phục vụ phổ biến hiện nay trong nhà hàng. Về cách đặt bàn, kiểu Mỹ đặt tương tự như kiểu Nga và Pháp, nhưng khác ở chỗ là không đặt đĩa ăn mà chỉ đặt đĩa kê và khăn ăn hoặc có thể chỉ đặt khăn ăn. Dưới đây là mô hình đặt bàn ăn theo kiểu Mỹ:



Hình 2.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn theo kiểu Mỹ

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. Đĩa kê | 8. Đĩa bánh mì, dao bơ |
| 2. Khăn ăn | 9. Đĩa tráng miệng |
| 3. Dao ăn thịt | 10. Dao ăn tráng miệng |
| 4. Dao ăn cá | 11. Ly nước khoáng |
| 5. Thìa soup | 12. Ly vang đỏ |
| 6. Đĩa ăn thịt | 13. Ly vang trắng |
| 7. Đĩa ăn cá | |

Về cách phục vụ kiểu Mỹ mang những đặc điểm sau:

- + Đơn giản, ít kiểu cách hơn các kiểu trên và thịnh hành trong các nhà hàng
- + Món ăn được xếp ra đĩa ngay trong nhà bếp không qua khay trừ 2 món bánh mì và bơ đặt sẵn trên bàn. Món ăn được đưa từ phía bên phải của khách, rượu và đồ uống cũng được rót bên phải. Các đĩa ăn xong cũng được đưa ra từ phía phải như kiểu Nga, Pháp.

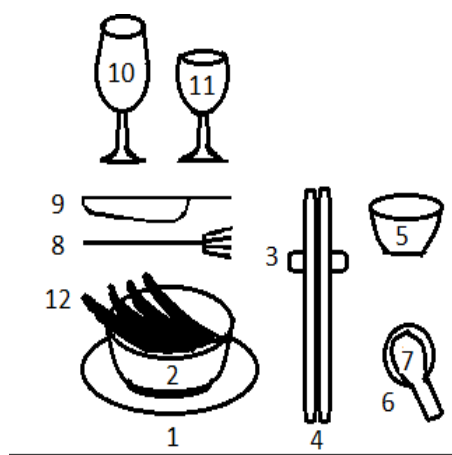
+ Đồ dùng phần lớn bằng đồng mạ kền hoặc bằng inox, riêng thìa xúp đôi khi làm bằng bạc.

2.4.5. Phục vụ kiểu Việt Nam

Kiểu ăn Việt Nam được phục vụ phổ biến hiện nay trong các nhà hàng khách sạn tại Việt Nam và một số nước trên thế giới, nhằm giới thiệu với du khách khắp mọi nơi về nền văn hóa Việt Nam nói chung và văn hóa ẩm thực Việt Nam nói riêng. Đây là một cách phục vụ theo kiểu Châu á truyền thống, tất cả các thức ăn được bày theo mâm ở giữa bàn. Mỗi người có bộ đồ ăn riêng: Bát ăn, đũa, thìa, cốc uống nước, ly uống rượu, bia...

Cách bày bàn theo kiểu Việt Nam được trình bày như sau:

1. Đĩa kê bát
2. Bát ăn, khăn ăn
3. Kê đũa
4. Đũa
5. Bát nước chấm cá nhân
6. Kê thìa
7. Thìa
8. Đĩa tráng miệng
9. Dao tráng miệng
10. Ly nước khoáng
11. Ly rượu



Hình 2.6. Cách đặt bàn theo kiểu Việt Nam

- Đĩa kê (16 - 18cm) đặt chính giữa caver cách mép bàn 2cm.
- Bát ăn cơm đặt cân đối trên đĩa kê, bày ngửa và hoa hoặc nhãn hiệu quay về phía khách
- Khăn ăn gấp để trong lòng bát.
- Đũa đặt phía phải của khách chuôi đũa cách mép bàn 2 cm, thân cách mép đĩa 2cm, đặt 1/3 phần đũa trên gói đũa (nếu có bao đũa không cần gói đũa)
- Chén nước mắm cá nhân đặt phía trên gói đũa cách đầu đũa 2cm
- Chén úp thìa cách thân đũa 4cm, cách chén nước mắm 2cm, trên chén úp thìa bày thìa sứ chuôi cách mép bàn 2cm.
- Bộ đồ ăn tráng miệng đặt phía trên mép đĩa cách 1cm, chuôi thìa (đĩa) quay về phía tay phải khách
- Cốc uống các loại bia, rượu bày theo hàng ngang phía ngoài cách bộ đồ ăn tráng miệng 1cm, bày từ trái sang phải, từ cao xuống thấp, cách nhau 1cm, bày thẳng hàng theo tâm chân cốc.

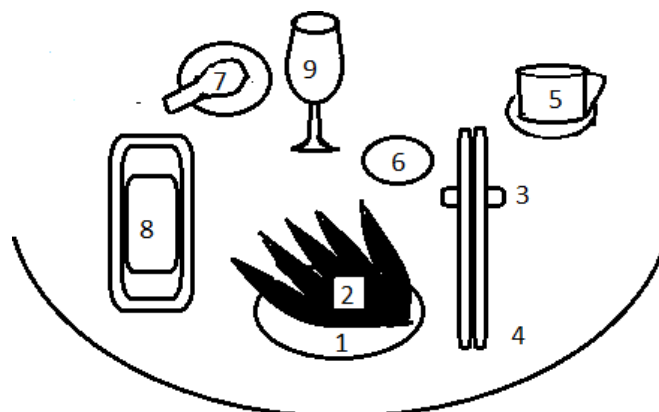
So với hiệu phục vụ khác, phục vụ theo kiểu Việt Nam không cầu kỳ, mang tính chất nhẹ nhàng, thân mật và ít lễ nghi. Sau khi khách ngồi vào bàn ăn, nhân viên phục vụ sẽ rót đồ uống và phục vụ như cách ăn Á nói chung.

2.4.6. Phục vụ kiểu Trung Quốc

Phục vụ kiểu Trung Quốc là một trong những mô hình ăn Á phổ biến hiện nay trong các khách sạn, nhà hàng. Dưới đây là mô hình bày bàn ăn Á theo kiểu Trung Quốc:

Chú thích:

1. Đĩa kê
2. Khăn ăn
- 3,4. Gói đũa
5. Đĩa kê, tách trà
6. Đĩa đựng mỡ loại
7. Bát canh, thìa
8. Đĩa đựng khăn



Hình 2.7. Kỹ thuật bày bàn ăn kiểu Trung Quốc

Trong cách phục vụ ăn kiểu Trung Quốc, người phục vụ cần chú ý quan tâm, theo dõi để đáp ứng nhu cầu của khách:

- Mang món ăn ra bàn cho khách theo thứ tự thực đơn: Món nguội, món nóng, món xào, món tanh, canh, bánh ngọt, hoa quả...
- Mang thức ăn và thu dọn phải sử dụng khay bê.
- Đặt thức ăn ở bên phải của khách.
- Món ăn nguyên cả con phải cắt thái giúp khách.

2.5. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

2.5.1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn

Yêu cầu khi trải khăn trải bàn phải phẳng phiu, không bị nhàu, không có vết ố, sạch sẽ, lạnh lặn và độ rũ xuống phải đều nhau, tuyệt đối không được trải ngược (lộn mặt trái).

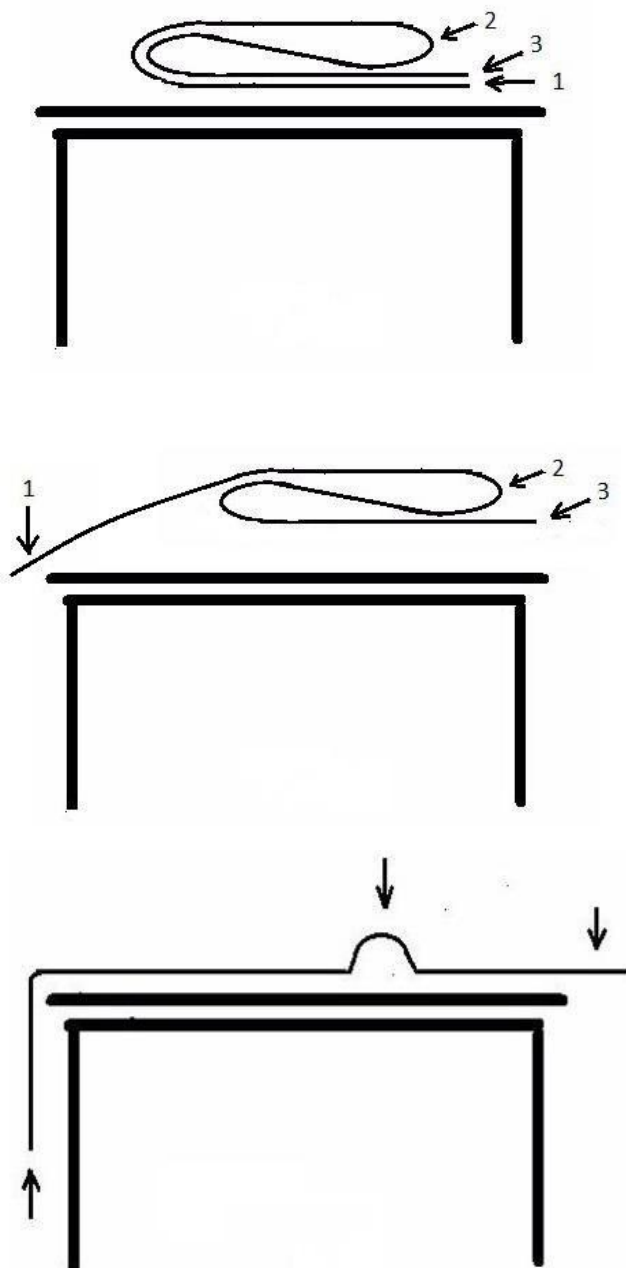
a. Cách trải khăn bàn ăn

Trước khi trải khăn bàn, kiểm tra bàn đã được kê đặt đúng vị trí, chắc chắn, sạch sẽ hay chưa. Kiểm tra kích cỡ và dạng khăn phù hợp với bàn (vuông, tròn, chữ nhật...). Tùy thuộc từng loại bàn khác nhau mà khăn trải bàn có kích cỡ khác nhau sao cho độ rũ của khăn xuống khoảng 30 cm.

Khi trải đứng ở một phía cạnh bàn và đặt khăn bàn được gấp với mép đơn ở dưới (mép 1 và mép 3), mép đôi (mép 2) gấp lên trên. Sau đó, trải khăn như sau:

- Nhấc mép khăn 2 và 3
- Tung mép 1 về phía cạnh bàn làm khăn trải rộng
- Kiểm tra lại khăn bàn xem có vết ố, rách...
- Trải mặt khăn bằng cách tung khăn và kéo mép 1 về phía mình
- Kiểm tra lại mặt bàn cân đối, đường là nổi phía trên, mép khăn cách mặt bàn khoảng 30cm.

Với cách trải bàn này, thao tác rất đơn giản và nhanh chóng, do vậy năng suất lao động cao hơn.



Hình 2.8. Kỹ thuật trải khăn bàn ăn

b. Cách thu khăn bàn bẩn và thay khăn bàn mới

Trong quá trình phục vụ khách ăn uống, nếu khăn bàn bẩn và khi khách yêu cầu, người phục vụ phải thay khăn bàn ăn. Lúc này, nhân viên phục vụ phải thu dọn toàn bộ dụng cụ và thức ăn thừa, vụn bẩn trên bàn trước khi thu dọn bàn ăn.

Khi thu, người phục vụ sẽ đứng ở phía đầu bàn, một tay cầm vào chính giữa cạnh khăn ở đầu bàn cạnh người phục vụ, một tay tóm vào khăn bàn ở chính giữa bàn (trọng tâm), đồng thời thu kéo khăn, tay cầm cạnh khăn vòng ra cầm thêm chính giữa khăn bàn đối diện, sau đó lùi lại phía sau một bước và chỉnh khăn.

2.5.2. *Kỹ thuật gấp khăn ăn*

a. *Tác dụng của khăn ăn*

Khăn ăn là loại khăn giữ vệ sinh được dùng phổ biến trong các bữa ăn, ngoài tác dụng để lau miệng, lau tay, lót quần áo để phòng thức ăn dính vào quần áo mà qua bàn tay khéo léo của người phục vụ, khăn ăn còn là vật trang trí nhằm nâng cao giá trị thưởng thức của bữa ăn. Gấp khăn ăn tùy thuộc vào mô hình khác nhau nhưng thể hiện được không khí, ý nghĩa, ngôi vị trong một bữa tiệc...

b. *Chất liệu và kích cỡ*

Khăn ăn thông thường được sử dụng bằng vải cotton hoặc vải sợi tổng hợp, thường là khăn trắng hoặc khăn màu. Khăn ăn có màu trắng có tính vệ sinh cao, tạo cho người ăn cảm giác điềm tĩnh, thanh khiết. Còn khăn ăn có màu sắc thường chia làm hai loại là màu ấm và màu lạnh. Màu ấm thường là các màu hồng, cam, vàng nhạt, tạo cảm giác trang trọng, nồng nhiệt. Màu lạnh là các màu như xanh nhạt, xanh dương, xanh da trời, tạo cảm giác dễ chịu cho thời tiết nóng bức, oi ả. Các màu đỏ chói, xanh đậm, màu thắm ít được sử dụng hơn, tuy nhiên nó tạo nên sự độc đáo, riêng biệt cho từng nhà hàng.

Khăn ăn Âu thường có kích cỡ là 55 x 55cm, khăn ăn Á kích cỡ là 45 x 45 cm, đối với các nhà hàng phục vụ cả ăn Âu và ăn Á thường sử dụng một loại khăn có kích cỡ là 50 x 50 cm.

Khăn ăn dùng để khách sử dụng suốt bữa ăn, có nhiều kiểu gấp khăn nhưng khi gấp phải đạt những yêu cầu sau:

- + Gấp phải đẹp và khi giở ra không bị nhàu.
- + Mặt phải luôn luôn hướng ra ngoài, phía đẹp nhất của khăn phải hướng về phía khách.
- + Các kiểu gấp khăn phải phù hợp với bữa ăn
- + Khăn ăn sau khi khách dùng xong phải giặt sạch, hồ vào nước tinh bột 1% và là phẳng thì khi gấp hình khăn mới cứng và đẹp

c. *Một số kiểu gấp cơ bản*

Từ khăn ăn, có thể tạo thành rất nhiều kiểu khăn với rất nhiều hình dạng khác nhau được trình bày trên đĩa ăn, bát ăn và ly. Trong các bữa sáng người ta thường sử dụng các kiểu gấp đơn giản, và trong các dịp đặc biệt như bữa trưa hay bữa tối, các bữa tiệc người ta thường sử dụng các kiểu gấp phức tạp và cầu kỳ hơn.

Hầu hết mọi kiểu khăn đều có cái tên riêng dành cho nó, ví dụ như hình tam giác, hình mũ canô, hình sao biển, hình con sò, hình thuyền, hình con rùa, hình hoa sen, hình búp măng, hình con bướm, hình con chim, hình rẽ quạt, hình hoa thủy tiên... Nhờ sự khéo léo, tinh tế và sáng tạo của người phục vụ mà có thể tạo ra nhiều kiểu khăn khác nhau. Dưới đây là một số kiểu gấp khăn ăn cơ bản thường được sử dụng phổ biến trong các nhà hàng.

- + *Hình tam giác*

- Đẽ chéo khăn, gấp đôi khăn thành hình tam giác.
- Gấp hai cạnh của hình tam giác lên góc còn lại của khăn tạo thành hình vuông
- Lật ngược lại, gấp đôi hình vuông tạo thành hình tam giác, sao cho góc góc đơn ở dưới và góc đôi hướng lên trên.
- Lật ngược lại, gấp đôi hình tam giác, để được hình tam giác nhỏ hơn.



Hình 2.9. Hình tam giác

- Dựng khăn ngay ngắn trên đĩa ăn.
- + *Hình mũ canô*
- Gấp đôi khăn từ trên xuống dưới
- Gấp chéo khăn phía trên bên trái xuống và góc bên phải phía bên dưới lên
- Lật ngược lại và gấp đôi khăn theo chiều dọc.
- Gấp phần bên trái vào giữa, và sau đó cài vào lớp giữa.



Hình 2.10. Hình mũ canô

- Lật ngược khăn và gấp phần bên phải cũng cài tương tự như phần bên trái.
- Đặt vào đĩa và chỉnh lại cho cân đối.
- + *Hình con sò*
- Gấp khăn làm đôi.
- Gấp rẻ quạt hết 2/3 chiều dài của khăn
- Sau đó gấp đôi khăn để tạo dạng kiểu hình quạt.



Hình 2.11. Hình con sò

- Tiếp tục, bẻ chéo tam giác phần khăn còn lại.
- Đẽ khăn trên đĩa và dựng hoa, chỉnh lại cho thẳng mép và cân đối.

+ *Hình sao biển (sao hai tầng)*

- Gấp hai cạnh của hai bên khăn vào giữa, ta được hình chữ nhật.
- Gấp tiếp đôi khăn theo chiều dọc.
- Gấp hình rẻ quạt (chia khăn làm 6 phần bằng nhau theo chiều ngang của khăn).
- Bẻ góc tam giác từng đầu khăn phía khăn có nhiều mép.
- Mở hoa, để khăn trên đĩa, chỉnh lại cho thẳng mép và ngay ngắn.



Hình 2.12. Hình sao biển

- + *Hình thuyền*
- Gấp khăn làm tư tạo thành hình vuông
- Cầm góc có nhiều mép đơn gấp lên trên tạo thành hình tam giác.
- Gấp hai cạnh bên vào giữa.
- Lật ngược các mép thừa xuống phía dưới.
- Chập đôi lại về phía sau.
- Lật kéo các góc khăn ở giữa ra đều nhau.
- Đặt vào bát ăn hoặc đĩa ăn và chỉnh lại sao cho cân đối và đẹp.



Hình 2.13. Hình thuyền

- + *Hình hoa nở*
- Để chéo khăn, gấp đôi khăn từ trên xuống dưới.
- Gấp hai góc khăn vào giữa tạo thành hình vuông.
- Phần dưới góc đôi gấp ngược lên khoảng 1/3 chiều dài của góc đường chéo của hình vuông.
- Sau đó, gấp ngược góc vừa gấp lên lại bằng với đầu phía dưới của khăn.
- Úp mặt sau lên bên trên, gấp hai cạnh của hai bên khăn vào trong và gài vào nhau.
- Kéo hai góc hai bên phía trên xuống, dựng hoa và đặt trên đĩa hoặc bát.



Hình 2.14. Hình hoa nở

- + *Hình hoa sen*
- Để chéo khăn, gấp bốn góc vào chính giữa của khăn.
- Tiếp tục gấp bốn góc vào chính giữa khăn.
- Lật ngược lại, gấp bốn góc khăn vào chính giữa khăn.
- Sau đó, lại gấp tiếp bốn góc vào chính giữa khăn một lần nữa.
- Lật ngược lại, kéo bốn góc của khăn ra phía ngoài.
- Kéo tiếp bốn góc ra phía ngoài, ép bốn phía khăn làm nổi phần ở giữa lên.
- Đặt khăn vào đĩa, chỉnh lại cho cân đối.
- + *Hình con bướm*
- Gấp hai cạnh của khăn vào giữa.



Hình 2.15. Hình hoa sen

- Gấp bốn góc của khăn ở lớp trên lần lượt ra ngoài, từ trung điểm ra các góc của khăn.
- Sau đó cuộn tròn theo chiều ngang của khăn hết $\frac{1}{2}$ khăn, phần còn lại gấp hình rẽ quạt.
- Gấp đôi khăn lại, cho phần cuộn tròn vào trong.
- Cắm vào ly và chỉnh lại cho cân đối.



Hình 2.16. Hình con bướm

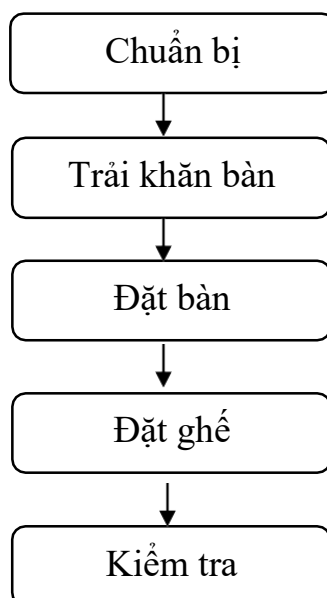
- + *Hình hoa thủy tiên*
- Gấp đôi khăn từ dưới lên trên tạo thành hình chữ nhật.
- Gấp đôi khăn tạo thành hình vuông.
- Lấy góc nhiều mép đơn, gấp hai góc đơn lên trên.
- Lật ngược lại gấp hai nếp đơn còn lại lên trên tạo thành hình tam giác.
- Gấp hình rẽ quạt theo chiều ngang của hình tam giác.
- Kéo các góc khăn ra ngoài.
- Cắm vào ly, chỉnh lại hình cho đẹp.



Hình 2.17. Hình hoa thủy tiên

2.6. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu - Á

2.6.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung



Sơ đồ 2.18. Trình tự đặt bàn ăn Âu - Á

a. Chuẩn bị

- Căn cứ vào thực đơn và số lượng khách, người phục vụ bàn phải chuẩn bị đầy đủ đồ dùng để ăn như bát, đĩa, thìa cốc ly, khăn ăn, khăn bàn... với ăn Âu là đĩa ăn, dao ăn, thìa ăn, thìa xúp...

- Các đồ dùng ăn uống phải sạch sẽ sáng bóng, không có vết bẩn hoặc sứt mẻ. Khăn ăn, khăn bàn phải sạch, phẳng không nhăn hoặc rách,ố.

- Phải có đủ đồ gia vị và dụng cụ phục vụ sạch sẽ để tránh thiếu dụng cụ khi phục vụ. Dụng cụ phải sắp đặt theo từng loại: Dụng cụ ăn uống cá nhân, dụng cụ đựng gia vị, dụng cụ phục vụ, khăn ăn...

b. Trải khăn bàn, vỏ mặt bàn (nếu có)

- Khi phủ khăn bàn, đường là phải ở giữa bàn, khăn phủ trên mặt bàn phải phẳng phiu, 4 góc rủ xuống bằng nhau

- Phủ khăn vuông trên khăn bàn (nếu có)

c. Đặt bàn

Khi đặt bàn phải tuân thủ theo nguyên tắc các nguyên tắc cơ bản sau:

- Bưng dụng cụ khi đặt bàn theo chiều kim đồng hồ (từ phải sang trái).

- Đĩa kê, đĩa ăn được bê bằng tay trái, tay phải cầm khăn phục vụ lấy từng đĩa một đặt lên bàn, các loại dụng cụ khác phải có khay bê.

- Dao, đĩa, thìa cầm ở chuôi, tuyệt đối không cầm ở đầu lưỡi

- Ly không chân cầm ở thành ly sát đáy ly

- Ly có chân dùng 3 ngón tay cái, trỏ, giữa cầm ở chân ly

- Các loại ly, tách có quai cầm vào quai tách, tuyệt đối không cầm vào miệng ly, tách khi đặt bàn.

- Bình đường, sữa, tách trà, bát ăn phải có đĩa kê và thìa

- Gạt tàn thuốc không đặt gần dụng cụ gia vị và gần nhau, thường lọ tăm đặt cạnh lọ hoa

- Các loại dụng cụ ăn uống có móc, chữ, tên nhà hàng phải đặt quay về phía khách, dụng cụ giữa bàn đặt chữ hoặc móc quay về phía tâm bàn.

2.6.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu

2.6.2.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điểm tâm Âu

Thực đơn ăn điểm tâm Âu có nhiều loại, mỗi loại có các món ăn khác nhau. Một số loại thực đơn:

+ Điểm tâm kiểu lục địa:

- Nước hoa quả: Nước cam, nước cà chua...

- Bánh mì: Nướng (toast), bánh ngọt (croissant) với mứt, mật ong, bơ...

- Trà, cà phê.

+ Điểm tâm kiểu Mỹ:

- Nước hoa quả: Cam, cà chua, bưởi...

- Trứng (2 quả): Rán, luộc, trần, khuấy... với thịt hun khói, xúc xích...

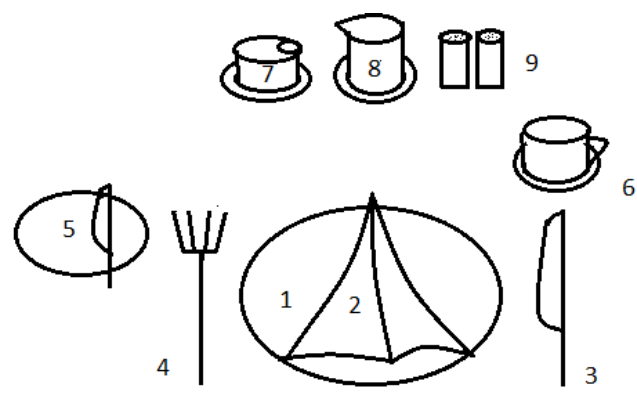
- Bánh ngọt, bánh mì... với bơ, mứt, mật ong.

- Hoa quả tươi: Đu đủ, dưa hấu...
- Cà phê, trà
- + Điềm tâm kiểu bảo vệ sức khoẻ (Healthy breakfast)
 - Nước hoa quả: Cam...
 - Bột ngũ cốc hoặc sữa chua
 - Salad
 - Bánh mỳ với mứt, mật ong
 - Hoa quả tươi
 - Trà, cà phê, cà phê không có cafein

Sự lựa chọn món ăn, đồ uống của mỗi người không giống nhau nhưng vẫn có cách đặt bàn chung phục vụ ăn điềm tâm:

a. Kỹ thuật đặt bàn ăn điềm tâm Âu theo thực đơn

Sau khi chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo số lượng khách, trình tự thực hiện các bước đặt bàn:



Hình 2.19. Đặt bàn ăn điềm tâm Âu theo thực đơn

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. Đĩa ăn | 6. Đĩa, tách, thìa cà phê |
| 2. Khăn ăn | 7. Bình đường |
| 3. Dao ăn | 8. Bình sữa |
| 4. Đĩa ăn | 9. Lọ tiêu muối |
| 5. Đĩa bánh mỳ cá nhân, dao bơ | |

- Đĩa ăn (22cm) đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi, cách mép bàn 2cm, đĩa nọ cách đĩa kia 70cm, mép đĩa cách đầu bàn 20 - 25cm

- Khăn ăn gấp hoa hoặc gấp thường đặt trên lòng đĩa ăn

- Dao ăn đặt bên phải, lưỡi hướng vào đĩa, cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Đĩa ăn đặt bên trái đĩa cách 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm

- Đĩa bánh mỳ cá nhân đặt bên trái đĩa, cách 1cm

- Dao phết bơ đặt trên đĩa bánh mỳ 1/4 phía bên phải, lưỡi hướng vào lòng đĩa

- Nếu trong thực đơn có phần ăn tráng miệng: đặt dụng cụ ăn tráng miệng hoặc có thể đặt vào lúc phục vụ

- Dụng cụ uống cá nhân: Bộ đĩa tách trà (tách cà phê sữa) đặt phía trên đầu dao, mép đĩa cách đầu dao 1cm, thìa cà phê đặt trên đĩa, sau tách trà (cà phê) chuôi quay về phía tay phải, quai tách trà (cà phê) quay về phía tay phải (số 4 kim đồng hồ).

- Dụng cụ đựng gia vị: Lọ tiêu, muối, bình đường (có đĩa kê và thìa), bình sữa... đặt cân đối giữa bàn.

- Gạt tàn đặt gần phía cạnh bàn hoặc gần khách hút thuốc

- Xếp ghế và kiểm tra lại bàn ăn ngay ngắn, thẳng đều

b. Kỹ thuật đặt bàn ăn điểm tâm Âu chọn món

- Khăn ăn đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi

- Dao ăn đặt bên phải khăn ăn

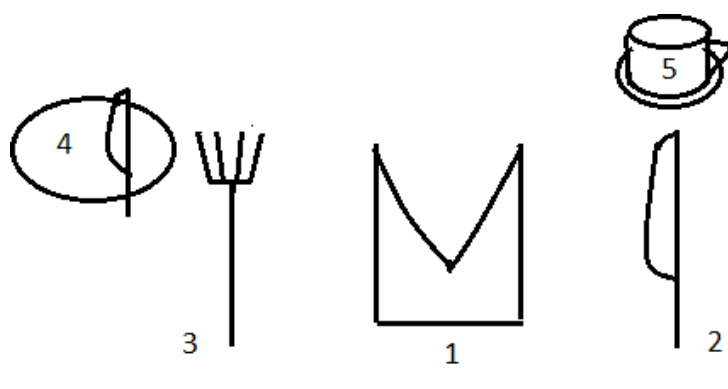
- Đĩa ăn đặt bên trái khăn ăn (dao, đĩa cách nhau khoảng 30cm)

- Đĩa, tách cà phê sữa, dụng cụ đựng gia vị như cách trên

- Đĩa bánh mì cá nhân đặt bên trái đĩa cách 1cm, dao bơ để trên đĩa

- Dụng cụ đựng gia vị: Lọ tiêu, muối, bình đường (có đĩa kê và thìa), bình sữa... đặt cân đối giữa bàn.

- Gạt tàn đặt gần phía cạnh bàn hoặc gần khách hút thuốc



Hình 2.20. Đặt bàn điểm tâm Âu theo chọn món

1. Khăn ăn

4. Đĩa bánh mì cá nhân, dao bơ

2. Đĩa ăn

5. Đĩa, tách, thìa cà phê

3. Dao ăn

c. Đặt bàn ăn điểm tâm Âu kiểu tự phục vụ (Buffet)

+ Cách đặt

- Khăn ăn đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi

- Dao ăn, đĩa ăn (đặt như cách ăn điểm tâm Âu chọn món)

+ Lưu ý

- Nếu trà (cà phê) phục vụ ngoài theo sở thích thì đặt đĩa tách cà phê sữa phía trên đầu dao, cách 1cm.

- Trong tất cả các trường hợp đặt khăn ăn không đặt đĩa thì dao, đĩa cách nhau khoảng 30cm

- Một số trường hợp đặt đĩa kê vào vị trí khăn ăn và đặt khăn ăn ở trên

2.6.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu

a. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn

Việc xây dựng thực đơn ăn trưa, tối Âu dựa trên nhu cầu, sở thích và khả năng thanh toán của khách. Thực đơn xây dựng khác nhau cho các bữa ăn khác nhau. Vì vậy không có một bộ bàn ăn cố định cho các thực đơn khác nhau. Tuy nhiên thực đơn Âu bao giờ cũng có cấu trúc chung gồm 3 phần: khai vị món chính và tráng miệng.

Khi đặt bàn ăn cho khách ăn trưa tối theo thực đơn, phải chú ý các nguyên tắc sau:

+ Dụng cụ cho món ăn đầu tiên bao giờ cũng đặt phía ngoài cùng và khách thường dùng dụng cụ ăn từ ngoài vào trong.

+ Dao ăn, thìa xúp luôn đặt phía tay phải, đĩa ăn bên trái, đĩa bánh mỳ và dao bơ ngoài cùng bên tay trái, dao đĩa tráng miệng đặt phía trên đĩa ăn, ly uống rượu bia đặt phía trên đầu mũi dao

+ Không đặt quá 2 dao, 2 đĩa dù thực đơn có nhiều món, khách ăn đến đâu thì thay đến đó.

Như vậy, tùy theo mỗi thực đơn mà chúng ta có cách đặt bàn khác nhau cho từng thực đơn đó. Dưới đây là một số kiểu đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn:

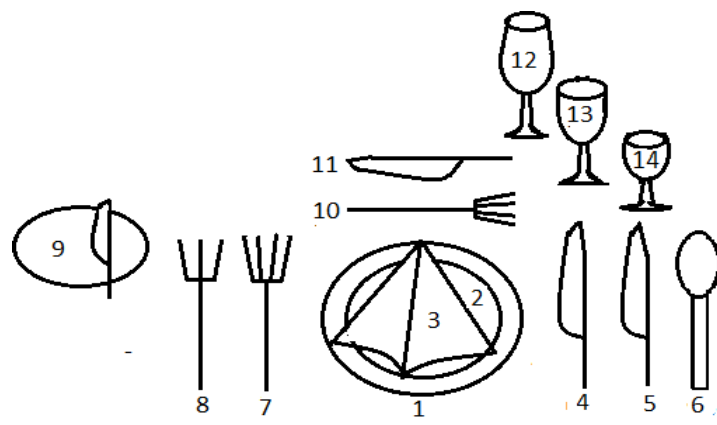
* Thực đơn 1

+ Món ăn:

- Xúp kem gà
- Cá xốt cay
- Gà rán + khoai tây rán
- Bánh mỳ + bơ
- Hoa quả tươi

+ Đồ uống:

- Vang trắng
- Vang đỏ
- Nước khoáng
- Trà /cà phê



Hình 2.21. Cách đặt bàn ăn trưa, tối theo thực đơn 1

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. Đĩa kê | 8. Đĩa ăn cá |
| 2. Đĩa ăn soup | 9. Đĩa bánh mỳ, dao bơ |
| 3. Khăn ăn | 10. Đĩa tráng miệng |
| 4. Dao ăn thịt | 11. Dao ăn tráng miệng |
| 5. Dao ăn cá | 12. Ly nước khoáng |
| 6. Thìa soup | 13. Ly vang đỏ |
| 7. Đĩa ăn thịt | 14. Ly vang trắng |

- Đĩa kê (25cm) đặt chính diện phía khách sẽ ngồi, cách mép bàn 2cm, tâm 2 đĩa cách nhau 70cm, mép đĩa cách đầu bàn khoảng 25cm.

- Đĩa xúp đặt trên đĩa kê (nếu phục vụ kiểu silver service) hoặc chỉ đặt đĩa kê (nếu phục vụ kiểu American service), trên đó đặt khăn ăn.

- Dao ăn món chính đặt bên phải đĩa kê, lưỡi quay vào đĩa, cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Dao ăn cá đặt bên phải dao ăn cách 1cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Thìa xúp đặt bên phải dao ăn cá cách 1cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Đĩa ăn món chính đặt bên trái đĩa ăn cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm

- Đĩa ăn cá đặt bên trái đĩa ăn cách 1cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Đĩa bánh mỳ cá nhân đặt bên trái cạnh đĩa ăn cá, tâm đĩa thẳng với mũi đĩa, mép đĩa cách đĩa 1cm.

- Dao bơ đặt trên đĩa bánh mỳ cá nhân vị trí 1/4 phía bên phải, lưỡi hướng vào lòng đĩa.

- Đĩa ăn tráng miệng đặt ngang cạnh mép đĩa, chuôi quay về bên trái

- Dao ăn tráng miệng đặt lưỡi quay về phía đĩa, cách đĩa 1cm, chuôi quay về phía tay phải

- Ly vang đỏ đặt thẳng trên đầu mũi dao ăn món chính, ly bia đặt chéch lên trên, ly vang trắng đặt chéch phía dưới (30 - 45 độ), miệng ly cách 1cm, tâm chân cốc thẳng hàng

Hoặc ly bia đặt phía trên đầu mũi dao ăn món chính, ly vang trắng chéch xuống phía dưới, ly vang đỏ chéch lên trên tạo thành 1 tam giác

- Dụng cụ đựng gia vị: Lọ tiêu, muối, dầu dấm... đặt cân đối giữa bàn

- Lọ tăm, gạt tàn đặt lui phía đầu bàn, lọ hoa đặt giữa bàn

* Thực đơn 2:

+ Món ăn:

- Chefs salad (salad với pho mát, thịt hun khói, trứng và tôm)

- Veal steak (thịt bò non nướng hoặc rán)

- Bánh mỳ + bơ

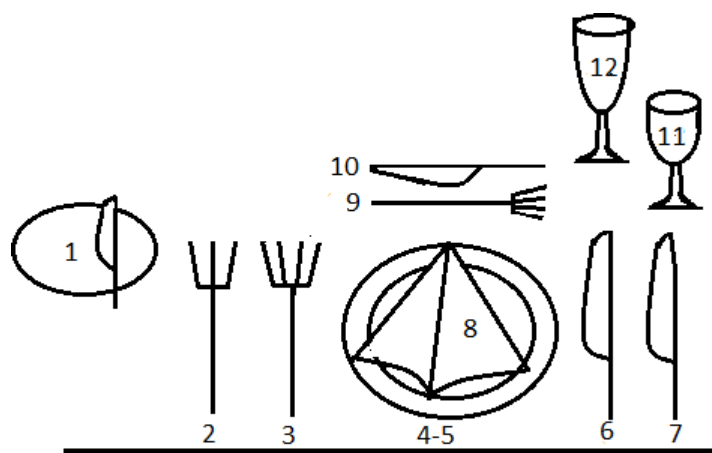
- Bánh chocolate

+ Đồ uống:

- Nước giải khát

- Rượu vang trắng

- Trà



Hình 2.22. Cách đặt bàn ăn trưa, tối theo thực đơn 2

- | | |
|-----------------|------------------------|
| 1. Đĩa kê | 7. Đĩa ăn salad |
| 2. Đĩa ăn salad | 8. Đĩa bánh mì, dao bơ |
| 3. Khăn ăn | 9. Đĩa tráng miệng |
| 4. Dao ăn thịt | 10. Dao tráng miệng |
| 5. Dao ăn salad | 11. Ly nước giải khát |
| 6. Đĩa ăn thịt | 12. Ly rượu vang trắng |

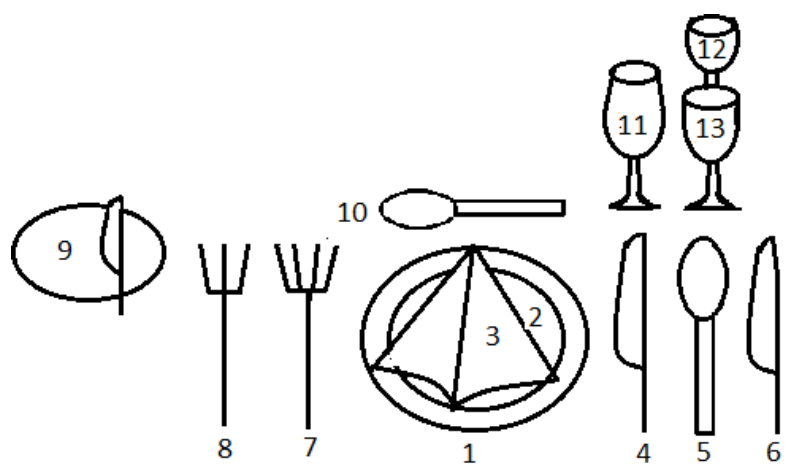
* Thực đơn 3:

+ Món ăn:

- Salat gà
- Xúp cua bể + ngô non
- Gà nấu rượu vang
- Bánh mì + bơ
- Kem caramen

+ Đồ uống:

- Vang trắng
- Vang đỏ
- Nước khoáng
- Trà/cà phê



Hình 2.23 . Đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn 3

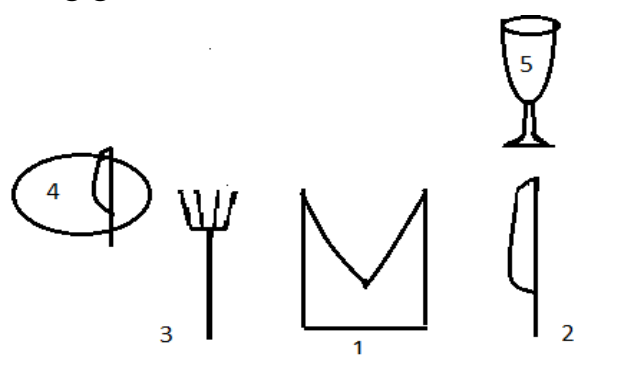
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Đĩa kê | 4. Dao ăn gà |
| 2. Đĩa ăn salad | 5. Thìa soup |
| 3. Khăn ăn | 6. Dao ăn salad |

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 7. Dĩa ăn gà | 11. Ly nước khoáng |
| 8. Dĩa ăn salad | 12. Ly vang đỏ |
| 9. Đĩa bánh mì, dao bơ | 13. Ly vang trắng |
| 10. Thìa ăn tráng miệng | |

b. Kỹ thuật đặt bàn ăn bữa trưa, tối Âu chọn món (ala carte menu)

Đó là cách đặt bàn theo kiểu sau khi khách ngồi vào bàn, xem thực đơn và bắt đầu gọi các món ăn, đồ uống theo sở thích, nên dụng cụ ăn uống không phải đặt nhiều, chỉ cần đặt 1 bộ đồ ăn và uống, sau khi khách gọi món sẽ điều chỉnh thêm sau.

Bộ đồ ăn và uống gồm:

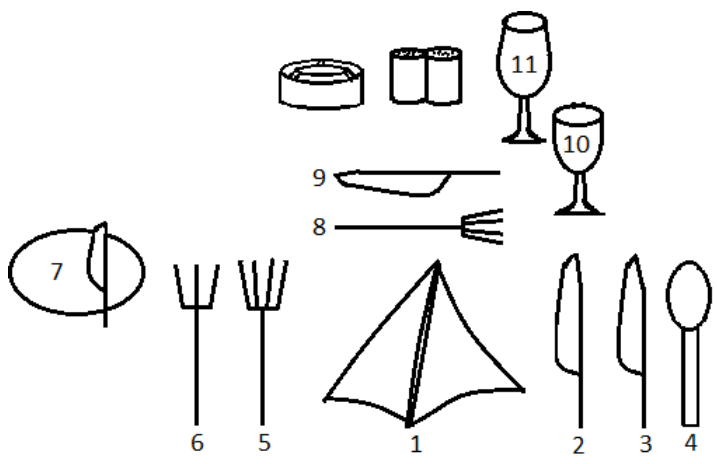


Hình 2.24. Đặt bàn ăn trưa, tối Âu chọn món

- | | |
|------------|----------------------------------|
| 1. Khăn ăn | 4. Đĩa bánh mì cá nhân và dao bơ |
| 2. Dao ăn | 5. Ly bia, nước khoáng |
| 3. Dĩa ăn | |

c. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu tự phục vụ (Buffet)

Phục vụ ăn buffet đang trở thành kiểu phục vụ phổ biến, khách tự phục vụ trong khi ăn và họ có thể lựa chọn món nào, ăn bao nhiêu tùy thích. So ới bữa sáng, đặt bàn buffet bữa trưa đặt nhiều dụng cụ hơn, thông thường số dụng cụ đủ để khách ăn theo các thành phần chính của bữa trưa (tối). Bao gồm:



Hình 2.25. Cách đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu tự phục vụ

1. Khăn ăn
2. Dao ăn
3. Dao ăn
4. Thìa soup
5. Đĩa ăn
6. Đĩa ăn
7. Đĩa bánh mỳ, dao bơ
8. Đĩa ăn tráng miệng
9. Dao ăn tráng miệng
10. Ly rượu
11. Ly nước khoáng (bia)

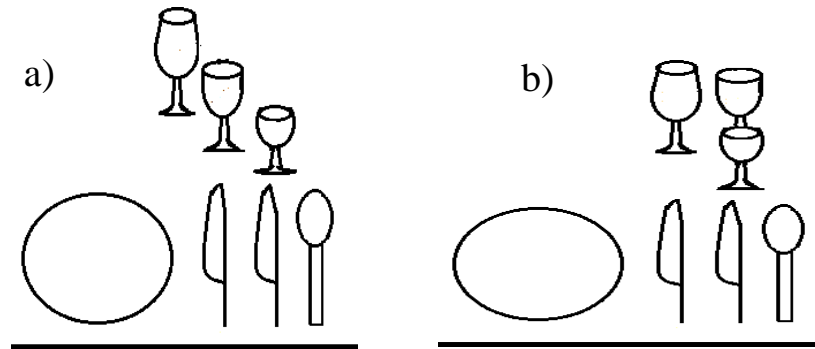
Ly uống nước có thể đặt hoặc không vì nơi phục vụ đồ uống đã có ly.

* *Chú ý:*

+ Nếu đặt thì có 2 cách đặt ly:

- Cách 1: Ly vang đỏ đặt thẳng phía trên đầu mũi dao ăn chính, ly bia đặt chéo phía trên khoảng 30° - 45° , ly vang đỏ đặt chéo phía dưới khoảng 30° - 45° , cách nhau khoảng 1 cm (hình 2.26a).

- Cách đặt ly thứ 2: Ly bia đặt phía trên đầu mũi dao ăn món chính, ly vang trắng chéo xuống phía dưới, ly vang đỏ chéo lên phía trên khoảng 30° - 45° , tạo thành hình tam giác (hình 2.26b).



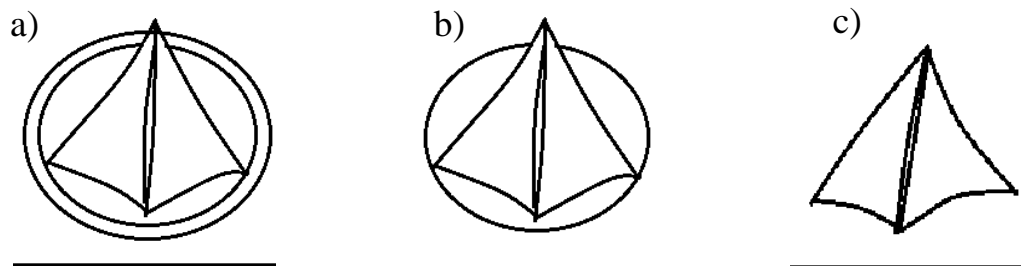
Hình 2.26. Cách đặt ly

+ Cách đặt đĩa có 3 cách

- Cách 1: Đặt đĩa kê, đĩa ăn đặt trên đĩa kê và khăn ăn đặt trong đĩa ăn (dùng cho kiểu phục vụ silver service) (hình 2.27a).

- Cách 2: Đặt, đĩa kê, trên đĩa kê đặt khăn ăn (dùng cho kiểu phục vụ Mỹ) (hình 2.27b).

- Cách 3: Chỉ đặt khăn ăn (dùng cho kiểu ăn buffet hoặc phục vụ kiểu Mỹ) (hình 2.27c).



Hình 2.27. Cách đặt đĩa

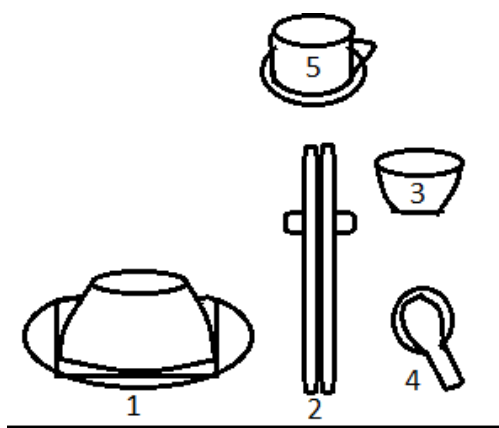
2.6.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn Á

2.6.3.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điểm tâm Á

Bữa sáng Á, thực đơn thường là cháo, mì, bún, miến, phở, xôi... Các loại tráng miệng thường là hoa quả tươi. Đồ uống là nước quả, sữa tươi, cà phê hoặc trà. Các cách đặt bàn bữa ăn sáng Á

* Cách 1:

- Đĩa kê (18) đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi.
- Khăn ăn đặt trên đĩa kê.
- Bát ăn đặt úp ngay ngắn trên khăn ăn (có thể ngửa và khăn ăn để trên).
- Đũa ăn đặt trên gói đũa tại điểm 1/3 chiều dài đũa cách đĩa 2cm, mép bàn 2cm.
- Chén nước mắm cá nhân đặt ngang đầu đũa, cách đũa 2cm.
- Đĩa kê thìa đặt phía dưới chén nước mắm cá nhân, cách 2cm, cách đũa 5cm, thìa sứ đặt trên đĩa kê, chuôi thìa chéch cách mép bàn 3cm.
- Đĩa tách cà phê sữa đặt phía trên đầu đũa, cách đũa 1cm
- Dụng cụ đựng gia vị, bình đường, sữa đặt giữa bàn

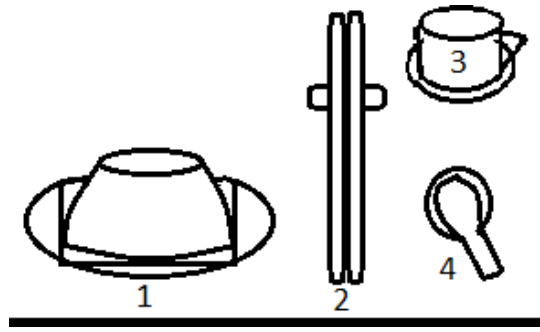


Hình 2.28. Cách đặt bàn ăn sáng Á

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1. Đĩa kê, khăn ăn, bát ăn | 4. Kê thìa, thìa |
| 2. Đũa, kê đũa | 5. Đĩa kê, tách, thìa cà phê |
| 3. Bát nước chấm cá nhân | |

* Cách 2

- Chén nước mắm cá nhân sẽ đặt sau vào lúc phục vụ
- Tách cà phê sữa và đĩa kê đặt sao cho tâm của đĩa ngang với đầu đũa, cách đũa 2cm.
- Chén kê thìa và thìa đặt cách đĩa kê tách cà phê sữa 2 cm, cách đũa 5 cm. Chuôi thìa đặt chéch cách mép bàn 3cm hoặc đặt thẳng cách 2 cm (bàn tròn)



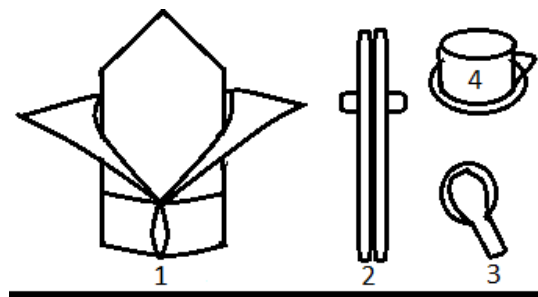
Hình 2.29. Cách đặt bàn ăn sáng Á 1

1. Đĩa kê, khăn ăn, bát ăn
2. Kê đũa, đũa

3. Đĩa kê, tách, thìa cà phê
4. Kê thìa, thìa

* Cách 3

Trường hợp các món phở, cháo, mì, miến... không đặt đĩa kê mà đĩa kê được chuyển ra cùng món ăn cho khách lúc phục vụ.



Hình 2.30. Cách đặt bàn ăn sáng Á 2

1. Khăn ăn
2. Kê đũa, đũa

1. Đĩa kê, tách, thìa cà phê
2. Kê thìa, thìa

2.6.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á

a. Kỹ thuật đặt bàn bữa trưa, tối á theo thực đơn:

Thông thường bữa trưa, tối Á được chia làm 3 phần chính: phần khai vị, phần ăn chính, tráng miệng.

- Món khai vị: Có đặc điểm là chua cay mặn ngọt hoặc rần ròn tạo cảm giác ngon miệng đầu bữa ăn như gà xé phay, gói bưởi tôm thịt, nem rán, gà luộc lá chanh, tôm viên, ốc hấp... và dùng các loại (gà, lươn, cua bể...)

- Món chính: Thường là các món xào, nấu, canh, cơm

- Tráng miệng: Hoa quả tươi, quả ướp đường, bánh ngọt, chè, kem...

- Đồ uống: Rất phong phú và đa dạng. Mở đầu bữa ăn thường là rượu khai vị như Champagne, rượu vang, rượu nếp cẩm... Trong bữa thường là bia, nước khoáng, nước ngọt và cuối bữa uống trà, cà phê.

Về cách đặt bàn bữa trưa, tối Á cho 1 người bao gồm:

- Đĩa kê bát (16 - 18 cm) đặt chính diện phía khách sẽ ngồi, cách mép bàn 2 cm.

- Bát ăn đặt trên đĩa kê, trên bát ăn là khăn ăn gấp hoa.

- Đũa đặt trên gói đũa tại điểm 1/3 chiều dài đũa, đũa cách đĩa 2cm.

- Chén nước mắm cá nhân đặt ngang đầu đũa, cách đũa 2cm.

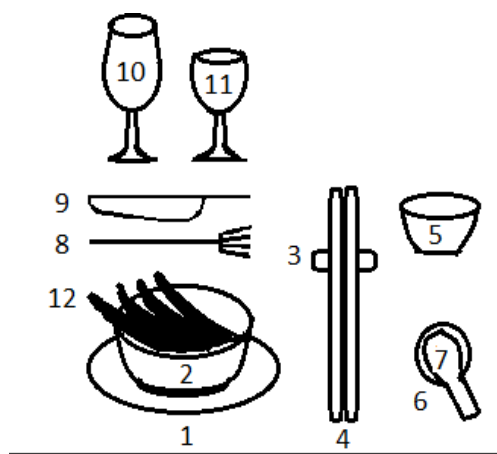
- Chén kê thìa đặt dưới chén nước mắm cá nhân cách 2cm, cách đũa 5cm.

- Thìa sứ đặt trên đĩa kê thìa, chuôi thìa đặt chéch cách mép bàn 3cm, 2cm nếu bàn tròn

- Dao, đĩa tráng miệng có thể đặt trước hoặc sau. Nếu đặt trước thì đĩa đặt cách mép đĩa 2cm, chuôi quay về phía tay trái, dao đặt ngoài cách đĩa 1cm, lưỡi hướng vào trong, chuôi quay về phía phải.

- Ly uống rượu, bia: Đặt cách dao tráng miệng 1cm, cách nhau 1cm, hàng ly thẳng tâm nhau cân xứng (nếu không đặt dao đĩa tráng miệng thì đặt chân ly cách mép đĩa 2cm.

- Bát nước mắm chung, lọ tăm đặt giữa bàn, thẳng hàng dọc. Gạt tàn đặt ở canh bàn hoặc góc bàn.



Hình 2.31. Cách đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn

1. Đĩa kê bát

2. Bát ăn, khăn ăn

3. Kê đũa

4. Đũa

5. Bát nước chấm cá nhân

6. Kê thìa

7. Thìa

8. Đĩa tráng miệng

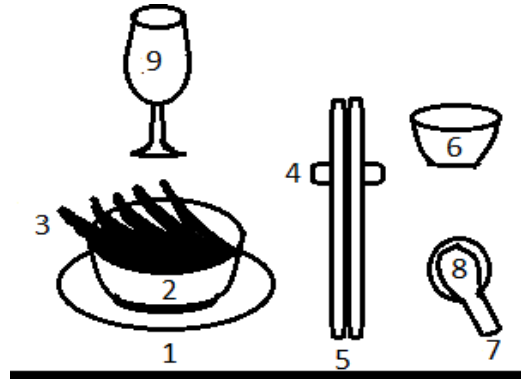
9. Dao tráng miệng

10. Ly nước khoáng

11. Ly rượu

b. Kỹ thuật đặt bàn ăn bữa trưa, tối á kiểu ăn chọn món:

Bộ đồ ăn tương tự như đặt bàn ăn trưa, tối á theo thực đơn nhưng không có bộ dao đĩa tráng miệng và dụng cụ uống chỉ đặt 1 ly bia.



Hình 2.32 . Cách đặt bàn ăn trưa, tối Á chọn món chọn món

- | | |
|------------|--------------------------|
| 1. Đĩa kê | 6. Bát nước chấm cá nhân |
| 2. Bát ăn | 7. Kê thìa |
| 3. Khăn ăn | 8. Thìa |
| 4. Kê đũa | 9. Ly nước khoáng |
| 5. Đũa | |

2.7. Kỹ thuật phục vụ cơ bản

2.7.1. Kỹ thuật phục vụ theo suất kiểu Mỹ

+ Phục vụ kiểu này, đĩa thức ăn được trình bày đẹp mắt và người phục vụ chuyển thức ăn cho khách từ phía phải. Đặt bàn chỉ cần 1 đĩa kê trên có khăn ăn hoặc không có đĩa kê mà chỉ đặt khăn ăn, dao, đĩa, ly như phần đặt bàn đã nêu.



Hình 2.37. Kỹ thuật phục vụ món ăn kiểu Mỹ

- + Kỹ thuật bưng đĩa
- Cầm đĩa thức ăn từ tay phải, chuyển sang tay trái, giữ đĩa bằng ngón trỏ và ngón giữa.
- Cầm đĩa thứ 2 vào vị trí phía trên bằng ngón út, nhẫn, cái và cổ tay
- Giữ đĩa cân bằng và chắc chắn
- Cầm đĩa thứ 3 bằng tay còn lại.



Hình 2.38. Kỹ thuật bê đĩa thức ăn kiểu Mỹ

2.7.2. Phục vụ gia đình

Nét đặc trưng của cách phục vụ kiểu gia đình là nhân viên mang hết thức ăn ra bàn, khách tự chuyên thức ăn quanh bàn và tự phục vụ như ở gia đình.

2.7.3. Phục vụ món kiểu Nga

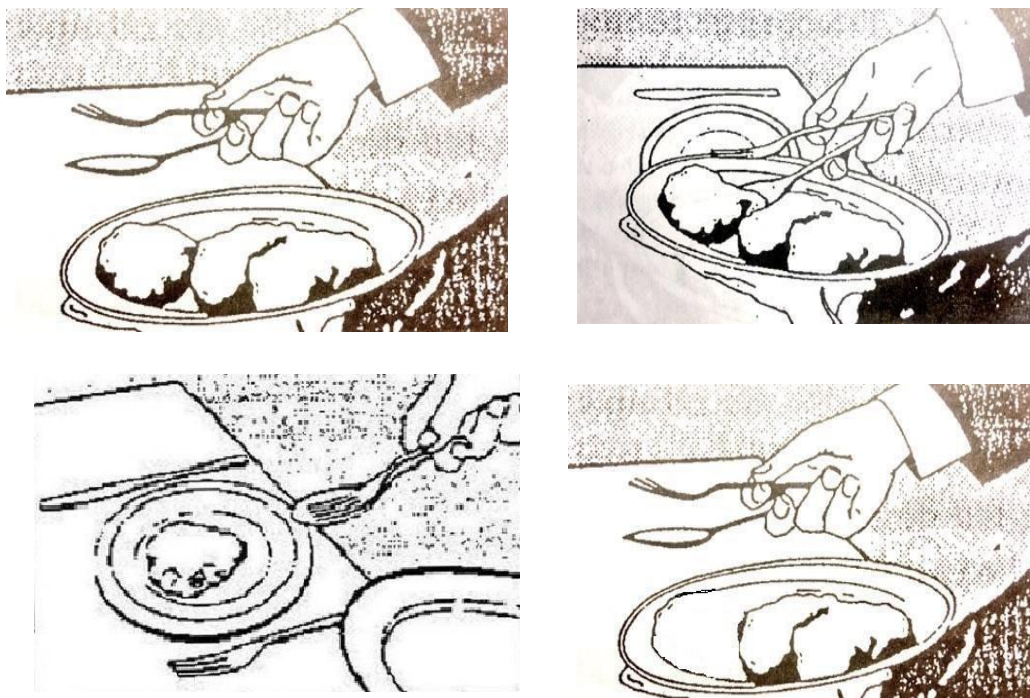
Theo cách phục vụ này, dụng cụ đặt ăn bao giờ cũng có đĩa kê, trên đĩa kê là đĩa ăn và khăn ăn đặt trên đĩa ăn. Dao, đĩa, ly được bày như phân đặt bàn. Khi khách ngồi vào bàn, người phục vụ trải khăn ăn cho khách.

Người phục vụ dùng tay trái có khăn gấp vừa bàn tay (chống nóng và chống trơn) bê lập là đựng thức ăn, khăn phục vụ vắt trên cánh tay trái, trên lập là có 1 bộ đồ gấp (1 thìa và 1 đĩa) đặt úp theo chiều doạ của lập là đi tới mé trái của khách, chân trái bước vào, người hơi nghiêng, hạ thấp lập là thức ăn gần với đĩa thức ăn của khách, cổ tay trái tỳ xuống bàn, mỉm cười với khách, sau đó tay phải cầm bộ đồ gấp thức ăn chuyển vào đĩa cho khách, khuỷu tay khép tránh va vào khách. Để bộ đồ gấp vào vị trí cũ, chúc khách ăn ngon miệng, đưa lập là ra ngoài, chuyển sang phục vụ khách tiếp theo.



Hình 2.33. Kỹ thuật phục vụ món ăn kiểu Nga

- + Khi gấp thức ăn phải gấp gọn, đẹp mắt
- + Khi đưa lập là ra phải thấp tay là sát ngang mặt bàn, tránh giơ ngang mặt khách mất lịch sự
- + Cách dùng bộ gấp (thìa và đĩa) kiểu phục vụ Nga
 - Chọn thìa và đĩa có độ dài tương đương, đĩa đặt trên thìa, lòng bàn tay phải nắm chặt chuôi thìa và đĩa, ngón tay cái đặt trên cán đĩa, ngón trỏ ở vị trí giữa đĩa và thìa.
 - Mở bộ gấp bằng cách di chuyển ngón cái và ngón trỏ, gấp thức ăn bằng cách luồn thìa xuống dưới miếng thức ăn, kẹp nhẹ thìa và đĩa bằng việc ấn nhẹ ngón tay cái, di chuyển ngón trỏ ra ngoài khi kẹp miếng thức ăn mỏng, sau đó chuyển thức ăn vào đĩa cho khách.



Hình 2.34. Cách dùng bộ gấp phục vụ kiểu Nga

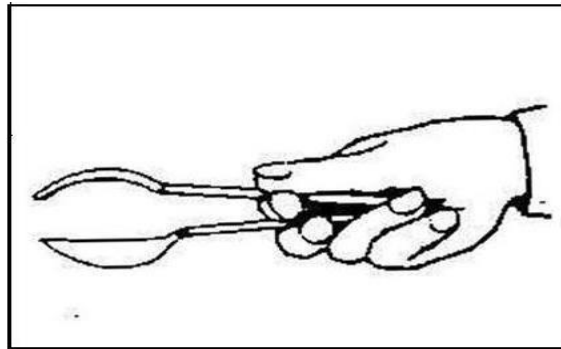
* Chú ý:

- Nếu món ăn có sốt thì xoè bộ gấp và dùng thìa mức nước sốt rưới lên thức ăn cho khác.



Hình 2.35. Kỹ thuật phục vụ món ăn có sốt nước sốt

- Nếu món ăn gồm những miếng to, trong thì úp đĩa xuống để đĩa và thìa tạo thành 2 đường cong có thể kẹp gọn miếng thức ăn.

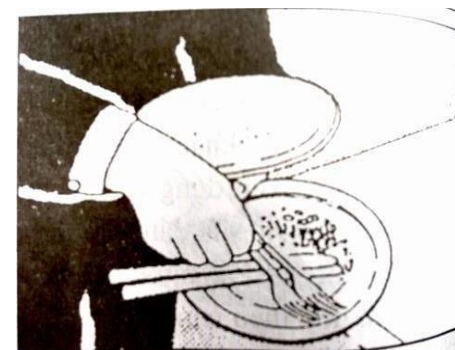
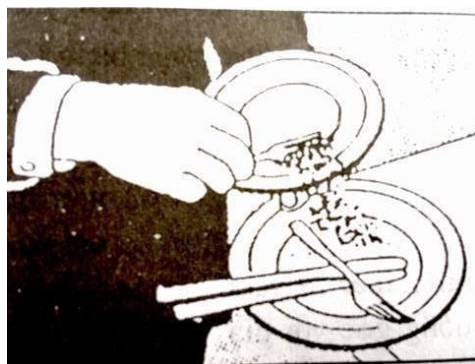
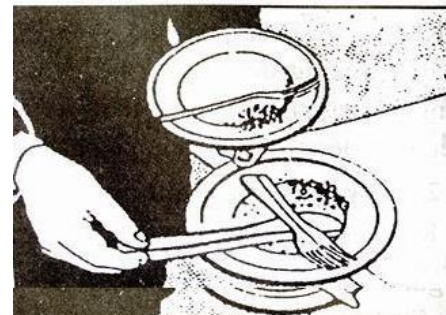
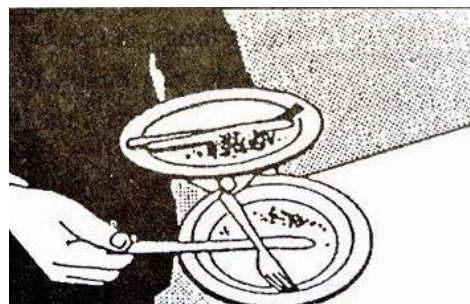
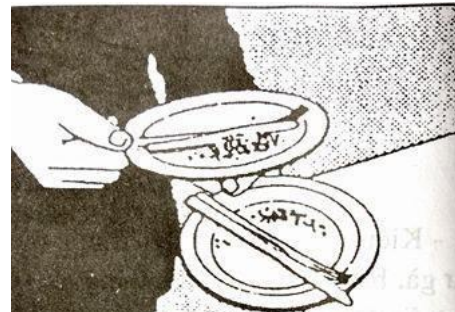
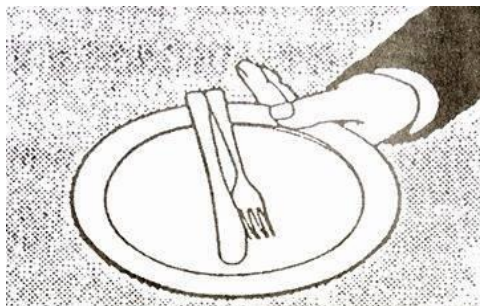


Hình 2.36. Kỹ thuật gấp tròn

2.7.4. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn cho khách

a. Thu dụng cụ ăn:

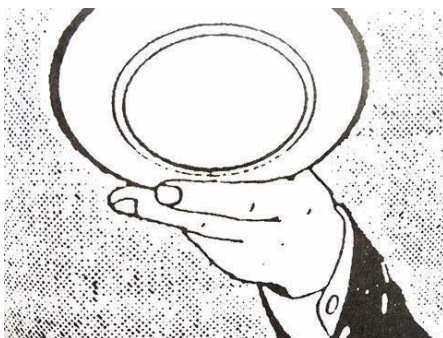
- Tay phải cầm đĩa và bộ đồ ăn từ phía bên phải khách (tránh giao cao ngang mặt khách)
- Chuyển đĩa và bộ đồ ăn từ tay phải sang tay trái
- Kẹp đĩa sao cho ngón cái và ngón út ở trên đĩa
- Cầm đĩa thứ 2 đặt chắc chắn trên 3 điểm: ngón cái, út và cổ tay
- Gạt thức ăn thừa từ đĩa 2 sang đĩa 1 và chuyển dao, đĩa đĩa 2 sang đĩa 1.
- Tiếp tục làm như vậy với các đĩa còn lại.



Hình 2.39. Kỹ thuật thu dọn dụng cụ

b. Đặt dụng cụ mới

- Khi đặt đĩa ăn mới cho khách cũng đứng bên phải khách, tay trái bê chồng đĩa, chân phải bước vào giữa 2 ghế, đĩa ăn chuyển thấp tay. Khi bổ sung thêm dao, đĩa ăn mới thì đứng bên phải đặt dao, sang bên trái đặt đĩa, tránh đưa ngang qua mặt khách.



Hình 2.40. Kỹ thuật đặt dụng cụ

Chú ý khi đặt dụng cụ, không được đưa dụng cụ quá cao chắn ngang mặt khách, không gây tiếng động va chạm và không được đi lại nhiều, Thay đặt cho các khách theo chiều từ phải qua trái. Trong khi thay nếu có thức ăn rơi vãi, người phục vụ phải dùng khăn khô thấm khô các chỗ ướt phủi thức ăn rơi vãi xuống một chiếc khay (hoặc một chiếc đĩa) sạch rồi mới thay đặt dụng cụ.



Hình 2.41. Kỹ thuật lau dọn thức ăn rơi vãi trên bàn

2.7.5 Kỹ thuật phục vụ xúp

Phục vụ món xúp theo 2 cách:

a. Phục vụ bằng bát có 2 tay cầm

Trước mặt khách đã có sẵn đĩa kê, người phục vụ dùng khay bưng các bát xúp từ bếp lên đặt tại bàn chờ, sau đó chuyển bát xúp cho từng khách từ phía tay phải.

b. Phục vụ bằng liễn xúp

- Đĩa xúp và đĩa kê được đặt sẵn trước mặt khách
- Liễn thường bằng sứ, mạ bạc hình tròn, đáng thấp dẹt có 2 quai có thể chứa 2l.

- Bưng liễn bằng tay trái có đĩa lót nếu liễn bằng kim loại, có khăn lót nếu liễn bằng sứ, khăn phục vụ vắt trên cánh tay trái, trong liễn có muỗng lớn cán gỗ hoặc nhựa, chuôi quay về phía phải, hướng về phía người phục vụ. Bưng liễn bước nhẹ nhàng đến sau lưng bên trái khách, bước chân trái vào giữa 2 ghế, hạ thấp liễn xúp xuống cách đĩa 1 - 2cm, mỉm cười với khách, tay phải múc xúp (8/10 muỗng)

nhấc lên nhấc xuống 2 lần, sau đó gạt nhẹ muông vào miệng liễn để khỏi rớt ra bàn.



Hình 2.42. Kỹ thuật phục vụ soup

* Chú ý:

- Mức đều cho nhiều khách ở bàn cả số lượng và chất lượng xúp, khi mức hết lượt xúp không còn nhiều trong liễn.

- Khi gần hết, nghiêng liễn mức xúp, tránh vét liễn gât tiếng động

2.7.6. Kỹ thuật phục vụ đồ uống trong bữa ăn

a. Phục vụ rượu

+ Trước khi phục vụ rượu, phải kiểm tra ly trên bàn có phù hợp với loại rượu phục vụ không..

+ Đặt ly như phần đặt bàn

+ Kiểm tra xem nhiệt độ của rượu sẽ phục vụ đã đúng chưa. Vang đỏ thường phục vụ ở nhiệt độ từ 15 - 18°C, vang trắng và vang hồng 7 - 10°C, vang có ga (champagne) nên dùng ở nhiệt độ 3 - 4°C.

+ Rượu có ga, đặc biệt là sâm banh phải được mang cẩn thận, tránh va chạm mạnh làm áp suất trong chai tăng gây khó mở.

+ Lau sạch bụi bám bên ngoài bằng khăn phục vụ.

+ Giới thiệu rượu với chủ khách:

- Tay trái cầm khăn ăn gấp 4, nhấc chai rượu đã làm lạnh từ thùng nước đá lên, tay phải nắm cổ chai.

- Khi nước nhỏ gần hết đặt khăn ăn đã gấp xuống đáy chai cầm trong lòng bàn tay trái, bước đến bên trái khách, dùng 2 tay cầm chai rượu hơi nghiêng, mác hướng về khách đưa đến trước mặt chủ khách (nếu chai rượu đặt trong giỏ thì cứ để như vậy giới thiệu với khách),

- Sau khi khách chấp nhận, người phục vụ mới mở.



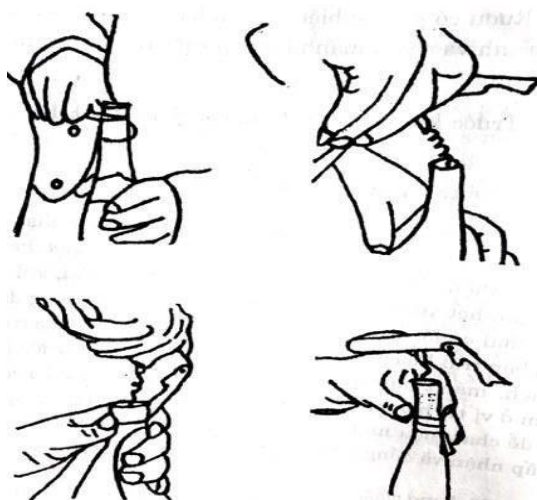
Hình 2.43. Giới thiệu rượu cho khách

+ Mở rượu:

- Cách mở rượu không ga (vang trắng, vang đỏ)

Lấy cái mở nút chai, mở lưỡi dao (phải sắc). Tay trái cầm chặt cổ chai, tay phải cầm dao, cắt vòng quanh nút kim loại mỏng bằng thiếc rồi bật nắp thiếc ra.

Bật cái mở nút chai hình xoắn, cắm vào chính giữa nút chai, vừa cắm vừa xoay tròn cho nút xoắn cắm sâu vào nút chai (không cắm quá mạnh) sau đó kéo nút chai bằng cách tỳ mép kim loại vào miệng chai và kéo.



Hình 2.44. Kỹ thuật mở rượu không ga

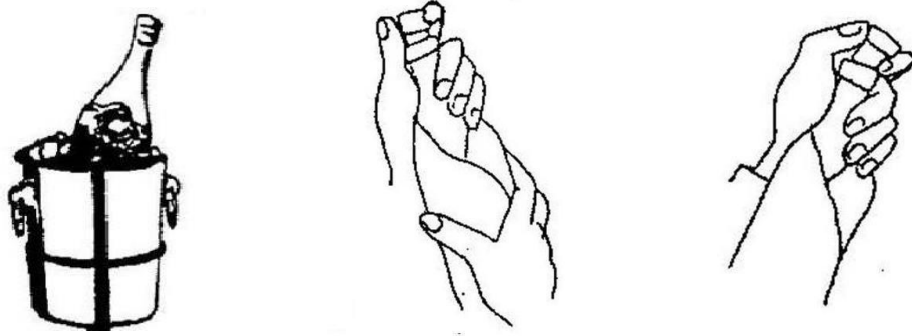
- Cách mở rượu có ga: Loại này phải được làm lạnh, cầm không được lắc vì nếu lắc thì áp suất của khí carbon trong chai tăng lên và dễ làm chai bị nổ. Khi mở chai phải dùng khăn ăn.

Đặt chai nghiêng 45°, móc quay về phía khách nhưng nút chai phải chĩa ra ngoài (tránh gây nguy hiểm cho người và vật).

Tay trái cầm chặt cổ chai, đặt ngón tay cái của tay trái lên nút chai

Dùng tay phải vặn lưỡi dây trùm lên chai rồi nói lỏng dây đó ra, sau đó mở lưỡi trùm nút chai, nút chai sẽ được bật ra dễ dàng.

Nếu rượu trào ra, dùng khăn phục vụ lau sạch chai trước khi rót cho khách



Hình 2.45. Kỹ thuật mở rượu có ga

+ Kỹ thuật rót rượu:

- Trước khi rót rượu phải lau miệng chai, gấp khăn phục vụ hình chữ nhật cầm ở bên tay trái, tay phải cầm chai rượu. Khi cầm ngón tay cái có thể đặt lên góc phía trên của mác rượu (2/3 thân chai), với rượu ướp lạnh phải quấn khăn vào cổ chai tránh lạnh truyền sang tay.



Hình 2.46. Kỹ thuật rót rượu

- Khi rót đứng bên phải khách, chân phải dựa sát vào bàn giữa khoảng cách 2 ghế, chân trái duỗi ra phía sau, người hơi nghiêng về khách. Khoảng cách từ miệng chai đến miệng ly là 2cm, từ từ rót đủ lượng rượu vào ly. Nếu vang đỏ lượng rượu không quá 1/2 ly, nếu vang trắng lượng rượu từ 1/2 đến 2/3 ly, nếu ly hình hoa tuyết thì lượng rượu khoảng 2/3 ly. Rót sâm banh phải rót từ từ làm 2 lần chờ cho bọt tan mới rót lần 2. Tránh cho rượu rót xuống bàn, xoay nhẹ 1/3 vòng chai từ phải sang trái khi nâng cổ chai (ngừng rót).

- Tiếp tục đi từ phải sang trái (chiều kim đồng hồ) để phục vụ khách tiếp theo.

- Khi rót rượu ở chai to, đặt chai vào lòng bàn tay phải, tay trái cầm khăn đã gấp đôi cổ chai ở phía dưới, sau khi rót xong nâng chai rượu lên xoay nhẹ, đẩy khăn lên lau miệng chai.

- Khi rót rượu vang đỏ ở giỏ, tay phải đặt qua chai, dùng những ngón tay giữ chặt giỏ.

b. Kỹ thuật phục vụ bia

- Bia thích hợp với hầu hết các món ăn trừ kẹo, dùng trước bữa ăn với món khai vị, trong bữa ăn hoặc giải khát. Bia uống ngon nhất khi để lạnh 4 - 5°C.

- Khi rót bia hoặc các loại giải khát có ga chú ý rót từ từ không để bọt trào qua miệng. Khi rót không được dịch chuyển ly, rót thẳng vào ly để giảm nồng độ khí CO₂ và tạo bọt.

- Bia có thể dùng trong ca, ly hình phiếu, ly có chân, cốc, vại...

c. Phục vụ đồ uống khác (trà, cà phê, sữa...):

- Khi phục vụ đứng bên phải khách, bằng tay phải của người phục vụ

- Dụng cụ uống được đặt bên phải bộ dụng cụ ăn, khi rót tránh nhắc ly, tách lên khỏi bàn

- Để đảm bảo chất lượng đồng đều của mỗi ly, phải pha sẵn vào bình

- Nếu khách ngồi quá gần nhau, dùng 1 tấm khăn sạch ở tay trái che che cho khách khỏi đụng phải bình thức uống nóng.



Hình 2.47. Kỹ thuật phục vụ đồ uống khác

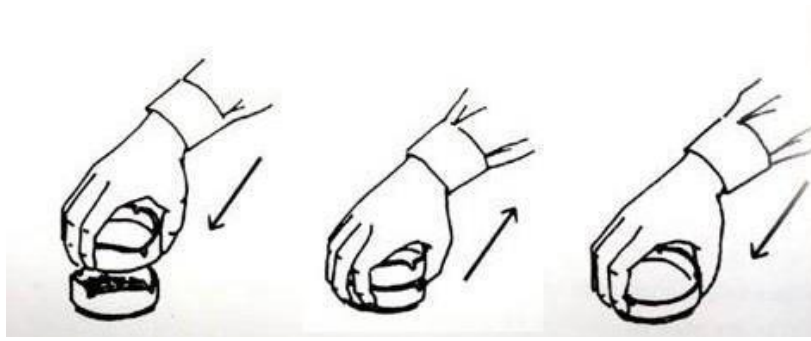
2.7.7. Kỹ thuật thay gạt tàn

Khi thấy gạt tàn có nhiều mẩu thuốc và tàn thuốc cần phải thay, người phục vụ làm như sau:

- Mang 2 gạt tàn sạch cùng loại, cùng cỡ với gạt tàn cần thay

- Đặt một gạt tàn sạch chồng lên gạt tàn bẩn và di chuyển cả 2 gạt tàn ra khỏi vị trí ban đầu (tránh rơi vãi tàn thuốc lên bàn).

- Đặt gạt tàn sạch còn lại lên bàn



Hình 2.48. Kỹ thuật thay gạt tàn

2.7.8. Kỹ thuật trải khăn ăn cho khách

Có 1 số khách tự mở khăn ăn. Còn 1 số chờ người phục vụ mở khăn ăn cho họ. Động tác như sau:

- Cầm khăn bằng tay phải từ phía bên phải khách
- Mở khăn, sau đó gấp tam giác
- Đưa ngang qua đầu khách sao cho cạnh dài ở vị trí stjs với người khách
- Đi tiếp theo chiều kim đồng hồ, trải cho người sau cùng là chủ khách

2.7.9. Kỹ thuật sử dụng khay

Khay giúp bung được nhiều hơn, tiết kiệm sức lao động, phục vụ khách nhanh, tránh phải đi lại nhiều. Do đó người phục vụ cần " Sử dụng cái đầu để tiết kiệm bước chân"

a. Kỹ thuật xếp khay

- Khay phải sạch sẽ, khô ráo
- Có khăn lót khay để các thứ đựng trên khay khỏi trượt.

- Đặt khay ở vị trí an toàn, không để chìa ra ở mép bàn.

- Xếp những thứ cùng cỡ với nhau giúp cho các đồ trên khay khỏi xô nhau và tiết kiệm được khoảng trống trên khay

- Xếp những đồ nặng vào giữa khay để khay được cân bằng

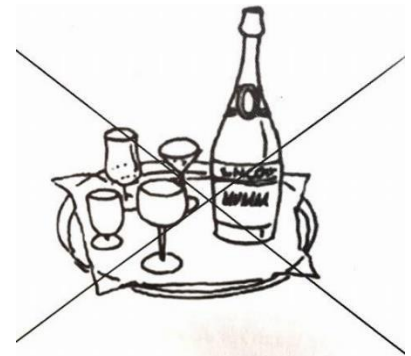
- Bung ấm trà, nước... quay vôi hướng vào giữa khay để tránh bỏng khi ấm đổ, nghiêng .

- Tuyệt đối không bê khay mà trên khay có cả chai rượu và ly rượu

b. Kỹ thuật bung bê khay

Có 3 phương pháp bung bê, đó là bung bê 1 tay cự ly thấp, bung bê 1 tay cự ly cao, bung bê bằng 2 tay

+ Bung bê 1 tay cự ly thấp



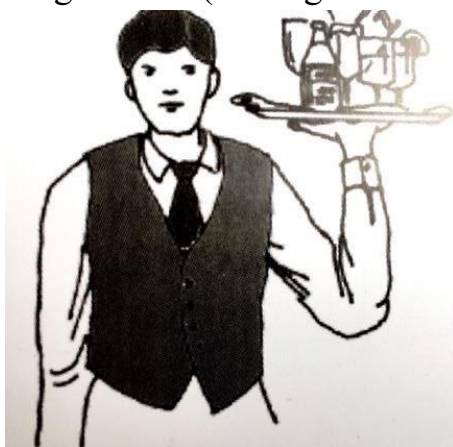
- Đặt vật cần bưng bê lên 1 bàn tay xoè hết cỡ, cánh tay khép nách, độ mở của đòn cánh tay là 90o, độ chéch cánh tay với hướng đường di chuyển 45o. Mắt nhìn về phía trước, người thẳng

- Vận dụng trong trường hợp: Vận chuyển món ăn, đồ uống và dụng cụ ăn uống với khối lượng nhỏ (1 - 2 kg) trên 1 quăng đường gần (25 - 30m) nhưng nó là phương pháp phổ biến vì dễ dàng và linh hoạt cho nhân viên phục vụ.

+ Bưng bê 1 tay cự ly cao

- Đặt vật cần bưng bê trên bàn tay (xoè hết cỡ hoặc khum 5 đầu ngón tay), độ mở của 2 đòn cánh tay khoảng 90°. Độ chéch của cánh tay với hướng chuyển động <45o. Khi đi, người thẳng, mắt nhìn phía trước.

- Phương pháp này sử dụng để bưng bê khối lượng tương đối lớn khoảng (3 - 4kg) và trên quãng đường khá dài (khoảng 30 - 40m).

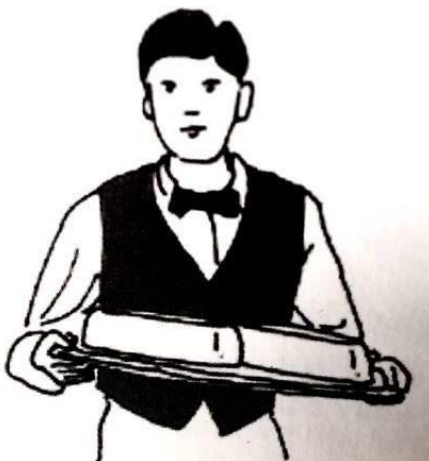


Hình 2.49. Kỹ thuật bê khay một tay ở cự ly cao

+ Bưng bê 2 tay

- Sử dụng cả 2 tay bưng theo chiều dọc khay đưa nâng cao ngang ngực, người ở tư thế thẳng, mắt nhìn phía trước.

- Phương pháp này chỉ sử dụng để vận chuyển món ăn, đồ uống hay dụng cụ ăn uống khi đặt bàn ăn, khi phục vụ không nên sử dụng phương pháp này.



Hình 2.50. Kỹ thuật bê khay hai tay ở cự ly thấp

c. Kỹ thuật đỡ khay

- + Đặt khay ở vị trí an toàn
- + Đỡ khay cẩn thận, không để mất thăng bằng.
- + Khi đỡ khay ở quầy rửa bát thì đặt đúng vị trí của từng đồ vật, không để lung tung, lộn xộn để hạn chế tối đa sự sút mẻ
- + Hạn chế lãng phí bằng cách:
 - Để riêng từng loại dụng cụ, từng món ăn thừa
 - Đổ thức ăn thừa vào thùng rác; Không để sót thìa, dao, đĩa lẫn thức ăn thừa đổ vào thùng rác
 - Để riêng những thứ có thể tái sử dụng được như bơ, sữa, bánh mỳ.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 2

- Kỹ thuật trải, gấp khăn bàn, khăn ăn
- Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á
- Các kỹ thuật phục vụ cơ bản

❖ CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Hãy trình bày cấu trúc một bữa ăn truyền thống Châu Âu. Nêu sự khác biệt giữa cách ăn của người Âu và người Á.
2. Hãy phân tích trình tự đặt bàn ăn.
3. Hãy cho biết phương pháp phục vụ rượu vang. Để hạn chế rượu trào ra ngoài khi mở rượu có cần lưu ý những gì?

Chương 3

QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH ĂN UỐNG

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 3

Chương 3 cung cấp những kiến thức cơ bản quy trình phục vụ ăn uống cho các loại hình phục vụ cụ thể.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 3

* *Về kiến thức:*

- Nhắc lại được quy trình phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa (tối) Âu, Á.
- Trình bày được các bày bàn và phục vụ các loại tiệc

* *Về kỹ năng:*

- Mô tả chính xác các kỹ thuật và quy trình phục vụ ăn uống

* *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;
- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 3

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 3

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* phòng học lý thuyết
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- *Các điều kiện khác:* trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 3

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- ✓ *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** không có

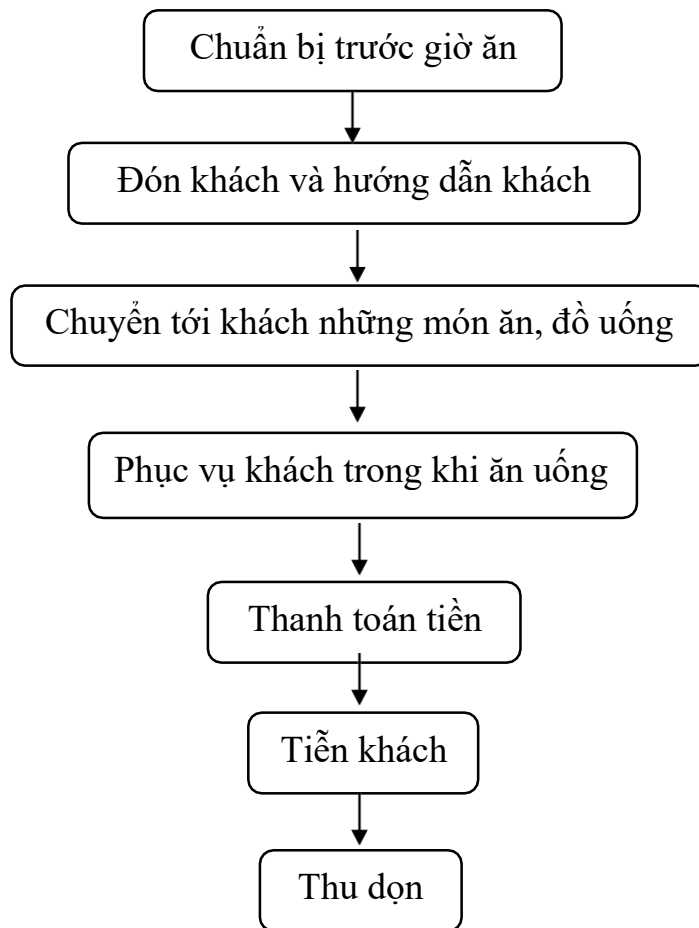
✓ **Kiểm tra định kỳ lý thuyết:** bài kiểm tra 2 giờ

❖ **NỘI DUNG CHƯƠNG 3**

3.1. Quy trình phục vụ ăn uống

Quy trình phục vụ khách ăn uống được hiểu là một quá trình tổ chức phục vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách theo một trình tự nhất định. Tiến trình phục vụ khách được diễn ra từ khi chuẩn bị đến khi khách đến, được phục vụ và ra về. Tất cả các bước trong quy trình phục vụ phải được thực hiện một cách hoàn chỉnh, liên tục và có mối quan hệ tác động đến nhau.

Quy trình chung:



Hình 3.1. Sơ đồ quy trình phục vụ ăn uống

Đối với từng loại hình phục vụ sẽ có quy trình phục vụ cụ thể khác nhau:

3.1.1. Quy trình phục vụ ăn theo thực đơn

3.1.1.1. Thực đơn

a. Khái niệm

Thực đơn là danh mục những món ăn, đồ uống mà nhà hàng phục vụ trong ngày, tuân theo yêu cầu của khách. Thực đơn có thể in trên một tấm bìa dày, cứng, gấp đôi hoặc như 1 tập sách mỏng.

Thông qua thực đơn khách có thể biết mình sẽ được phục vụ món ăn, đồ uống gì trong bữa đối với thực đơn đặt trước (set menu) hoặc lựa chọn món ăn, đồ uống hợp khẩu vị của mình đối với thực đơn chọn món à la cart menu).

b. Các loại thực đơn

Trong nhà hàng có rất nhiều loại thực đơn khác nhau. Căn cứ vào cách thức phục vụ, có 2 loại cơ bản:

+ Thực đơn đặt trước: Là thực đơn được xây dựng trên cơ sở thoả thuận giữa khách và nhà hàng, gồm các loại: thực đơn theo bữa ăn (sáng, trưa, tối), thực đơn ăn tiệc các loại.

+ Thực đơn chọn món: Là một danh mục những món ăn, đồ uống mà nhà hàng có khả năng phục vụ cho khách. Căn cứ vào thực đơn này, khách có thể lựa chọn cho mình những món ăn, đồ uống ưa thích và mỗi món đều tính giá riêng. Thực đơn chọn món gồm: Thực đơn ăn sáng, ăn tối, ăn trưa và ăn trên buồng.

Ngoài ra còn có thực đơn ăn kiêng, thực đơn cho trẻ em, thực đơn ăn theo tuần...

c. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

+ Nguyên tắc xây dựng thực đơn đặt trước: Phải căn cứ các yếu tố sau:

- Tập quán, thói quen ăn uống của khách.
- Khả năng tài chính của khách.
- Nguồn nguyên liệu thực phẩm.
- Khả năng tay nghề của đầu bếp.
- Thoả mãn nhu cầu về dinh dưỡng.
- Đảm bảo 3 phần cơ bản của bữa ăn: Khai vị, món chính, tráng miệng.

+ Nguyên tắc xây dựng thực đơn chọn món:

- Món ăn, đồ uống phải phong phú, đa dạng theo nhiều chủng loại sản phẩm, các phương pháp chế biến khác nhau để khách có thể tùy ý lựa chọn theo sở thích.
- Phải căn cứ vào nguồn nguyên liệu thực phẩm.
- Căn cứ vào tay nghề của đầu bếp.
- Đảm bảo đủ các thành phần của bữa ăn.

d. Nội dung và yêu cầu trình bày thực đơn

+ Nội dung và yêu cầu trình bày thực đơn đặt trước:

- Nội dung của thực đơn đặt trước gồm đầy đủ các phần: khai vị, món chính, tráng miệng và đồ uống kèm theo là bia, rượu, nước giải khát, trà, cà phê..., các món ăn, đồ uống được sắp xếp theo trình tự sẽ phục vụ.

- Thực đơn phải được trình bày đẹp mắt, phía trên ghi rõ tên nhà hàng, địa chỉ, số điện thoại. Thực đơn có thể trình bày trên nền ảnh của nhà hàng, lồng hình ảnh của 1 số món ăn, thức uống nổi tiếng, đặc trưng của nhà hàng.

- Tên món ăn, đồ uống phải ghi rõ ràng, dễ đọc. Nếu phục vụ khách nước ngoài phải dịch món ăn, đồ uống theo ngôn ngữ của khách hoặc vài ngôn ngữ thông dụng trên thế giới.

+ Nội dung và yêu cầu trình bày thực đơn chọn món:

- Nội dung của thực đơn chọn món bao gồm đầy đủ thành phần của bữa ăn như khai vị, món chính, tráng miệng ; mỗi loại lại đa dạng về hệ thực phẩm và cách chế biến khác nhau được sắp xếp theo mục, đầu tiên là món khai vị nguội, các món xúp, các món chính theo hệ thực phẩm (trứng, cá, thịt...) cuối cùng là món tráng miệng.

- Đồ uống trong thực đơn chọn món thường được ghi trên trang cuối của tập thực đơn hoặc ghi riêng vào 1 tập khác (wine list). Đồ uống cũng được ghi theo chủng loại: Champagne, Rhum, Gin, Vodka, Apéritif (khai vị), Digestif (tiêu vị), Whisky, Cognac, Cocktail, mocktail, Fresh fruit juices (nước trái cây), Soft drink (nước giải khát), Beer, Tea, Coffee.

- Trong thực đơn chọn món, giá cả cho mỗi món ăn, đồ uống và các loại thuế thu phải rõ ràng, chính xác, tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng. Thực đơn thường được làm bằng bìa cứng hoặc bọc da để sử dụng nhiều lần và thuận tiện cho khách khi cầm xem và lựa chọn.

e. Những hiểu biết về món ăn đồ uống trong thực đơn và phục vụ

* Các món khai vị:

+ Các món khai vị Âu:

Thường là các món kích thích dịch vị tiêu hoá cho người ăn. Khai vị Âu thường là các món salad, soup... đôi khi là patê (như chicken liver patê), món tanh như cocktail tôm (prawn cocktail)... Cách phục vụ như sau :

- Phục vụ món salad: Có thể phục vụ như món khai vị nguội, salad được trình bày trên từng đĩa (23 cm) hoặc chuyển vào đĩa thức ăn từ lập là. Nếu là món ăn kèm với món chính thì salad đựng vào đĩa 20 cm, đặt phía trái của khách, trên đầu đĩa ăn. Một số loại salad:

- Salad làm từ các loại rau tươi: Salad cà chua dưa chuột, cà chua Nga...
- Salad làm từ rau quả luộc, trần: Salad Nga, salad xalát súp lơ...
- Salad làm từ nguyên liệu cá, thịt, tôm: Salad gà (chicken salad), salad tôm (prawn cocktail), salad cá thu hộp...
- Salad làm từ rau quả nướng: Salad ớt Angiêri

- Các loại soup: Trong soup có nhiều loại nguyên liệu khác nhau tạo nên sự hấp dẫn của món ăn. Hầu như món xúp nào cũng có nước dùng được ninh nấu từ loại xương, thịt, củ, quả có nhiều chất dinh dưỡng, dễ hấp thu làm tăng cảm giác dễ chịu ngay từ đầu bữa ăn. Căn cứ vào nguyên liệu và kỹ thuật chế biến có thể chia xúp thành:

- Soup kem: Soup kem gà, xúp kem tươi, xúp kem súp lơ, soup kem ngô non, xúp kem cải xoong, xúp kem bí đỏ...
- Soup trong: Nước dùng thả trứng, nước dùng mắt quý, nước dùng thả bánh không, soup julienne (Pháp).
- Soup rau: Soup rau thôn dã, soup bắp cải, soup khoai...
- Soup thịt, tôm, cua: Xúp thịt viên, xúp bò hầm, xúp cua bể ngô non...
- Soup có thể phục vụ bằng tách xúp có 2 tay cầm hoặc trình bày bằng đĩa xúp (đĩa sâu lòng 23).

+ Các món khai vị Á: Trong thực đơn ăn á, món khai vị thường có đặc điểm chua, cay, mặn, ngọt hoặc rán giòn...

- Các món khai vị nguội:

Các món nộm: Gà xé phay, nộm rau câu, nộm cổ hũ, nộm mực...

Nem chua, nem cuốn, giò chả, gà luộc lá chanh, tái dê, bê thui...

- Các món khai vị nóng: Nem rán, thịt nước các loại, ốc hấp lá gừng, tôm viên tuyết hoa, mực viên, tôm tẩm bột rán, lươn bọc mỡ chài nướng...

Các món khai vị phục vụ chủ yếu vào đĩa 20, món ốc hấp lá gừng dùng đĩa sâu.

* *Các món chính:*

+ *Món chính trong bữa ăn Âu:*

- Các món ăn nhập bữa : Khởi đầu phần ăn chính thường là các món tanh như cá, tôm, cua, ốc... được chế biến theo các cách rán, nướng, luộc...

- Các món thịt gia cầm, gia súc: bò, lợn, gà, vịt, cừu... đi kèm các loại rau, quả, củ...

- Một số món chính trong bữa ăn Âu:

- Bò bít tết (steak) kèm đỗ, nấm, khoai tây rán, cà chua
- Thịt gà rán kèm khoai tây rán và đỗ
- Bàu dục kèm hành tây, khoai tây rán, đỗ.
- Vịt quay kèm tỏi tây, đỗ, cà rốt, khoai tây rán hoặc luộc.
- Cừu nướng kèm theo khoai tây, đỗ, hoa lơ.

Tất cả món ăn Âu phục vụ vào đĩa 23 - 25, các món salat ăn kèm phục vụ bên trái khách và trên đĩa 20.

+ *Món chính trong bữa ăn Á*

- Các món tanh được chế biến bằng nhiều phương pháp khác nhau : Cá sốt ngũ liệu, cá rút xương bỏ lò, cua rang muối, lươn om riêng mẻ, cá luộc bia... Các món cá đựng vào lập là hình bàu dục.

- Các món xào: Bò xào cần tỏi, sườn xào chua ngọt, gà xào nấm, tim bầu dục xào ngô non, cua bể xào miến, ếch xào măng... đựng vào đĩa 22, 23 cm.

- Các món tần, nấu: Thịt thỏ sốt vang, gà nấu nấm, gà nấu đông, gà tần (hải sâm, bóng...), vịt nấu cam, ốc nấu giả ba ba... Phục vụ vào đĩa sâu, món tần đựng vào bát tần.

- Các món canh: Canh bạch tuyết, canh giò sống nấu cải cúc, canh chua cá, canh sườn bung... Phục vụ vào bát canh.

- Món cơm: Cơm tám, cơm sen, cơm rang thập cẩm, cơm niêu... Phục vụ bằng âu cơm hoặc đĩa sâu.

* Các món tráng miệng

Các món tráng miệng thường là các loại bánh ngọt, hoa quả tươi, kem, hoa quả ướp đường hoặc các loại chè. Mục đích các món tráng miệng là lấy lại thăng bằng cho người ăn sau khi dùng món ăn nhiều chất đạm, béo.

+ *Món tráng miệng trong bữa ăn Âu:*

- Bánh ngọt các loại: Phục vụ vào đĩa 18 cm và dao, đĩa tráng miệng.

- Kem các loại: Đựng vào ly kem.

- Hoa quả tươi đặt vào đĩa 18 cm và dao, đĩa tráng miệng. Ngoài quả tươi thái lát như dưa hấu... các quả khác như nhãn, vải... có thể bóc vỏ sẵn xếp vào đĩa cho khách trừ nhỏ.

- Hoa quả ướp đường: Đựng vào ly hoa quả có chân hoặc bát thủy tinh hoa.

Riêng với người Pháp, phần tráng miệng bao giờ cũng có pho mát.

+ *Món tráng miệng trong bữa Á:*

- Các loại chè: Cốm, đỗ xanh, chè trôi nước, hạt sen... đựng vào bát ăn chè.

- Kem các loại phục vụ vào ly kem.

- Hoa quả ướp đường đựng vào ly hoa quả hoặc bát thủy tinh hoa.

- Hoa quả tươi thái lát (dưa hấu, đu đủ, xoài...) phục vụ vào đĩa to giữa mâm hoặc từng đĩa 18 cm cho khách.

- Hoa quả tươi nguyên quả: Nho, vải, nhãn, chuối... đặt vào bông quả giữa mâm.

3.1.1.2. Quy trình phục vụ

a. Chuẩn bị trước giờ phục vụ:

Bước này có ý nghĩa quan trọng và tác động đến quá trình phục vụ khách ăn uống. Nếu công việc chuẩn bị của nhân viên phục vụ bàn tốt thì việc phục vụ sẽ tiến hành trôi chảy hơn. Việc chuẩn bị trước càng chu đáo, nhân viên càng có điều kiện để chăm sóc khách hàng tốt hơn trong khi phục vụ.

Giai đoạn này được tiến hành trước khi khách đến ăn uống tại nhà hàng. Nhân viên phục vụ bàn phải có một phương pháp để tiến hành mọi việc, nên có sẵn một bảng kê và một trình tự công việc để tránh bỏ qua các công việc nhỏ. Cụ thể như sau :

- Quét dọn và cọ rửa phòng ăn: Đảm bảo phòng ăn sạch sẽ, không có mùi khó chịu.

- Lau chùi bàn ăn, ghế ngồi.

- Kê xếp lại bàn ghế.

- Lau chùi lại dụng cụ ăn uống, dụng cụ phải đủ mức kịp quay vòng khi sử dụng.

- Gấp khăn ăn.

- Cắm hoa tươi vào lọ: cắm ít hoa và thấp, không cắm hoa giả.

- Thay gia vị mới.

- Xem kỹ thực đơn trong ngày và thực đơn bữa. Chú ý các món ăn mới, đặc sản để chuẩn bị dụng cụ phục vụ.

- Trải khăn bàn.

- Đặt bàn ăn: bày dụng cụ ăn uống lên bàn ăn phải phù hợp với từng loại khách, dụng cụ đồng bộ, đồng kiểu, không sứt mẻ.

- Kiểm tra điều kiện phòng ăn như đèn, điều hòa, quạt thông gió...

- Chẩn bị thực đơn đặt bữa hay chọn món, phiếu gọi món ăn đồ uống.

- Kiểm tra dáng mạo, trang phục cá nhân, bố trí công việc trong ca.

- Sau khi chuẩn bị xong, đứng đúng vị trí phân công, hai tay bắt chéo ở bụng hoặc sau lưng, thư thái, mỉm cười tự nhiên, sẵn sàng đón khách.

b. Quy trình phục vụ ăn Âu theo thực đơn

+ Phục vụ ăn điểm tâm Âu theo thực đơn

- Chuẩn bị trước giờ ăn.

- Đón dẫn khách - mời ngồi.

- Trải khăn ăn cho khách.

- Mời nước hoa quả tươi hoặc sữa tươi (nếu có trong thực đơn). Các ly nước đặt trên khay, mời khách từ phía phải.

- Đặt đĩa bánh mỳ chung, đĩa bơ, mứt, mật ong trên bàn.

- Mời món trứng hoặc thịt hun khói, dăm bông cho từng khách.

- Thu dụng cụ ăn, bình mứt, đĩa bánh mỳ chung... sau khi ăn xong.

- Lau sạch vụn bánh mỳ trên bàn.

- Đặt đĩa hoa quả tươi (nếu có trong thực đơn) và dụng cụ ăn tráng miệng.

- Thu dụng cụ ăn tráng miệng.

- Phục vụ cà phê hoặc trà (theo sở thích).

- Thanh toán tiền (nếu khách không có tiêu chuẩn ăn sáng ở khách sạn).

- Tiễn khách và cảm ơn.

- Dọn bàn (đồ vải, thủy tinh thu trước, đến kim loại, sành sứ).

+ Phục vụ ăn trưa, tối Âu theo thực đơn

- Chuẩn bị trước giờ ăn.

- Đón dẫn khách - mời ngồi.

- Trải khăn ăn cho khách.

- Đặt đĩa bánh mỳ, bơ giữa bàn.
- Mời rượu khai vị: Phụ nữ mời trước, nam giới mời sau, chú ý giới thiệu rượu trước khi mời. Nếu khách không dùng rượu, có thể mời nước giải khát.
- Phục vụ món ăn khai vị (xalát, xúp)
- Mời bia, nước khoáng hoặc nước giải khát
- Dọn dụng cụ món ăn thứ nhất, đặt dụng cụ món ăn tiếp theo.
- Mời món ăn tiếp theo
- Nếu khách ăn món tanh, mời rượu vang trắng trong bữa (nếu có trong thực đơn), mời rượu trước, món ăn sau.
- Tiếp tục mời các món ăn chính trong thực đơn, tiếp thêm rượu, bia các loại.
- Thu dụng cụ ăn sau khi khách ăn xong bao gồm cả đĩa đựng bánh mỳ, bơ, dao, đĩa ăn và lọ gia vị
- Lau sạch vụn bánh mỳ trên bàn.
- Thay gạt tàn (nếu nhiều tàn)
- Đặt món ăn tráng miệng.
- Thu dụng cụ ăn tráng miệng.
- Phục vụ rượu tiêu vị (nếu có trong thực đơn hoặc khách yêu cầu)
- Phục vụ cà phê hoặc trà.
- Thanh toán tiền (hoặc khách ký nhận).
- Tiễn khách và cảm ơn.
- Dọn bàn (đồ vải, thủy tinh thu trước, sau đó đến kim loại, sành sứ).

c. Quy trình phục vụ ăn Á theo thực đơn

+ Phục vụ ăn điểm tâm Á theo thực đơn

- Chuẩn bị trước giờ phục vụ.
 - Đón dẫn khách - mời ngồi.
 - Trải khăn ăn cho khách.
 - Mời nước hoa quả (nếu có trong thực đơn), các ly nước đặt trên khay mời khách từ bên phải.
 - Mời món ăn theo yêu cầu của khách.
 - Thu dụng cụ ăn sau khi khách ăn xong.
 - Đặt đĩa hoa quả tươi chung giữa bàn hoặc cho từng khách kèm theo dao, đĩa hoặc thìa.
 - Thu dụng cụ ăn tráng miệng.
 - Phục vụ trà hoặc cà phê theo sở thích của khách.
 - Thanh toán tiền (nếu khách không có tiêu chuẩn ăn sáng ở khách sạn).
 - Tiễn khách và cảm ơn.
 - Dọn bàn.
- + Phục vụ ăn trưa, tối Á theo thực đơn
- Chuẩn bị trước giờ phục vụ.

- Đón dẫn khách - mời ngồi.
- Đặt khăn bông để khách lau tay về phía trái khách
- Trải khăn ăn cho khách.
- Đặt các món khai vị nguội
- Mời rượu khai vị, chú ý giới thiệu rượu trước khi mời.
- Mời bia, nước khoáng hoặc nước giải khát
- Đặt các món khai vị nóng
- Thu bớt dụng cụ giữa mâm, đặt món tanh (nếu có vỏ, xương thì đặt bát nước trà chanh và khăn bông lau tay).
- Rót rượu mạnh trong bữa hoặc rượu vang nếu có trong thực đơn.
- Đặt tiếp các món xào, nấu, canh, cơm. Thu bớt dụng cụ các món khách đã ăn xong.
- Tiếp thêm bia, rượu các loại.
- Thu toàn bộ dụng cụ ăn sau khi khách ăn xong (kể cả dụng cụ giữa bàn).
- Đặt món ăn tráng miệng và dụng cụ phù hợp. Nếu là hoa quả tươi đặt giữa bàn; nếu là kem, bánh ngọt, chè... đặt riêng cho từng khách..
- Thu dụng cụ ăn tráng miệng.
- Mời rượu tiêu vị (nếu có trong thực đơn)
- Phục vụ trà hoặc cà phê.
- Thanh toán tiền (hoặc để khách ký nhận).
- Tiễn khách và cảm ơn.
- Dọn bàn.

3.1.2. Phục vụ khách ăn buffet (tự phục vụ)

Đây là kiểu phục vụ đang trở thành phổ biến. Người Mỹ, Anh có thói quen tự phục vụ trong khi ăn và thích thưởng thức những món ăn trình bày đẹp. Kiểu tự phục vụ với bàn bày thức ăn tiếp đãi (buffet service) khách có thể lựa chọn món ăn cho mình từ 1 dãy bàn ăn bày biện hấp dẫn. Ở bàn tiếp đãi dài, khách tự phục vụ lấy cho mình hoặc do người đầu bếp đứng sau các bàn phục vụ.

3.1.2.1. Nội dung, ưu nhược điểm của ăn buffet

+ Nội dung

- Đặt bàn ăn (như ở phần đặt bàn)
- Việc sắp xếp để món ăn cho khách được chia thành từng phần: có nơi để món khai vị, nơi để món chính, nơi để đồ ăn tráng miệng và nơi để đồ uống (có nơi người phục vụ để đồ uống tại bàn). Một nhân viên theo dõi sự phối hợp giữa tự phục vụ và sự chuẩn bị ở bếp. Ở mỗi nơi để thức ăn có 1 nhân viên đứng đằng sau để giải thích món ăn, bày và mang thêm thức ăn, kiểm tra dụng cụ làm nóng hoặc lạnh thức ăn, xử lý khi khách làm đổ thức ăn.

+ Ưu nhược điểm

- Ưu điểm: Thức ăn được trình bày hấp dẫn, phục vụ được nhiều khách nhanh chóng mà cần ít người phục vụ. Khách có thể tự do lựa chọn món ăn, đồ uống ưa thích cho mình

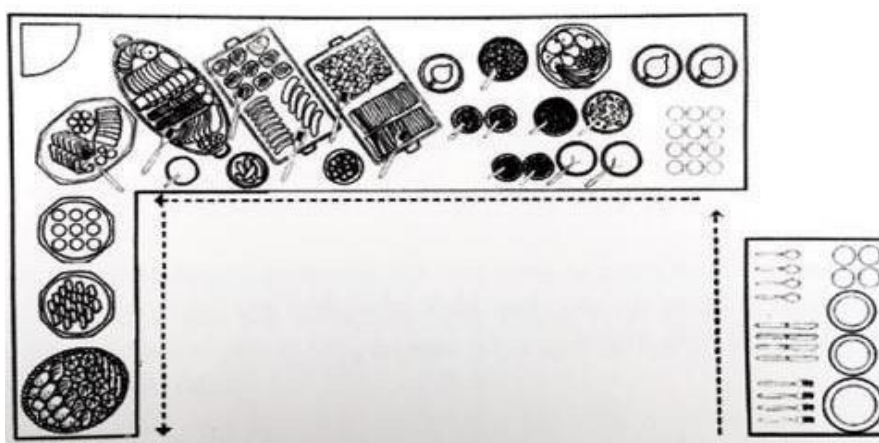
- Nhược điểm: Khách ít được quan tâm hơn so với cách phục vụ tại bàn.

3.1.2.2. Cách trang trí nhà hàng

Việc trang trí nhà hàng phải sáng sủa, trên tường treo những bức tranh tạo cho khách hàng cảm thấy dễ chịu, thoải mái và muốn ăn: tranh phong cảnh, tranh hoa quả... Mỗi nhà hàng thường có 1 biểu tượng cụ thể: nhà hàng có món ăn Việt Nam thì có biểu tượng cô gái Việt nam mặc áo dài, đội nón, hoặc món ăn đặc sản của nhà hàng...

3.1.2.3. Kê bàn và bày bàn thức ăn

- Kê bàn dài xếp thành chữ V, chữ U, chữ L, chữ S, chữ T... hoặc cũng có thể chia ra thành từng nhóm để tạo điều kiện đi lại lúc đông người.



Hình 3.2. Cách bày bàn ăn buffet

- Thức ăn được đặt ở bàn theo kế hoạch đã được sắp xếp. Thứ tự sắp xếp là: Đĩa của khách (mỗi bàn có 1 chõng đĩa), rồi đến xalát, bánh mì, bơ, pho mát, món rau nóng, thịt quay, món đệm giữa món cá và món chính. Nước xốt đặt cạnh đĩa thức ăn, món xúp và món tráng miệng được bày riêng.

- Cạnh mỗi đĩa to hoặc lập là đựng thức ăn phải có kẹp gấp để khách gấp thức ăn, bên cạnh là chõng đĩa, khay đựng dao, đĩa để khách lấy thức ăn.

- Món ăn lạnh như xalát, hoa quả tươi có thể để trong ngăn kính trong suốt để giữ lạnh và đảm bảo vệ sinh. Một số món nóng đựng bằng nồi inox và đốt cồn ở phía dưới để giữ nóng thức ăn.

3.1.2.4. Phục vụ khách ăn buffet

- Khi phục vụ khách, nhân viên phục vụ phải thường xuyên quan sát, nếu thấy thức ăn ở bàn hết phải báo cho nhân viên chuyển món ăn tiếp thêm.

- Một số món ăn đòi hỏi có nhân viên bếp đứng trực tiếp phục vụ khách như: Các món thịt quay nguyên con như gà, bê, lợn sữa... được bày trên bàn và đầu bếp phải thái thịt đó trước mặt khách và đặt vào đĩa trông đẹp mắt và hấp dẫn,

hoặc một số món nóng phải chế biến tại chỗ như: phở, bún miến, các loại đồ nướng...

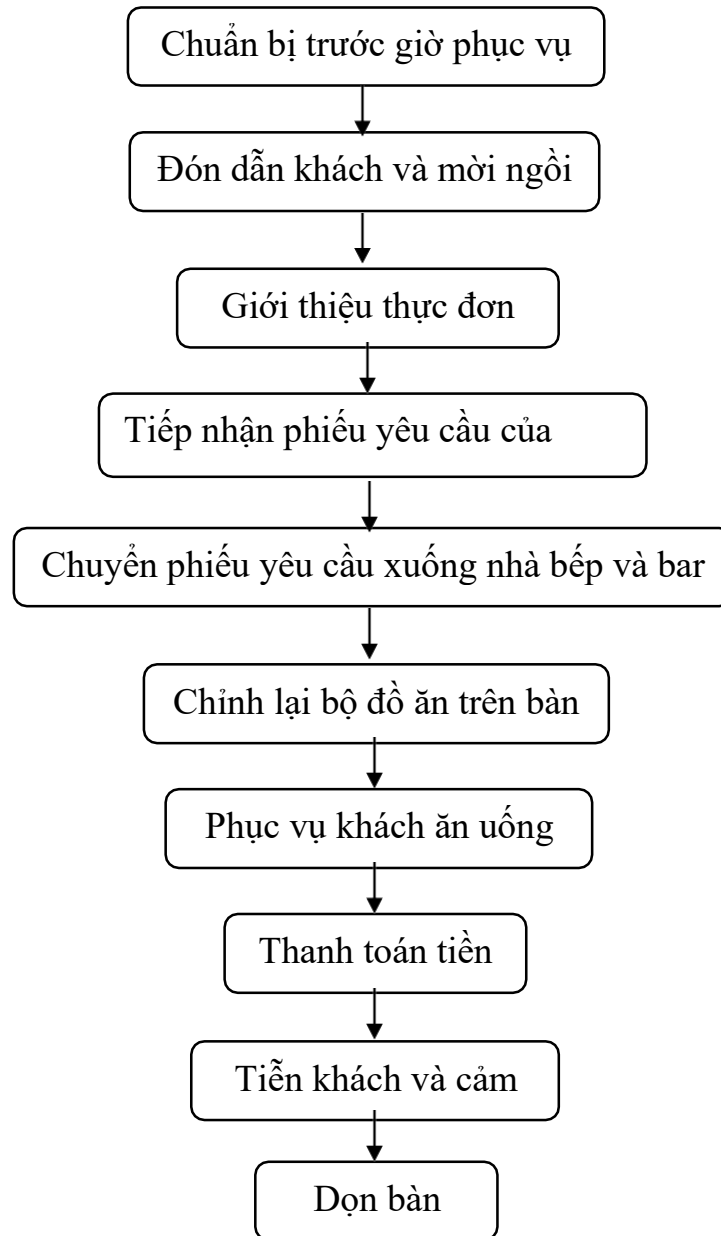
- Nhân viên phục vụ phải thường xuyên thu dọn các đĩa thức ăn khi khách vừa ăn xong, trước khi chuyển sang món ăn mới.

- Nếu khách yêu cầu, nhân viên phục vụ có thể phục vụ đồ uống tại bàn theo yêu cầu của khách.

- Nhân viên phục vụ luôn chú ý quan sát phòng ăn để nhanh chóng xử lý các tình huống trong khi khách ăn như: khách làm đổ thức ăn, đồ uống hoặc hướng dẫn khách và giúp khách trong việc lấy thức ăn, đồ uống. Trường hợp khách làm đổ thức ăn lên bàn, phải nhanh chóng gạt thức ăn đó vào 1 cái đĩa, lấy khăn ướt lau nhẹ chỗ đổ thức ăn và phủ lên đó bằng 1 chiếc khăn mới sạch sẽ.

3.1.3. Phục vụ khách một bữa ăn chọn món (à la carte)

a. Quy trình phục vụ



Hình 3.3. Sơ đồ quy trình phục vụ ăn uống

b. Nội dung cụ thể

** Trình tự yêu cầu đón dẫn khách vào phòng ăn:*

- Khi đón khách: Dáng mạo, trang phục ngay ngắn, sạch sẽ, đứng ở 1 bên phòng ăn, mỉm cười

- Khi khách tới: Chủ động tươi cười chào khách. Nếu khách nước ngoài thì chào bằng tiếng Anh hoặc ngôn ngữ của khách.

- Giới thiệu, hỏi xem khách đã đặt trước chưa, nếu chưa thì hỏi khách có bao nhiêu người, khách muốn ngồi chỗ nào. Chú ý đến tâm lý khách: người già thích ngồi chỗ yên tĩnh, thanh niên thích ở vị trí đông người đi lại...

- Dẫn khách vào chỗ ngồi: đi bên trái trước khách khoảng 1 - 2m, tùy theo thành phần khách, số lượng khách và yêu cầu của khách mà ứng biến linh hoạt dẫn khách tới chỗ ngồi thích hợp nhất.

- Mời khách ngồi: Giúp khách nhẹ nhàng kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ nhẹ nhàng đẩy ghế vào và mời khách ngồi.

** Giới thiệu thực đơn và tiếp nhận yêu cầu của khách*

+ Sau khi khách được xếp chỗ ngồi vừa ý, người phục vụ đưa thực đơn cho khách (phụ nữ trước).

+ Đợi 1 chút rồi hỏi yêu cầu của khách

+ Nếu khách còn chưa chọn được món thì có thể gợi ý giúp khách lựa chọn. Có những món ăn lạ khách muốn hiểu, người phục vụ phải giải thích ngắn gọn để cho khách hiểu.

+ Khi lấy tiếp nhận của khách phải đứng ở bên phải khách hoặc trước mặt khách, tay phải cầm bút, tay trái cầm tập phiếu yêu cầu. Không bao giờ để phiếu yêu cầu trên bàn để lấy yêu cầu khách. Nhớ rõ người đầu tiên đặt yêu cầu.

+ Ở bước giới thiệu thực đơn và lấy yêu cầu đòi hỏi nhân viên giới thiệu phải am hiểu sâu về thực đơn và có nghệ thuật bán hàng tốt vì đối tượng ở đây là khách ăn kiểu chọn món. Người giới thiệu thực đơn phải khéo léo gợi ý, hướng dẫn và có nghệ thuật thuyết phục sẽ kích thích được sự tò mò và nhu cầu ăn uống của khách, có nghĩa là mang lại doanh thu cho nhà hàng, khách sạn.

Thông thường thực đơn phải đủ các thành phần của bữa ăn :

- Phần khai vị : các món salad, soup, nộm...

- Phần thưởng thức: Cá xốt ngũ liễn, gà nhồi hình voi...

- Phần món chính: Món lương thực và các món ăn kèm : cá kho tộ, thịt kho tàu, các loại canh...

- Phần tráng miệng: Hoa quả tươi, bánh ngọt...

- Phần đồ uống: Đồ uống khai vị, đồ uống trong bữa, rượu tiêu vị, trà hoặc cà phê sau bữa ăn.

+ Phiếu yêu cầu cần ghi rõ:

- Số bàn, số khách, ngày, thời gian, tên người phục vụ.

- Khi viết phiếu yêu cầu phải hỏi khách và ghi rõ cách chế biến để nhân viên nhà bếp chuẩn bị. Ví dụ: Đồ uống có dùng đá không? thịt vừa, tới hay kỹ... Và phải nhắc lại yêu cầu đó cho khách xác nhận là đúng. Sau khi lấy yêu cầu nhớ thu lại thực đơn.

- Sau khi viết yêu cầu, phiếu in làm 3 bản: 1 gửi nhà bếp, 1 gửi thủ quỹ và 1 giữ để phục vụ.

+ Nếu quầy bar là đơn vị hạch toán riêng thì phiếu đồ uống phải viết riêng và gửi quầy bar 1 bản. Ví dụ :

ORDER PAD

Hotel.....

F & B DEPARTMENT

OUTLET Restaurant

Time 12h00	Date 1.6.2016	Table No 1	Guest Number 3	Sup: Nam Waiter: Hoa
Quant	Items		Guest No	Remark
2	Salad Nga		1,3	
1	Soup cua bể		2	
1	Sườn cừu nướng		2	
1	Gà nấu nấm		1	
1	Bò bít tết + Khoai		3	Chín vừa
1	Kem Caramen		1	
2	Dưa hấu		2,3	
1 chai	Rượu vang đỏ		all	
3 lon	Bia		1,2,3	
2	Cà phê		1,2	
1	Trà Dihmal		3	

Room No:.....

Name:.....

Signature:.....

Hình 3.3. Cách ghi phiếu yêu cầu

** Chính lại bộ đồ ăn trên bàn*

Trước khi phục vụ khách ăn kiểu chọn món, nhân viên phục vụ bàn cần điều chỉnh và bổ sung dụng cụ theo thực đơn khách đã gọi. Mỗi bộ đồ ăn tối đa 2 dao, 2 đĩa, 1 thìa xúp, dụng cụ tráng miệng có thể đặt sau.

** Phục vụ khách ăn chọn món*

- + Kỹ thuật đưa ăn, rót rượu, thay đặt dụng cụ như các cách phục vụ khác.
- + Phục vụ bữa ăn chọn món đòi hỏi phải thao tác nhanh gọn để khách khỏi phải chờ lâu, phải phục vụ nóng, đúng món, đúng khách và ưu tiên phụ nữ trước.
- + Phục vụ trình tự thực đơn khách yêu cầu:
 - Mời rượu khai vị: Phụ nữ mời trước, nam giới mời sau, chú ý giới thiệu rượu trước khi mời.
 - Phục vụ món ăn khai vị (xalát, xúp)
 - Mời bia, nước khoáng hoặc nước giải khát
 - Thu dụng cụ món ăn thứ nhất, đặt dụng cụ món ăn tiếp theo.
 - Mời món ăn tiếp theo
 - Nếu khách ăn món tanh và uống rượu vang trắng trong bữa, mời rượu trước, món ăn sau.
 - Tiếp tục mời các món ăn chính trong thực đơn, tiếp thêm rượu, bia các loại.
 - Thu dụng cụ ăn sau khi khách ăn xong.
 - Lau sạch vụn thức ăn trên bàn.
 - Tiếp nhận yêu cầu món ăn tráng miệng, trà, cà phê.
 - Mời món ăn tráng miệng.
 - Thu dụng cụ ăn tráng miệng.
 - Phục vụ rượu tiêu vị (nếu khách yêu cầu)
 - Phục vụ cà phê hoặc trà.

** Thanh toán tiền ăn cho khách:*

Khi thanh toán, người phục vụ phải ghi chép đầy đủ những món ăn đồ uống phát sinh trong bữa ăn của khách để tổng hợp nhằm tránh thất thu cho nhà hàng.

+ Thanh toán bằng tiền mặt

Khi khách ăn xong và chỉ khi khách đề nghị thanh toán nhân viên phục vụ mới trao hoá đơn thanh toán. Hoá đơn đặt trên khay nhỏ hoặc kẹp trong cuốn sổ bìa da dày, nhân viên đưa vào phía phải người thanh toán. Khách trả tiền đặt lên khay cùng hóa đơn đó hoặc kẹp vào sổ, sau đó người phục vụ mang đến quầy thu ngân, nếu còn tiền thừa để lên khay mang trả cho khách. Có thể khách sẽ thưởng cho người phục vụ hoặc không. Người phục vụ không bao giờ được tỏ thái độ khó chịu khi khách không cho tiền hoặc cho quá ít.

+ Thanh toán bằng séc du lịch (traveller's cheques)

- Theo dõi trong quá trình khách ký séc và viết ngày, tháng, séc phải được khách ký trước mặt nhân viên thanh toán.

- So sánh hai chữ ký trên séc, đảm bảo chúng giống hệt nhau.

Mang tờ séc khách vừa ký tới quầy kế toán hoặc người quản lý để họ xác định tỷ giá.

- Sau khi đã tính toán theo tỷ giá hối đoái, trả lại tiền thừa và hóa đơn cho khách.

+ Séc cá nhân (Personal cheques)

Khi nhận thanh toán bằng séc cá nhân, yêu cầu khách cho xem thẻ séc ngân hàng (bank check card) kèm theo séc cá nhân (check card). So sánh thẻ séc ngân hàng và séc cá nhân phải: Cùng tên ngân hàng phát hành; Tên cá nhân giống nhau; Mã số trùng nhau.

Khi đã thống nhất được cách thức thanh toán với khách hàng cần kiểm tra các vấn đề:

- Thẻ còn giá trị hay đã hết hạn sử dụng, thẻ phải chưa hết hạn sử dụng và còn giá trị mới có thể chấp nhận thanh toán.

- Thẻ không có tên trong danh sách thẻ có vấn đề. Nếu kiểm tra thấy thẻ có tên trong “Danh sách thẻ có vấn đề” thì không chấp nhận thanh toán bằng séc cá nhân đó được.

- Chữ ký không được tẩy xóa, sửa chữa.

- Chỉ chấp nhận một séc cho mỗi lần trao đổi thanh toán và không được phép quá số tiền quy định tối đa cho mỗi lần thanh toán được ghi trên thẻ séc ngân hàng.

- Khách ký séc trước mặt nhân viên thanh toán, hai chữ ký ở séc cá nhân và thẻ séc phải giống nhau.

- Ghi số thẻ ngân hàng phía sau tờ séc.

- Đưa bản sao hóa đơn cho khách và đưa thẻ ngân hàng cho khách.

+ Thẻ tín dụng (Credit cards)

Trước tiên phải xem thẻ tín dụng của khách có thể thanh toán ở khách sạn mình không. Tiếp theo kiểm tra thẻ tín dụng:

- Thẻ phải chưa hết hạn.

- Thẻ không có tên trong danh sách thẻ có vấn đề.

- Từ “hủy bỏ” hoặc “không có hiệu lực” không nhìn thấy ở vùng chữ ký.

- Sau đó điền vào một loại mẫu đặc biệt do Công ty thẻ tín dụng phát hành theo yêu cầu của công ty này.

- Đặt cả thẻ tín dụng của khách và mẫu vừa điền vào máy cà (imprinter), đặt thẻ tín dụng ở dưới mẫu vừa điền và thực hiện động tác cà trượt qua cả thẻ và mẫu vừa điền sao cho tên của khách phải hiện rõ lên mẫu vừa điền (mẫu copy). Nếu trong trường hợp thanh toán số tiền nhiều hơn giới hạn số tiền cho phép mỗi lần thanh toán thì phải gọi điện tới Công ty thẻ tín dụng để hỏi số cấp phép của thẻ tín dụng của khách. Sau đó viết số cấp phép thẻ vào mẫu copy.

- Đưa mẫu copy vừa cà được cho khách ký, so sánh 2 chữ ký (trên thẻ và trên mẫu copy) đảm bảo chúng phải giống hệt nhau.

- Cuối cùng, đưa liên danh cho khách hàng trong mẫu copy và thẻ tín dụng cho khách.

* *Tiền khách*

Chào và hẹn phục vụ tiếp, cảm ơn khách đã đến nhà hàng.

* *Thu dọn*

Sau khi khách về, thu dọn mọi thứ rồi bày biện lại như ban đầu.

3.1.4. *Kỹ thuật phục vụ khách ăn trên buồng*

Đối với các khách sạn, một số khách lưu trú tại khách sạn có nhu cầu được phục vụ ăn uống tại buồng của họ. Do vậy, người nhân viên phục vụ cần phải đáp ứng đầy đủ mọi nhu cầu ăn uống của họ. Việc nắm vững trình tự và cách thức phục vụ khách ăn tại buồng là một trong các nghiệp vụ cơ bản của người phục vụ. Quy trình như sau:

3.1.4.1. *Phương pháp tiếp nhận yêu cầu của khách:*

* Tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại:

+ Điện thoại là phương tiện giao tiếp thông dụng nhất trong khách sạn giữa bộ phận này với bộ phận khác. Vì vậy người phục vụ phải biết sử dụng điện thoại và trả lời khách thật lịch sự (giới thiệu mình, thuộc bộ phận nào, chào khách và hỏi khách cần gì).

+ Lắng nghe yêu cầu của khách và viết luôn phiếu yêu cầu. Cần ghi rõ tên khách, số buồng, số người ăn, món ăn, thời gian ăn.

+ Nếu khách chưa chọn được món thì phải giới thiệu với khách

+ Đọc lại yêu cầu cho khách nghe, nhắc lại tên, số phòng của khách và hẹn sẽ phục vụ.

+ Cảm ơn khách, chờ khách gác máy mới được đặt điện thoại.

* Tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ ăn trên buồng:

Đối với phục vụ ăn trên buồng, kiểu thực đơn sử dụng cho bữa ăn sáng thường là thực đơn treo ở cửa. Đó là tấm bìa yêu cầu ăn sáng, khách có thể viết vào thẻ hoặc đánh dấu vào bên cạnh tên món ăn từ buổi tối rồi treo ở tay nắm cửa ngoài. Ví dụ:

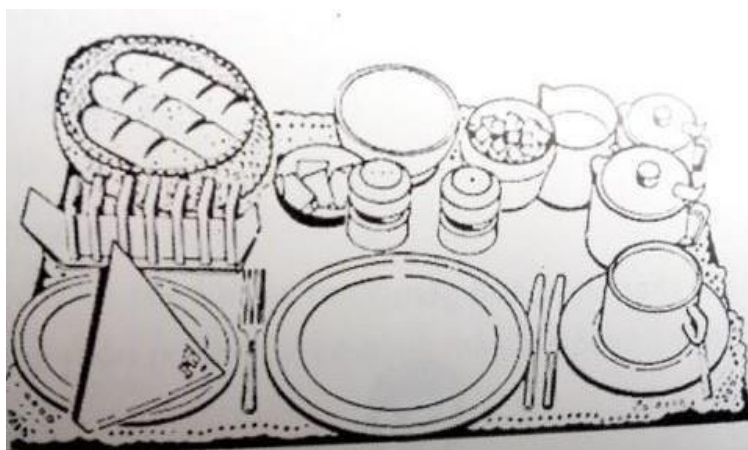
<input type="checkbox"/>	Bánh mì tròn
<input type="checkbox"/>	Bơ, mứt
<input type="checkbox"/>	Nước cam
<input type="checkbox"/>	Cà phê

Thực đơn ăn sáng được thu 2 lần: vào 3h sáng và 6h sáng. Khi thu thực đơn phải kiểm tra khách đã viết tên và số phòng chưa.

Sau khi tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại hay thực đơn ăn sáng, người phục vụ chuyển biên lai cho nhà bếp hoặc quầy bar và vào sổ đăng kí phục vụ khách ăn trên phòng, tiếp theo chuẩn bị khay (xe đẩy) và các đồ dùng ăn uống.

3.1.4.2. Kỹ thuật đặt dụng cụ trên khay và xe đẩy

* Sắp đặt khay ăn sáng



Hình 3.3. Kỹ thuật sắp đặt khay ăn sáng

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. Đĩa ăn + dao + đĩa | 7. Ấm trà |
| 2. Đĩa bánh mì cá nhân, khăn ăn | 8. Bình đường |
| 3. Đĩa bánh mì | 9. Bình sữa |
| 4. Đĩa bơ | 10. Đĩa, tách trà, thìa cà phê |
| 5. Lọ tiêu, muối | 11. Bát ngũ cốc |

6. Bình nước nóng

Khi sắp xếp khay ăn sáng cho khách, cần phải chú ý một số yêu cầu sau đây:

- Khay phải được phủ khăn
- Đĩa ăn đặt chính diện, dao bên phải, đĩa bên trái.
- Đĩa bánh mì ở bên trái.
- Tách trà + đĩa bê + thìa phía bên phải của khay.
- Phía trên tách trà là bình trà, đĩa chanh.
- Hàng trên cùng từ trái qua phải: Đĩa bánh mì, đĩa bơ, bát ngũ cốc, bình đường, bình sữa, bình nước nóng.

- Người phục vụ phải linh hoạt sắp dụng cụ căn cứ theo thực đơn.

Đặt dụng cụ phục vụ vào xe đẩy:

- Khi khách ăn sáng nhiều món (kiểu Mỹ), dùng xe đẩy phục vụ rất thuận tiện so với dùng khay.

- Trên mặt xe là bàn nhỏ hình chữ nhật đặt các dụng cụ ăn uống như đặt trên khay, khi xe đẩy vào trong buồng, người phục vụ mở 2 cánh gấp 2 bên lên là có 1 bàn ăn hình tròn. Sau đó sắp lại dụng cụ ăn một chút cho hoàn chỉnh, đưa món ăn nóng được hâm nóng ở ngăn dưới của bàn lên, khách có 1 bữa ăn sáng trên buồng tiện nghi, thoải mái.

3.1.4.3. Quy trình phục vụ khách ăn trên buồng

- Kiểm tra trước khi phục vụ: đầy đủ món ăn của khách yêu cầu cùng các dụng cụ phục vụ ăn uống phù hợp.

- Mang đến đúng buồng của khách.
- Gõ cửa và xưng danh (" Phục vụ buồng đây"/ " Room service)
- Đợi khi có trả lời mời vào thì mở cửa và chào khách.
- Hỏi khách muốn ăn chỗ nào? Nếu mang khay thì khay lên bàn, mang xe đẩy thì đặt ở vị trí thích hợp.
- Mời khách ngồi.
- Chỉnh lại bộ đồ ăn, đặt mọi thứ trước mặt khách.
- Hỏi xem khách có hài lòng không.
- Đưa cho khách xem phiếu kiểm tra, yêu cầu khách ký vào phiếu kiểm tra. Yêu cầu khách gọi phục vụ buồng khi họ muốn dọn bàn.
- Rời khỏi phòng, cảm ơn và chúc ăn ngon.
- Cầm phiếu kiểm tra mở cửa đi ra rồi đóng cửa lại.

3.1.4.4. *Quá trình dọn bàn ở buồng của khách*

Tất cả các dụng cụ sử dụng phục vụ ăn trên người phục vụ bàn phải có trách nhiệm mang trả lại bộ phận phục vụ ăn trên buồng. Các dụng cụ có thể ở: các buồng đã phục vụ khách, hành lang, nơi làm việc của bộ phận phục vụ buồng ở. Quá trình dọn:

- Đợi 1h sau khi phục vụ món ăn.
- Gõ cửa buồng.
- Thu dọn tất cả dụng cụ ăn ở trong buồng.
- Kiểm tra danh sách những dụng cụ đã mang đi.
- Đánh dấu những dụng cụ phục vụ đã mất, báo cáo với giám sát viên những thứ bị mất.

3.2. **Cách xác định dụng cụ phục vụ cho một bữa ăn**

Để chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ cho 1 bữa ăn, người phục vụ phải tính theo trình tự sau:

- Dụng cụ ăn cá nhân
- Dụng cụ uống cá nhân
- Dụng cụ đựng gia vị
- Dụng cụ phục vụ ăn uống

Tùy theo kiểu phục vụ, bữa ăn... mà số dụng cụ phục vụ khác nhau. Tuy nhiên với dụng cụ ăn, uống cá nhân được tính theo cách đặt bàn 1 bộ đồ ăn uống cá nhân nhân với số lượng khách cần phục vụ.

3.2.1. **Cách tính dụng cụ một bữa ăn Âu**

a. *Cách tính dụng cụ ăn sáng Âu*

* Ví dụ 1:

Xác định dụng cụ phục vụ ăn uống cho 6 khách ăn theo thực đơn sau:

- Bánh mì + bơ, mứt, mật ong
- Trứng rán
- Quả tươi (dưa hấu)
- Nước hoa quả tươi
- Trà/ cà phê sữa

Số lượng dụng cụ phục vụ ăn uống theo thực đơn này là:

+ Dụng cụ ăn cá nhân:

- Đĩa bánh mì cá nhân + dao bơ: 6
- Dao, đĩa tráng miệng: 6
- Đĩa ăn 22: 6
- Đĩa ăn tráng miệng : 6
- Dao ăn: 6
- Khăn ăn 6
- Đĩa ăn: 6

+ Dụng cụ uống cá nhân:

- Ly uống nước quả: 6
- Tách trà (cà phê) + đĩa kê + thìa cà phê: 6 bộ

+ Dụng cụ chung giữa bàn:

- Bình đường: 1
- Bình sữa : 1
- Lọ tắm: 1
- Gạt tàn : 2
- Lọ tiêu muối: 2

+ Dụng cụ phục vụ:

- Đĩa bánh mì chung (25) : 2
- Lập là : 1
- Đĩa bơ, mút, mật ong (16): 2
- Bộ gấp (thìa + đĩa: 1
- Dao phết bơ: 2
- Bàn: 1
- Khăn phục vụ: 2
- Khăn bàn: 1 to hoặc 2 nhỏ
- Khay bê: 2
- Ghế : 6
- Bình trà: 1
- Bình cà phê : 1

b. Cách tính dụng cụ phục vụ bữa ăn trưa, tối Âu

* Ví dụ 2:

Xác định dụng cụ phục vụ ăn uống cho 6 khách ăn theo thực đơn sau:

- Xúp cua bẻ ngô non
- Cá rán chanh
- Rượu vang trắng
- Gà nấu nấm
- Bia, nước khoáng
- Bánh mì + bơ
- Trà lipton
- Hoa quả ướp đường

Số lượng dụng cụ phục vụ ăn uống theo thực đơn này là:

+ Dụng cụ ăn cá nhân:

- Đĩa kê (25): 6
- Đĩa ăn Âu(23): 12 (cá + gà)
- Đĩa xúp : 6
- Dao bơ:6
- Thìa xúp: 6
- Đĩa bánh mì cá nhân: 6
- Dao, đĩa ăn cá: 6 bộ
- Khăn ăn: 6
- Dao đĩa ăn thịt: 6 bộ
- Ly quả hoặc bát thủy tinh: 6

+ Dụng cụ uống cá nhân

- Ly bia, nước khoáng:6
- Ly vang trắng: 6
- Tách trà + đĩa kê + thìa cà phê: 6 bộ

+ Dụng cụ chung (gia vị):

- Lọ tiêu muối: 2 bộ
- Lọ tăm: 1
- Gạt tàn: 2
- Bình đường: 2

+ Dụng cụ phục vụ:

- Đĩa bánh mì chung (25) : 2
- Đĩa bơ (18): 2
- Dao phết bơ: 2
- Lật là nông: 1
- Liễn xúp: 1
- Bộ gấp: 1
- Lật là sâu: 1
- Muôi xúp: 1
- Đĩa nhỏ (đựng chanh), gấp chanh: 1
- Mở bia, rượu: 1
- Ấm cà phê: 1
- Ấm trà: 1
- Khăn phục vụ: 2
- Khay bê: 2

3.2.2. Cách tính dụng cụ phục vụ một bữa ăn Á

* Ví dụ 3:

Xác định dụng cụ phục vụ ăn uống cho 6 khách ăn theo thực đơn sau:

- Đồ ăn: - Phở gà
- Xoài
- Đồ uống: Trà, cà phê sữa

Số lượng dụng cụ phục vụ ăn uống theo thực đơn này là:

+ Dụng cụ cá nhân:

- Đĩa kê (18): 6
- Bát to: 6
- Đũa: 6 đôi
- Khăn ăn: 6
- Gói đũa: 6
- Chén nước mắm cá nhân: 6
- Đĩa kê thìa: 6
- Thìa sứ: 6
- Dao, đĩa tráng miệng: 6
- Đĩa 18: 6

+ Dụng cụ uống cá nhân: Tách trà (cà phê sữa) + đĩa kê + thìa: 6 bộ

+ Dụng cụ chung :

- Bát nước mắm chung: 2
- Lọ tăm: 1
- Đĩa chanh, ớt: 2
- Gạt tàn: 2
- Bình đường: 1
- Bình sữa: 1

+ Dụng cụ phục vụ:

- Khay bê: 2
- Bàn, khăn bàn: 1
- Khăn phục vụ: 2
- Ghế: 6

3.3. Kỹ năng giao tiếp

3.3.1. Kỹ năng đón tiếp

+ Chất lượng phục vụ tốt được tạo nên từ 2 yếu tố:

Yếu tố thứ nhất là các sản phẩm hữu hình, đó chính là bữa ăn, để đáp ứng nhu cầu của khách 1 cách tốt nhất, nhân viên phục vụ có khả năng, kỹ xảo, có tay nghề và kiến thức chuyên sâu.

Yếu tố thứ 2 chính là đội ngũ nhân viên phục vụ với cách thức phục vụ và cư xử khéo léo với khách. Yếu tố này hoàn toàn nhờ vào chính khả năng, kỹ năng giao tiếp của người phục vụ.

+ Để nâng cao khả năng giao tiếp với khách, người phục vụ phải thực hiện được các nguyên tắc sau:

- Những thông tin, thông điệp nói với khách phải rõ ràng, dễ hiểu: Nên ngắn gọn, súc tích, rõ ràng và bám vào chủ đề chính.

- Chăm chú nghe: không cắt ngang lời người đang nói, tập trung vào vấn đề đang được đề cập đến.

- Quan sát hành động, cử chỉ: Trong giao tiếp, ngoài sử dụng ngôn ngữ nói, khách hàng còn sử dụng ngôn ngữ, cử chỉ để thể hiện thái độ. Vì thế trong quá trình tiếp xúc với khách, phải quan sát điệu bộ, cử chỉ, vẻ mặt và giọng nói của khách. Ngoài ra cũng cần thể hiện cái nhìn của mình 1 cách ý tứ, lịch sự. Không nhìn chằm chằm vào khách hoặc lơ đãng khi khách nói.

- Nhã nhặn, lịch sự, thân thiện và giúp ích mỗi khi phục vụ và tiếp xúc, đồng thời ăn mặc đúng kiểu cách và biết thể hiện nụ cười sẽ ngầm cho khách hàng thấy mình thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ.

Nếu khách hài lòng về chất lượng phục vụ thì không những họ quay trở lại mà còn tuyên truyền, quảng cáo cho người khác cùng đến. Trên thực tế việc lấy chính khách hàng quảng cáo, tuyên truyền cho nhà hàng của mình là chính sách hiệu quả và kinh tế nhất.

3.3.2. Yêu cầu giao tiếp của người phục vụ

- Ăn mặc gọn gàng và luôn tươi cười, niềm nở với khách.

- Biết rõ về sản phẩm của nhà hàng

- Phán đoán được nhu cầu của khách

- Nói cho khách biết mình có những gì: miêu tả thực đơn, chỉ cho khách quầy bar...

- Gợi ý cho khách dùng thêm thức ăn, đồ uống

- Biết tận dụng cơ hội: Lấy yêu cầu của khách mau lẹ, đặt bàn lại ngay sau khi khách vừa ăn xong, không thờ ơ với khách...

- Không được trả lời "không biết" với khách và mặc kệ khách, hãy tìm tòi vấn đề hoặc chỉ cho khách tới người có thể giúp đỡ được khách

- Trong các trường hợp khách phàn nàn về món ăn, đồ uống: Trước hết người phục vụ phải lắng nghe, tỏ sự cảm thông, xin lỗi khách hàng và nếu những gì có thể khắc phục được thì sẽ làm ngay. Đối với những khách nóng tính, người phục vụ phải hết sức kiên nhẫn, bình tĩnh, trong bất cứ tình huống nào cũng không được gây căng thẳng, kích thích họ, không lập luận, cãi lẽ hùng hồn mà nên nói với giọng nhẹ nhàng, ôn tồn.

3.4. Tổ chức và phục vụ tiệc

3.4.1. Khái niệm và phân loại tiệc

3.4.1.1. Khái niệm

Tiệc là một loại hình phục vụ ăn uống đặc biệt, có ý nghĩa rõ ràng, nơi mọi người gặp gỡ thân mật hoặc là những buổi lễ đặc biệt với nghi lễ trang trọng, được tổ chức và phục vụ với những dạng khác³nhau.

Các bữa tiệc mang tính chất long trọng và thịnh soạn được thể hiện trong thực đơn các món ăn uống, số lượng các món ăn nhiều, các món ăn được chế biến cầu kỳ bằng nhiều phương pháp khác nhau và trang trí hấp dẫn và đẹp mắt.

Trong các bữa tiệc, số lượng khách tham dự đông và đây chính là nguồn doanh thu lớn cho hoạt động kinh doanh của nhà hàng, khách sạn. Bên cạnh đó, việc phục vụ trong các bữa tiệc đòi hỏi chu đáo và kỹ năng thao tác thành thạo, có nhiều trường hợp phải theo các nghi thức nhất định, tùy thuộc vào các mục đích khác nhau của bữa tiệc.

Các bữa tiệc thường có nhiều mục đích khác nhau như tiệc cưới, tiệc chiêu đãi, tiệc ngoại giao, sinh nhật... và các bữa tiệc này được tổ chức đều có chủ định tăng cường ngoại giao, tăng cường sự hiểu biết, tình đoàn kết, mở rộng hợp tác...

Với những đặc điểm đặc trưng đó, người phục vụ phải tiệc phải nắm rõ cách thức và quy trình phục vụ với từng loại tiệc khác nhau. Muốn vậy, trước hết phải phân biệt tiệc gồm những loại nào, cách thức tổ chức từng loại tiệc ra sao và phục vụ cho từng loại như thế nào để đảm bảo tính mục đích cho từng bữa tiệc. Điều cơ bản, người phục vụ phải có kỹ thuật và tay nghề phục vụ bàn vì khi phục vụ một bữa tiệc thật sự không đơn giản, đòi hỏi người phục vụ bàn phải biết xử lý nhanh và mọi tình huống xảy ra trong bữa tiệc kéo dài hơn và phức tạp hơn rất nhiều so với bữa ăn thông thường.

3.4.1.2. Phân loại tiệc

Trên thực tế có rất nhiều loại tiệc khác nhau mà chúng ta khó có thể liệt kê một cách đầy đủ. Song theo những cách phân loại này người ta dựa trên một số căn cứ để phân loại tiệc, cụ thể như sau:

a. Căn cứ vào hình thức tổ chức

Căn cứ vào hình thức tổ chức, tiệc chia ra làm hai loại cơ bản:

+ Tiệc ngồi: Có các dạng phục vụ khác nhau là phục vụ ăn tại bàn và phục vụ buffet (tự phục vụ). Với hình thức tự phục vụ, khách được thoải mái lựa chọn thức ăn mình thích từ bàn để thức ăn về chỗ ngồi của mình (ăn bao nhiêu tùy thích). Với hình thức phục vụ ăn tại bàn, khách phục vụ tận nơi, tận tình, chu đáo.

+ Tiệc đứng:

- Luôn luôn là phục vụ ăn buffet, khách được thoải mái lựa chọn thức ăn từ bàn tiệc, có thể vừa ăn, vừa đi lại trò chuyện với các nhóm khách khác.

- Cocktail Party (hay còn gọi là tiệc rượu), tuy nhiên ở loại tiệc này phục vụ đồ uống nhiều hơn ăn, các món ăn thường là món ăn nhẹ.

Ngoài ra, còn có tiệc trà (cà phê) (coffee party): Có thể phục vụ cả 2 hình thức đứng và ngồi.

b. Phân theo mục đích và nội dung buổi tiệc

+ Tiệc hội thảo (conferences): Hội thảo quốc gia, quốc tế, các cuộc trao đổi (seminar), các khoá đào tạo (training course)

+ Tiệc họp mặt (meeting): Thường là các cuộc họp báo, hội nghị khách hàng...

+ Tiệc triển lãm (exhibitions): Khai trương các phòng tranh, các sản phẩm điêu khắc, các loại sách...

+ Tiệc cưới (wedding party)

+ Những tiệc có nghi lễ trang trọng: Tiệc ngoại giao của chính phủ, hội nghị chính trị, tiệc mừng quốc gia...

3.4.2. Tổ chức phục vụ tiệc ngồi

Tiệc ngồi là loại tiệc khách ngồi tại bàn khi ăn tiệc mà không rời khỏi bàn để lấy thức ăn và được nhân viên phục vụ tại chỗ.

3.4.2.1. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Á

a. Chuẩn bị đặt tiệc

Sau khi hợp đồng được ký kết, thực đơn đã được ấn định, người quản lý nhà hàng phải thông báo cho những người có liên quan để chuẩn bị phục vụ cho khách. Bộ phận nhà hàng nói chung và nhân viên phục vụ nói riêng cần chuẩn bị những xong việc cụ thể sau:

* *Phân công bố trí lao động*

+ Trưởng bộ phận ngay khi nhận nhiệm vụ, tiến hành phân công nhân viên: nhân viên đón tiếp, nhân viên phục vụ bàn, nhân viên chạy bàn, nhân viên thu dọn...

+ Hội ý trước giờ vào ca, tìm hiểu thực đơn, tiêu chuẩn, số lượng khách, thời gian, yêu cầu của bữa tiệc và phân công công việc cho nhân viên

* *Chuẩn bị trang thiết bị, dụng cụ phục vụ tiệc*

+ Vệ sinh phòng tiệc, lau chùi bàn ghế, lau chùi các dụng cụ.

+ Chuẩn bị đầy đủ các trang thiết bị dụng cụ phục vụ cho bữa tiệc, dụng cụ

phục vụ, dụng cụ khách ăn uống, hệ thống trang thiết bị như loa, đài, phong, bạt...
Chuẩn bị đồ dùng để ăn uống phải đủ lượng quay vòng khi khách ăn

+ Vải trải bàn phải phẳng phiu, không vết nhăn, ó, nếu có hoa văn thì phải cân xứng, đường ly thẳng, các mép khăn rủ xuống đều nhau. Kiểm tra tất cả các bàn ngay ngắn, khăn bàn phẳng phiu rồi mới đặt bàn.

+ Chuẩn bị sẵn các loại đồ uống theo yêu cầu của khách

+ Chuẩn bị hệ thống âm thanh, ánh sáng, hoa trang trí, băng khẩu, biểu ngữ, tranh ảnh...

* *Bố trí khu vực lễ nghi (sân khấu, khán đài)*

Bố trí sao cho ở vị trí thuận tiện cho việc quan sát nhất (có thể đối diện của chính của phòng tiệc hay ở một phía của phòng tiệc). Khu lễ nghi thường có phong, trên phong thể hiện nội dung chính của bữa tiệc thông qua các biểu ngữ, khẩu hiệu, biểu trưng... khái quát về bữa tiệc, có bục để phát biểu, có chỗ cho ban nhạc... Trong khu vực lễ nghi của tiệc ngoại giao thường treo quốc kỳ của các nước và cờ của nước chủ tiệc thường được treo ở phía bên phải, cờ của khách thường treo ở phía bên trái, các hàng chữ chào mừng được bằng ngôn ngữ của các nước tham gia. Nếu là tiệc cưới thường gắn tên cô dâu, chú rể, ngày cưới, ảnh cưới, chữ song hỷ...

* *Bố trí khu vực đón tiếp khách*

Chuẩn bị khu đón tiếp khách để khách chờ trước khi vào phòng ăn chính hay khi đã ăn xong bữa tiệc. Ở khu vực đón tiếp bày một số dụng cụ như ấm chén để uống trà, đĩa bánh kẹo, hoa quả, đồ khô... (trong phục vụ ăn Á) hoặc có thể là rượu khai vị, đồ ăn nhẹ như bánh ngọt, hoa quả (trong phục vụ ăn Âu).

* *Kê xếp bàn ghế trong phòng tiệc và ngôi thứ.*

Việc kê xếp bàn tiệc rất quan trọng, nó tạo không gian và sự thuận tiện cho bữa tiệc. Việc kê xếp phải căn cứ vào số lượng khách, diện tích và kích thước phòng tiệc, tính chất và chủ đề của bữa tiệc, hình dáng bàn tiệc và các yêu cầu khác sao cho đảm bảo các yêu cầu cân đối, thuận tiện, thẩm mỹ và có hiệu quả. Yêu cầu khi sắp xếp bàn tiệc như sau:

+ Chuẩn bị bàn danh dự

- Đây là nơi để chủ tiệc và khách danh dự ngồi. Bàn danh dự thường được bố trí ở vị trí quan trọng nhất và dễ dàng bao quát phòng tiệc cũng như thuận tiện cho người phục vụ. Vị trí của chủ tiệc và khách chính cần được xác định và bố trí theo nguyên tắc:

- Khách càng quan trọng thì càng xếp ngồi gần chủ tiệc với mục đích thuận tiện cho việc chuyện trò với nhau. Khách chính thường ngồi đối diện hoặc ngồi cạnh bên phải chủ tiệc.

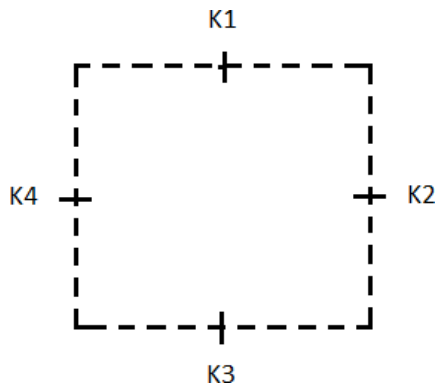
- Các mức độ cấp bậc quan trọng được tính từ chủ tiệc và khách chính trở đi, các thứ bậc tiếp theo là bên phải đến bên trái và trở lại bên phải rồi đến bên trái, cứ thế lần lượt cho đến hết.

+ Lập sơ đồ phòng tiệc và bàn tiệc

Khi kê bàn tiệc thông thường người ta ghép nối các bàn vuông, bàn dài cùng kích cỡ với nhau. Nếu phòng tiệc lớn, người ta có thể sử dụng nhiều bàn tròn. Có thể lập sơ đồ bàn tiệc theo các kiểu chữ T, E, U, L, I, X.

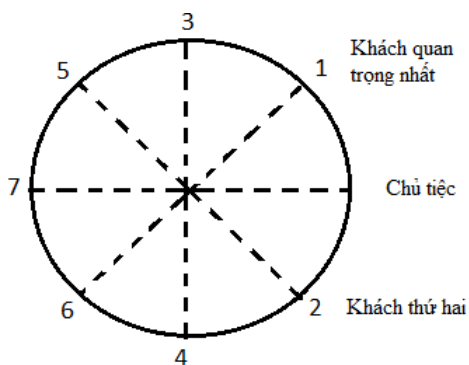
Dưới đây là một số kiểu kê xếp bàn tiệc và ngôi thứ.

- Đối với tiệc 4 người bàn vuông

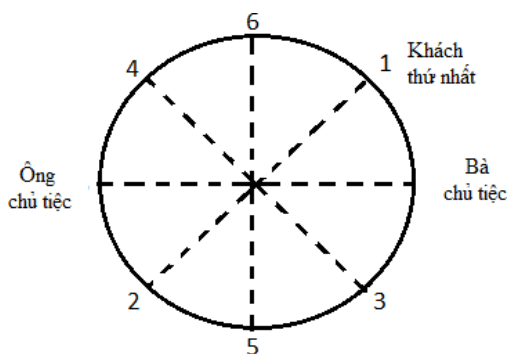


Hình 4.2. Tiệc 4 người bàn vuông

- Tiệc 8 người ngồi bàn tròn

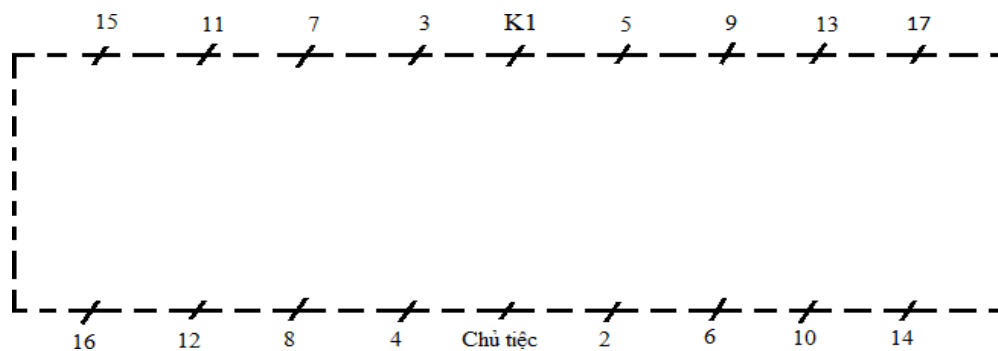


Hình 4.3. Tiệc 8 người bàn tròn (khi có 1 chủ tiệc)

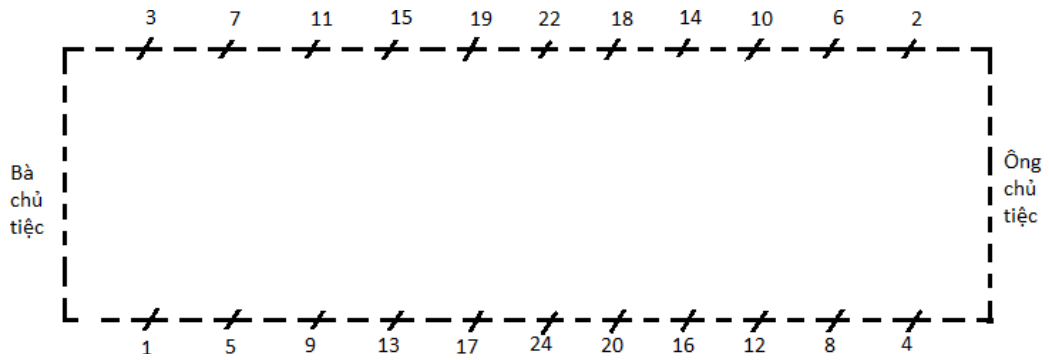


Hình 4.4. Tiệc 8 người bàn tròn (khi có vợ chồng chủ tiệc)

- Tiệc ghép bàn vuông dài thành dãy (thường có khoảng 20 người)

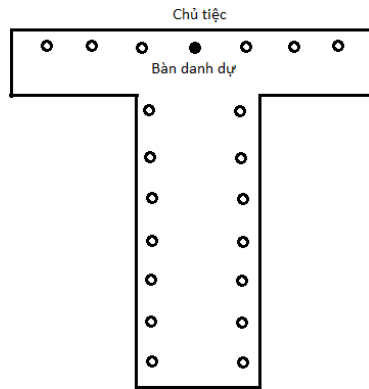


Hình 4.5. Tiệc ghép bàn vuông dài thành dãy (khi có 1 chủ tiệc)



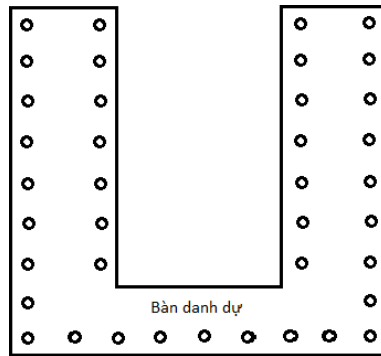
Hình 4.6. Tiệc ghép bàn vuông dài thành dãy (khi có vợ chồng chủ tiệc)

- Tiệc ngồi bàn chữ T (khoảng 40 người)



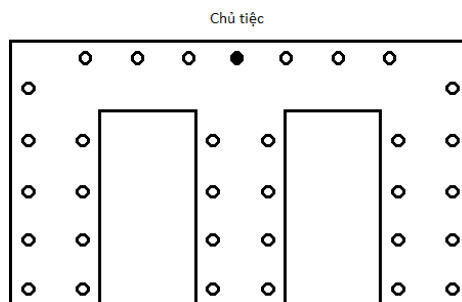
Hình 4.7. Tiệc ngồi bàn chữ T

- Tiệc ngồi bàn chữ U

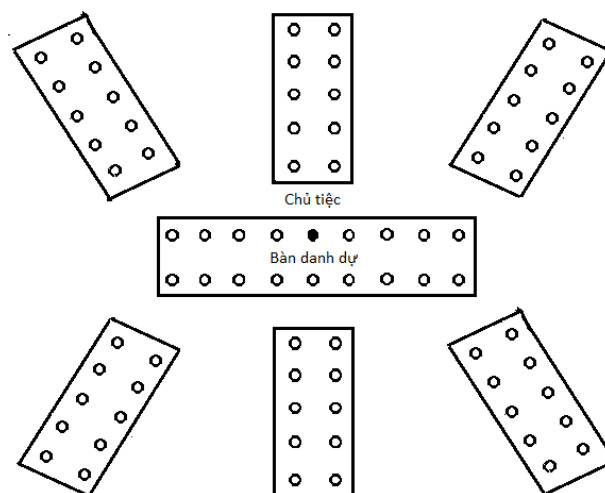


Hình 4.8. Tiệc ngồi bàn chữ U

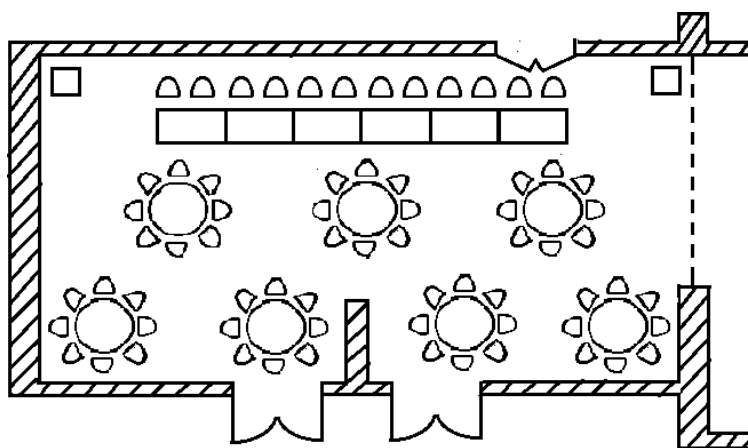
- Tiệc ngồi bàn chữ M



Hình 4.9. Tiệc ngồi bàn chữ M



Hình 4.9. Tiệc ngồi bàn chữ nhật hình rẻ quạt



Hình 4.10. Tiệc ngồi đông người bàn tròn

Khi sắp xếp chỗ ngồi cho bàn tiệc ngồi, cần chú ý một số yêu cầu cơ bản sau:

- Chiều dài các dãy bàn tùy thuộc số khách mời
- Diện tích tiêu chuẩn: 1 - 1,2 m² cho mỗi khách (khoảng cách giữa 2 ghế 35cm). Không xếp khách quá chặt làm khách bị gò bó hoặc khó phục vụ.
- Chủ tiệc là 2 vợ chồng nên xếp đối diện nhau để mỗi người đều được tự nhiên tiếp xúc với người ngồi cạnh

- Tránh xếp những khách bất đồng ý kiến gần nhau trong bàn tiệc
- Nên xếp khách nam và nữ xen lẫn nhau tạo không khí vui vẻ.

* *Đặt bàn ăn tiệc ngồi*

Căn cứ vào thực đơn, số lượng khách và tính chất của bữa tiệc cũng như yêu cầu của khách để đặt bàn. Kỹ thuật đặt bàn được đề cập trong chương 2 của giáo trình này.

- + Đối với đặt bàn ăn tiệc ngồi kiểu Âu:
 - Dụng cụ ăn uống, dụng cụ đựng gia vị, ly uống bia rượu đặt như đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn.
 - Trang trí hoa trên bàn tiệc
 - Đặt số bàn (nếu tiệc đông)
- + Đối với đặt bàn ăn tiệc ngồi kiểu Á:
 - Dụng cụ ăn cá nhân, dụng cụ gia vị, dụng cụ uống như đặt bàn ăn trưa, tối á theo thực đơn, mỗi mâm đặt thêm 1 đôi đũa mời cạnh bát nước mắm chung.
 - Trang trí hoa trên bàn tiệc
 - Đặt số bàn (nếu tiệc đông)

b. Đón tiếp khách

Đối với tiệc ngồi kiểu Á, cán bộ quản lý và nhân viên dẫn khách phải đứng tại cửa phòng chờ khách. Khi khách tới phải tỏ ý hoan nghênh, dẫn khách vào bàn, kéo ghế mời ngồi.

Đối với tiệc ngồi kiểu Âu, cán bộ quản lý và nhân viên đón dẫn khách vào bàn ăn khi khách tới, kéo ghế giúp khách, trải khăn ăn cho khách. Khi xếp chỗ ngồi phải chú ý cương vị của khách

c. Phục vụ khách

- + *Phục vụ tiệc ngồi kiểu Á*
 - Sau khi khách ngồi, đặt khăn bông phía tay trái khách để khách lau tay
 - Mời rượu khai vị: Sau lời phát biểu, bắt đầu phục vụ rượu: khách trước, chủ sau. Khi chủ tiệc đi các bàn chúc rượu, người phục vụ theo sau kịp thời tiếp rượu.
 - Phục vụ món khai vị nguội, có thể đặt trước 1 số món nguội trên bàn hoặc đưa ra sau khi khách ngồi vào vị trí.
 - Mời bia, nước khoáng (nếu có trong thực đơn)
 - Mời món khai vị nóng
 - Mời món dùng (thu bát ăn cá nhân): khách trước, chủ sau
 - Thu bát dùng, đặt bát ăn mới
 - Mời món tanh. Nếu có vỏ, xương phải dùng tay thì đặt bát nước trà có lát chanh để khách rửa tay và khăn bông lau tay (phía trái)
 - Rót rượu mạnh trong bữa (nếu có trong thực đơn)
 - Tiếp tục mời các món ăn theo thực đơn, chú ý nhịp độ tiếp món và các loại gia vị phù hợp với món ăn phải đầy đủ. Một số món ăn phải chia ra cho khách. Trước khi chia, đặt món ăn trên bàn giới thiệu với khách để khách chiêm ngưỡng sau đó chuyển ra bàn phụ để chia và tiếp cho từng khách từ phía tay phải
 - Tiếp thêm bia, rượu theo nhu cầu của khách.
 - Khi khách ăn xong, thu dọn dụng cụ ăn trên bàn, lau vụn thức ăn rồi đặt món tráng miệng.

Lưu ý:

- Khi tiếp món và thu dọn đều phải dùng khay, thường xuyên thay gạt tàn thuốc lá

- Sau khi khách ăn xong món tráng miệng, thu dọn dụng cụ ăn, đặt tách trà và rót mời khách.

+ *Phục vụ tiệc ngồi kiểu Âu*

- Mời rượu khai vị, nếu là rượu quý (rượu vang, rượu nổi tiếng) thì phải đưa khách xem và xác nhận mới mở nút chai mời chủ nếm kiểm tra, sau đó mời khách trước, chủ sau, mời phụ nữ trước và cấp bậc từ cao đến thấp.

- Mời món ăn khai vị

- Lần lượt phục vụ ăn, uống như bữa ăn trưa, tối Âu. Luôn lưu ý đối tượng chủ, khách khi phục vụ cả khi mời ăn uống và thu dọn để tiếp món ăn sau.

d. Xin ý kiến khách

Sau khi phục vụ, cán bộ quản lý phải chủ động xin ý kiến của khách. Nếu khách hài lòng thì cảm ơn. Nếu khách góp ý thì ghi lại và tỏ ý sẽ tiếp tục thu ý kiến của khách.

e. Thanh toán

Phải thanh toán kỹ lưỡng, không để xảy ra sai sót khi trao hoá đơn cho khách. Nếu thanh toán bằng séc thì đề nghị khách ký nhận. Thanh toán xong, nhân viên phục vụ phải cảm ơn khách.

f. tiễn khách

Cảm ơn và kiểm tra lại xem khách còn quên gì thì kịp thời trao trả lại.

g. Thu dọn

Đồ vải, thủy tinh trước, kim loại và sành sứ sau.

3.4.2.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Âu:

Tương tự Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Á:

3.4.3. Tổ chức phục vụ tiệc buffet

Tiệc buffet (tiệc tự phục vụ) là loại tiệc được phục vụ phổ biến hiện nay. Trong các bữa tiệc đứng, tiệc buffet, khách hàng có thể lựa chọn những món ăn đồ uống mà họ thích. Tiệc đứng, tiệc buffet tạo ra những cách sắp xếp, trưng bày món ăn gây ấn tượng sâu sắc, còn đáp ứng nhanh chóng, hiệu quả trong quá trình phục vụ.

Tiệc tự phục vụ thường tổ chức dưới hai dạng:

- Tiệc đứng (Standing buffet): Loại tiệc tự phục vụ này khách sử dụng đĩa, đĩa ăn và đứng để ăn. Do vậy các món ăn được cắt thái và trang trí vừa ăn, đặt xen kẽ trên bàn tiệc. Khách có thể tự do đi lại và nói chuyện với nhau, cung quanh phòng tiệc được sắp xếp một số ghế để khách ngồi.

- Tiệc buffet (Table buffet): Đây là loại tiệc tự phục vụ khách có vị trí để

ngồi ăn. Các thức ăn được bày sẵn trên đĩa hoặc khay trên bàn buffet (bàn trưng bày), khách sau khi lựa chọn món ăn sẽ tự mang vào bàn để ăn.

3.4.3.1. Bày bàn tiệc đứng

+ Đặt các chồng đĩa lên bàn, mỗi chồng đĩa có từ 5 đến 10 chiếc, cách mép bàn 2cm, cách đầu bàn 30cm, cách nhau 70cm, đĩa trên cùng đặt khăn ăn gấp hoa, những khăn ăn khác hoặc giấy ăn xếp thành tập bày vào cốc hoặc khay nhỏ. Tấm đặt ở chỗ khách tiện lấy.

+ Đĩa ăn bày bên trái chồng đĩa xoè hình quạt hoặc xếp thẳng đặt trong khăn phục vụ

+ Dao ăn đặt bên phải chồng đĩa xoè hình quạt.

+ Các món ăn tiệc đứng gồm các món ăn nguội, các loại salad, một số món nóng, xúp, bánh ngọt, hoa quả... được bày như sau:

- Món bày đĩa có tính chất tạo hình bày chính giữa.

- Món chính để trong.

- Các món khác mỗi món 2 đĩa bày đối nhau cho cân xứng, màu sắc hài hoà.

- Các món salad, bánh ngọt, hoa quả, chú ý bày món cao, thấp để tạo cảm giác tầng lớp trên mặt bàn.

- Món ăn nóng phải có dụng cụ ủ nóng riêng.

- Nếu có món xúp bày riêng một bàn, có người phục vụ và có dụng cụ ăn xúp ngay tại bàn.

+ Các loại ly, cốc phải sạch, trong, xếp tạo hình nhất định trên bàn rượu, đồ uống.

+ Trường hợp có 1 số nhân vật quan trọng (VIP) vẫn kê 1 số bàn, ghé để khách ngồi.

Có thể bày thức ăn riêng, bàn đựng dụng cụ (đĩa, đĩa...) riêng, bàn đựng ly cốc phục vụ uống riêng.

3.4.3.2. Phục vụ tiệc đứng

+ Hội ý trước giờ vào ca để bố trí và phân công công việc cho từng người.

+ Khi khách tới, nhân viên phục vụ phải đứng ngay ngắn ở cửa phòng (cửa phòng thang máy) để đón khách (có thể nói " xin mời vào ", "please, come in", hoặc " welcome to you").

+ Phục vụ:

- Khi tiệc bắt đầu, nhân viên phục vụ phải luôn luôn hoạt động trong khu vực phân công để mời khách, kịp thời thu dọn cốc, đĩa, đĩa khách không dùng nữa để nhân viên tạp vụ rửa. Khi mời khách và thu dọn đều phải dùng khay.

- Món nóng như xúp, thịt nướng... được bày ở bàn riêng, có nhân viên bếp đứng phục vụ trực tiếp.

- Phục vụ khách VIP (theo quy trình phục vụ tiệc ngồi Âu)

3.4.4. Tổ chức phục vụ tiệc rượu (Cocktail party)

3.4.4.1. Chuẩn bị

+ Căn cứ vào quy mô bữa tiệc và yêu cầu của khách để chuẩn bị phòng ăn, phòng phục vụ đồ uống và làm bản kê vật dụng cần giao cho phòng phụ trách dụng cụ chuẩn bị.

- Vật dụng phải sạch sẽ, nguyên vẹn.
- Sắp xếp phòng tiệc, quét dọn, lau chùi bàn ghế.
- Làm băng, biểu ngữ, băng tiêu đề buổi tiệc.

3.4.4.2. Sắp xếp bàn tiệc

- Thường sắp một dãy bàn tổng hợp để bày món ăn và một dãy bàn bày rượu. Nếu nhiều món ăn, có thể xếp bàn tiệc như tiệc đứng. Bàn tiệc phải phủ khăn bàn và quây vải chân bàn.

- Trang trí bàn tiệc, cắm hoa.
- Sắp xếp theo yêu cầu đặc biệt của khách.
- Thường không bố trí chỗ ngồi.

3.4.4.3. Bày bàn

- Thực đơn giản đơn, chủ yếu là món ăn nguội, ăn nhẹ. Cách bày: salad, món chính bày ở giữa, các món ăn nhẹ bày đối xứng nhau, màu sắc phải hài hoà. Nếu có món nóng phải đặt vào dụng cụ ủ nóng.

- Bàn bày rượu không được để chỗ khuất hoặc quá xa bàn bày món ăn. Ly rượu phải trong và bày theo dáng tạo hình nhất định trên bàn rượu. Chai rượu và đồ uống phải sạch sẽ, nhãn quay về phía khách, xếp ngay ngắn trên bàn rượu.

- Dụng cụ ăn: Dao, đĩa, tăm... có thể bày bàn riêng hoặc bày cùng bàn thức ăn để khách tiện lấy (như bày bàn tiệc đứng).

3.4.4.4. Phục vụ khách

Cũng như tiệc tự phục vụ, tiệc rượu khách có thể tự do đi lại ăn uống theo sở thích. Nhân viên phục vụ sẽ không trực tiếp phục vụ họ nhưng sẽ quan sát phòng tiệc để đảm bảo điều kiện tốt nhất khi khách ăn uống hoặc khi khách cần.

- Mời rượu cho khách, khách tự lựa chọn loại rượu và tự dùng thức ăn theo sở thích. Người phục vụ vừa mời rượu, vừa thu dọn ly, đĩa, đĩa khách đã dùng (luôn phải dùng khay). Chú ý tránh va chạm vào khách, gây đổ vỡ trong phòng tiệc.

- Không mở nút nhiều chai rượu cùng một lúc, tránh gây lãng phí. Thực hiện đúng các thao tác, nguyên tắc khi pha chế rượu cocktail theo yêu cầu của khách, pha chế tại chỗ.

- Thu dọn dụng cụ ăn uống của khách đã sử dụng xong và chuyển xuống bộ phận rửa.

- Quan sát lượng thức ăn trên bàn tiệc, để kịp thời tiếp thêm thức ăn trong trường hợp thức ăn gần hết.

3.4.4.5. Công việc sau khi kết thúc

Khi khách đã về hết, nhân viên phục vụ cần tiến hành thu dọn phòng tiệc theo trình tự:

- Thu dọn các thức ăn thừa.
- Thu dọn khăn ăn, khăn phục vụ, khăn trải bàn chuyển cho bộ phận giặt là.
- Thu dọn hết các dụng cụ ăn uống và mang vào bộ phận rửa.
- Mang xe đẩy đến bàn tiệc, trút hết thức ăn và có thể giữ lại một số vật
- Thu dọn hết các vật dụng trang trí như băng rôn, biểu ngữ, hoa...
- Vệ sinh chung phòng tiệc.

3.4.5. Tổ chức phục vụ tiệc trà, tiệc hội nghị, hội thảo

Hình thức phục vụ tiệc hội nghị, hội thảo hiện nay được tổ chức phổ biến tại các khách sạn lớn, có hệ thống phòng họp, phòng tổ chức hội nghị hiện đại và có quy mô lớn. Do vậy nhân viên phục vụ phải nắm cách thức tổ chức phục vụ của loại tiệc này để có thể phục vụ một cách chuyên nghiệp.

3.4.5.1. Chuẩn bị

- Tìm hiểu tên đơn vị đặt hội nghị, số người, thời gian và yêu cầu của hội nghị, từ đó xác định cách xếp bàn hội nghị hợp lý: hình O, hình T, hình lớp học...
- Căn cứ vào yêu cầu của khách để chuẩn bị bàn ghế, vải trải bàn, vải quây bàn, ấm trà, tách trà, gạt tàn, giấy, bút, lọ cắm hoa.
- Mặt bàn phải trải khăn bàn, bàn chủ tịch phải quây vải chân bàn, ghế xếp ngay ngắn, thẳng hàng.
- Chuẩn bị bảng, bút viết bảng, micrô... theo yêu cầu của khách (do bộ phận hành chính chuẩn bị).

3.4.5.2. Bày bàn

- Đặt trên bàn cho mỗi khách một tập giấy để ghi chép, bút đặt trên tập giấy, đầu viết quay lên trên.
- Mỗi khách một tách trà có đĩa kê, đặt phía trên bên phải tập giấy, quai quay về phía phải. Nếu không có giấy bút thì đặt tách trà cách mép bàn 30cm.
- Đặt hoa tươi lên bàn.
- Thiết bị chuyên dùng bố trí theo yêu cầu của khách và phải thử trước khi hội nghị bắt đầu.
- Treo băng, biểu ngữ, tiêu đề hội nghị, bố trí bảng chương trình và thông báo của hội nghị.

3.4.5.3. Phục vụ

- Khi khách tới, phải đứng ở cửa phòng chào hỏi khách và dẫn khách vào chỗ ngồi trong hội trường.
- Tiếp trà cho khách, cứ 6- 8 khách đặt 1 ấm trà đặt trên đĩa có khăn lót, 1 gạt tàn, diêm đặt bên thành gạt tàn.
- Thay gạt tàn khi cần thiết.
- Hướng dẫn khách sử dụng các thiết bị (thường là nhân viên chuyên

nghiệp).

- Với hội nghị thông thường, nhân viên phục vụ có thể đứng 4 phía xung quanh hội trường để kịp thời phục vụ khách. Với hội nghị đặc biệt hoặc khi khách đề nghị thì nhân viên phục vụ phải ra khỏi phòng, đứng ở cửa ngoài hội trường, cách ít phút lại vào phục vụ khách một lần.

- Khi hội nghị nghỉ giữa giờ, nhân viên phục vụ phải giúp sắp xếp lại hội trường, bổ xung và thay đổi vật dụng.

3.4.5.4. Công việc sau khi hội nghị kết thúc

- Thanh toán theo hợp đồng.
- Cảm ơn khách, tiễn khách, chào khách.
- Kiểm tra lại nếu khách quên gì thì trả ngay cho khách.
- Thu dọn hội trường.

3.4.6. Cách xây dựng kế hoạch phục vụ một bữa tiệc

3.4.6.1. Căn cứ xây dựng kế hoạch

- Địa điểm phục vụ tiệc (trong hoặc ngoài phạm vi khách sạn). Nếu ở ngoài khách sạn, phải nắm tình hình mặt bằng, các phương tiện, tiện nghi và tình hình giao thông đi lại nơi tổ chức tiệc.

- Thời gian phục vụ tiệc.
- Hình thức tổ chức tiệc.
- Số lượng khách tham dự.
- Thực đơn và những yêu cầu về món ăn, đồ uống.
- Xác định giá tiệc, nếu tổ chức ngoài khách sạn giá cao hơn 20 - 30%.

3.4.6.2. Các bước xây dựng kế hoạch

+ Dự trữ số người phục vụ, phân công công việc cụ thể.

Thông thường với hình thức tiệc ngồi, trung bình 1 người phục vụ 10-12 khách (Âu), 12-15 khách (Á).

Phục vụ tiệc buffet, 1 người phục vụ 30 khách.

Nếu phục vụ ngoài khách sạn thì tăng cường người phục vụ cho các khâu đóng gói, vận chuyển thực phẩm và dụng cụ ăn uống.

+ Dự kiến kiểu kê bàn tiệc.

+ Diện tích trong phòng ăn trung bình cho 1 khách 1.2m vuông đối với tiệc ngồi, tiệc đứng là 0.4m vuông/ khách.

+ Dự kiến dụng cụ phục vụ ăn uống (như cách chuẩn bị 1 bữa ăn)

+ Dự kiến trang trí bàn tiệc: Hình thức trang trí, phòng, đèn, các hình tượng đặc trưng, hệ thống ánh sáng, âm thanh...

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 3

- Quy trình phục vụ ăn uống theo thực đơn, chọn món, tự phục vụ
- Quy trình phục vụ các loại tiệc

❖ CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Hãy trình bày khái niệm tiệc. Phân biệt tiệc với các bữa ăn thường trong nhà hàng – khách sạn.

2. Hãy trình bày quy trình phục vụ tiệc ngồi.

3. Hãy trình bày quy trình phục vụ tiệc đứng.

4. Hãy xây dựng kế hoạch cho bữa tiệc sau:

Nhân dịp kỷ niệm 50 năm ngày thành lập, trường CD Thương mại và Du lịch dự kiến chiêu đãi khách bằng tiệc đứng, cụ thể như sau:

- *Không gian: Sân nhà Hiệu bộ với diện tích là 520 m², trong đó chiều dài là 40m, chiều rộng là 13m.*

- *Số lượng khách: 800 khách.*

- *Thực đơn:*

KHAI VỊ

Súp kem Gà

Xa lát Nga

MÓN CHÍNH

Lợn sữa quay chín

Củ quả luộc (Bí xanh + Cà rốt)

Gà hấp lá chanh

Rau cải chíp xào nấm (Rau tươi)

Cánh gà rán

Cơm chiên Dương Châu

Chả cá viên + Nước sốt

Bánh mì gói (Hương thơm)

Tôm chiên thái lan

Bánh mì thường

Chân giò muối

Bơ pháp + Đờng trắng

Nem kem Hải sản

Đờng

Xúc xích đừc

Mỳ nui soắn xào

Bánh vừng

Chè sen

Khoai lệ phớ

Xôi trắng

Bò nấu Ragu

Ruốc

TRÁNG MIỆNG

Hoa quả thập cẩm

ĐỒ UỐNG

Vang Chile

Bia

Nước ngọt

Nước khoáng

5. Hãy xây dựng kế hoạch bữa tiệc sau:

Khách hàng A đặt một bữa tiệc sinh nhật tại nhà hàng. Anh (chị) hãy xây dựng kế hoạch bữa tiệc này với điều kiện như sau:

Hình thức: tiệc ngồi

- Số lượng khách: 40 khách, trong đó có 8 khách VIP
- Phòng ăn kích thước chiều dài là 8m, chiều rộng là 7m.
- Thực đơn:

Món ăn:

- Nộm ngó sen
- Xúp hải sản
- Tôm chiên hoàng đế
- Mực xào thập cẩm
- Củ quả luộc
- Gà rang muối
- Thỏ nấu ca ri
- Canh chua cá
- Cơm tấm
- Dưa hấu

Đồ uống:

- Chivas 12
- Bia (nước khoáng)
- Trà

Chương 4

TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ BAR

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 4

Chương 4 cũng cập những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ bar, khái niệm, tổ chức ca làm việc, nhiệm vụ của các chức danh, những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ bar, quy trình phục vụ khách trong quầy bar.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 4

** Về kiến thức:*

- Nhắc lại được khái niệm, phân biệt được các loại hình bar.
- Xác định rõ yêu cầu tiêu chuẩn và nhiệm vụ của từng loại chức danh.
- Phân biệt được công dụng, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ trong quầy bar.
- Mô tả được cách sắp xếp, tổ chức sắp đặt quầy bar và vệ sinh trong bộ phận bar một cách an toàn và có hiệu quả.
- Trình bày được các bước trong quy trình phục vụ khách ở trong quầy bar.

** Về kỹ năng:*

- Kể tên chính xác các thiết bị dụng cụ phục vụ ăn uống.

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;
- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 4

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 4

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* phòng học lý thuyết
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- *Các điều kiện khác:* trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 4

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

- ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*
- ✓ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có*

❖ **NỘI DUNG**

4.1 Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bar

4.1.1 Khái niệm

Từ "bar" có nguồn gốc từ Bắc Mỹ từ hơn 300 năm trước. " Bar" có nghĩa là 1 quầy được quay bởi những tấm gỗ chắc chắn gọi là bức ngăn. Trước kia bức ngăn để phân cách người phục vụ bar với khách hàng chứ không bày đồ uống, đó là những điểm để người qua lại dừng chân nghỉ ngơi và ăn uống sau những chặng đường dài. Khách hàng phải cầm đồ uống trong tay.

Ngày nay, bức ngăn vẫn còn thấy ở Bar nhưng hình thức và mục đích của bức ngăn đã khác trước như để đồ uống, trưng bày. Người bán hàng thường đứng phía trong bức ngăn đó để pha chế đồ uống phục vụ khách và thu tiền.

Trong kinh doanh khách sạn, người ta thường gọi nơi phục vụ đồ uống là quầy bar. Vì vậy, nói một cách đầy đủ: *“Bar là nơi kinh doanh và phục vụ đồ uống nguyên chất, đồ uống pha chế từ các loại đồ uống có cồn (rượu nguyên chất, bia), đồ uống không cồn và một số món ăn nhẹ”*

Phục vụ bar là quá trình cung cấp các loại đồ uống có cồn, không có cồn và một số món ăn nhẹ cho khách. Trong quầy bar, khách có thể nhận sản phẩm trực tiếp từ người pha chế hoặc gián tiếp ngồi tại bàn và có nhân viên phục vụ.

Như vậy, bar có thể hoạt động độc lập hoặc là một trong các bộ phận quan trọng của khách sạn, nhà hàng. Từ đó, tạo nên sự hấp dẫn nhằm thỏa mãn nhu cầu ăn uống của khách, mang lại doanh thu và lợi nhuận cho khách sạn, nhà hàng.

4.2.2 Các loại bar thường gặp

Căn cứ vào quy mô và cơ cấu, căn cứ vào từng loại, hạng khách sạn mà có thể phân chia thành các loại bar khác nhau. Chính vì vậy, có thể kể tên một số loại bar tiêu biểu sau đây.

a. Bar trong phòng ăn

Bar trong phòng ăn thường được đặt ở góc phòng ăn. Bar phòng ăn chủ yếu cung cấp các loại đồ uống như bia, rượu, nước khoáng, nước ngọt... để phục vụ khách khi ăn.

b. Bar cocktail

Phục vụ cho khách thư giãn, giải trí sau công việc. Đối với loại bar này, yêu cầu luôn phải có nhạc nhẹ, đồ uống đa dạng nhân viên pha chế phải có trình độ phục vụ cao, nhanh, thân mật.

c. Bar đêm

Có vị trí rộng rãi, có sàn nhảy với sự tiếp đón nồng nhiệt. Bar này thường chỉ mở về đêm để phục vụ những người yêu thích cuộc sống về đêm.

d. Bar phục vụ ăn uống nhẹ

Có nhiều đồ uống và có ăn nhẹ. Yêu cầu đối với loại bar này, đồ uống, đồ ăn cần phục vụ nhanh vì khách hàng thường vội vàng.

4.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bar

a. Chức năng của bar

Chức năng chính của bar là cung cấp và phục vụ tất cả các loại đồ uống cho khách và thu lợi nhuận cho bar, nhà hàng, khách sạn.

Ngoài ra bar còn phục vụ các dịch vụ khác như vui chơi giải trí, thể thao như đánh bạc, karaoke, khiêu vũ...

b. Nhiệm vụ của bar

Nhiệm vụ cơ bản của Bộ phận bar thể hiện qua những nội dung cơ bản sau đây:

Tổ chức nhân lực cho hoạt động của bar thể hiện qua việc xây dựng mô hình cơ cấu nhân lực, phân công nhiệm vụ cho từng chức danh...

Tổ chức cơ sở vật chất bao gồm tất cả các trang thiết bị phục vụ cho hoạt động pha chế, phục vụ khách hàng, trang thiết bị dùng cho hoạt động quản lý...

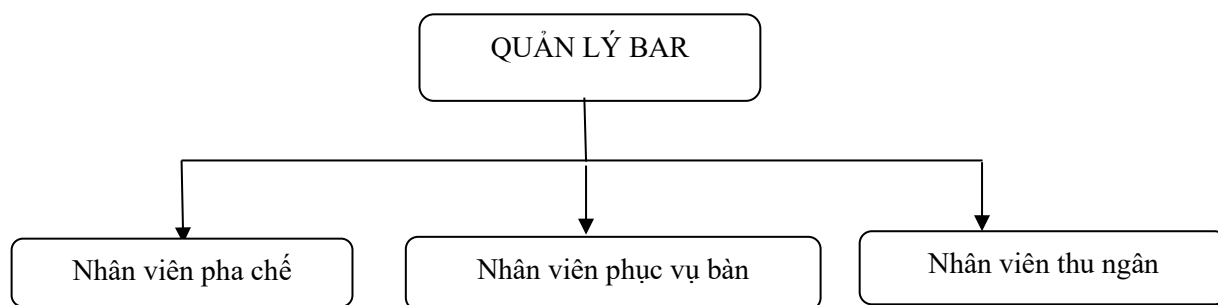
Nhiệm vụ chủ yếu là thoả mãn mọi yêu cầu về đồ uống cho khách trong 1 thời gian ngắn nhất, ở mọi thời điểm trong ngày và ở mọi vị trí trong khách sạn. Qua đó hấp dẫn khách, tạo uy tín cho khách sạn.

Qua việc phục vụ khách sẽ làm tăng doanh số cho khách sạn nên yêu cầu nhân viên phục vụ phải có nghiệp vụ phục vụ tốt và trực tiếp thanh toán được với khách.

4.2. Tổ chức lao động quầy bar

4.2.1. Sơ đồ tổ chức bộ máy

Tùy thuộc vào quy mô, cơ cấu, từng loại hình bar, mô hình quản lý của quầy bar... mà có sơ đồ cơ cấu tổ chức phù hợp, nhưng nhìn chung luôn thể hiện một cách cơ bản mối quan hệ trực tuyến và mối quan hệ chức năng của nhân viên trong bộ phận bar.



Sơ đồ 1.1. Bộ máy tổ chức quầy bar

+ Người quản lý bar là người đứng đầu bộ phận bar có trách nhiệm quản lý toàn bộ công việc kinh doanh và chịu trách nhiệm với cấp trên về hiệu quả kinh doanh.

+ Nhân viên pha chế (Bartender) là những nhân viên đảm nhiệm việc pha chế các loại đồ uống, bộ phận này chịu trách nhiệm về số lượng và chất lượng sản phẩm phục vụ khách.

+ Nhân viên phục vụ bàn là những nhân viên đảm nhiệm việc phục vụ đồ uống đến tận bàn cho khách, chịu trách nhiệm về thái độ phục vụ đối với khách đến quầy bar.

+ Nhân viên thu ngân là những nhân viên làm nhiệm vụ thu tiền và thanh toán tiền cho khách.

4.2.2. Chức năng nhiệm vụ của từng chức danh.

a. Quản lý bar

Người quản lý là người đại diện cho giám đốc dịch vụ ăn uống, quản lý công việc kinh doanh phục vụ của bộ phận bar.

+ Chịu trách nhiệm điều hành công việc và kết quả của công việc của quầy bar.

+ Có trách nhiệm bồi dưỡng nhân viên phục vụ ở quầy bar về kiến thức, kỹ năng, thái độ ứng xử đối với khách.

+ Theo dõi giám sát nhân viên về lịch làm việc, danh sách hàng ngày...

+ Giám sát việc chuẩn bị và thao tác pha chế đồ uống và đồ phục vụ.

+ Chào đón, phân phối, điều hoà khách tại quầy và biết rõ khách có hài lòng về sự phục vụ hay không.

+ Giám sát các thao tác phục vụ của nhân viên phục vụ bàn.

+ Giải quyết những phàn nàn của khách.

b. Nhân viên pha chế

Nhân viên pha chế (Bartender) là người đứng pha chế tất cả các loại đồ uống có cồn, không cồn, cocktail, mocktail và phục vụ rượu.

+ Nhiệm vụ

- Có trách nhiệm tổng hợp hàng hoá trong kho nhằm nắm được hàng hóa đã hết hoặc tồn kho để có kế hoạch mua bán nguyên liệu hàng hóa cho phù hợp.

- Kiểm tra việc sắp xếp hàng hoá trước khi phục vụ đảm bảo hợp lý theo nguyên tắc “dễ thấy, dễ lấy, dễ tìm”.

- Chuẩn bị và phục vụ đồ uống khi khách gọi một cách nhanh nhất với chất lượng tốt.

+ Yêu cầu

- Phải biết ít nhất phải biết một ngoại ngữ thông dụng ở mức giao dịch nghề nghiệp.

- Có sức khoẻ tốt, không bị bệnh truyền nhiễm và bệnh ngoài da.

- Có khuôn mặt dễ gây cảm tình, tươi vui, nhã nhặn, lịch thiệp.

- Ngoại hình cân đối, không để râu, đối với nam tóc cắt gọn gàng, nữ không xõa tóc.

- Bàn tay sạch sẽ, không để móng tay dài, không đeo đồ trang sức.

- Không dùng nước hoa có mùi thơm mạnh, trang phục sạch sẽ, thẳng nếp, không bị ô mốc.

- Am hiểu các loại rượu, biết kỹ thuật pha chế các loại đồ uống, linh hoạt trong cách pha chế để đáp ứng đúng yêu cầu của khách.

c. Nhân viên phục vụ bàn

Nhân viên phục vụ bàn là nhân viên là những người làm nhiệm vụ phục vụ trực tiếp thức ăn, đồ uống đến tận bàn cho khách, chịu trách nhiệm về chất lượng và số lượng sản phẩm phục vụ khách.

+ Nhiệm vụ

- Sắp xếp và kiểm tra bàn theo đúng quy định của quầy bar luôn ở trạng thái sẵn sàng phục vụ khách.

- Đón tiếp khách, thể hiện sự quan tâm và luôn luôn sẵn sàng phục vụ khách.

- Lấy các yêu cầu của khách, tư vấn và gợi ý để khách hàng có thể lựa chọn đồ uống phù hợp.

- Phục vụ đồ uống theo yêu cầu cho khách.

- Vệ sinh, chuẩn bị, sắp xếp và giữ gìn các thiết bị phục vụ khách.

+ Yêu cầu

- Thành thạo tay nghề, thao tác đúng quy trình kỹ thuật phục vụ khách trong quầy bar như đón tiếp khách, lấy yêu cầu của khách, bung bê khay, rót rượu, đưa đặt đồ uống, thu dọn dụng cụ...

- Nắm rõ thực đơn đồ uống và món ăn để chủ động giới thiệu với khách về các loại đồ uống đã có và các loại đồ uống mới của quầy bar.

- Có trí nhớ tốt để có thể nhớ tên, nhớ mặt khách hàng để tạo ấn tượng tốt với khách hàng cũng như thể hiện tính chuyên nghiệp của quầy bar.

- Trang phục phải mặc đúng quy định của quầy bar, luôn sạch sẽ, thẳng nếp, không bị nhàu, ô mốc...

- Có khả năng giao tiếp tốt và ứng xử linh hoạt với từng đối tượng khách

trong mọi tình huống phục vụ.

d. Nhân viên thu ngân

Nhân viên thu ngân là người thực hiện các công việc thu tiền và viết hóa đơn thanh toán cho khách. Yêu cầu đối với nhân viên thu ngân:

+ Phải nắm chắc giá cả các mặt hàng hiện đang có trong quầy. Phải có tác phong nhanh nhẹn, trí nhớ tốt để tránh nhầm lẫn và tính toán một cách nhanh nhất. Nắm vững được các lượng hàng, tỉ giá hối đoái hiện tại của các loại tiền để thanh toán nhanh và chính xác.

+ Hàng ngày chuẩn bị các phương tiện bao gồm máy thanh toán tiền, máy cà thẻ, máy soi tiền giả, máy đếm tiền, bảng liệt kê hàng hóa, hóa đơn, bút, máy tính...

+ Kiểm tra thông tin chính xác về tên hàng, đơn giá, số lượng, thành tiền... kể cả trên máy và viết bằng tay.

+ Trong quá trình bán hàng phải xếp tiền ngăn nắp theo từng loại để tiện trả cho việc trả tiền thừa cho khách, kiểm kê, tính toán vào sổ kê tiền nhanh.

+ Sau mỗi ca bán hàng, yêu cầu phải đếm tiền, buộc tiền, kê tiền, làm báo cáo vào sổ sách, nộp tiền cho kế toán theo đúng nguyên tắc, tuyệt đối không giữ tiền tại quầy trong 24h.

4.2.3. Môi quan hệ giữa các bộ phận

Nhân viên của bộ phận bar phải có mối quan hệ và sự hợp tác với những bộ phận khác. Họ cùng làm việc trong một nhóm, một tổ hợp tác làm việc nhịp nhàng, hợp lý tạo nên sự thành công trong hoạt động của quầy bar.

Những mối quan hệ tốt giữa các nhân viên phục vụ là cần thiết cho sự hợp tác làm việc. Vì vậy, tất cả các nhân viên của quầy bar trong công việc luôn phải lịch sự, nhã nhặn, chan hòa, đoàn kết, hợp tác tốt với nhau.

Nếu là quầy bar thuộc khách sạn thì quầy bar có mối quan hệ mật thiết với các bộ phận khác nhau trong khách sạn đó. Còn nếu là bar hoạt động độc lập thì mối quan hệ này thể hiện với quy mô nhỏ hơn.

a. Nhà ăn và nhà buồng

Bar cung cấp phục vụ những đồ uống cần thiết cho các bữa tiệc chiêu đãi, tổ chức tiệc đứng...

Khi khách lưu trú tại buồng của khách sạn có yêu cầu về đồ uống, nhân viên quầy bar sẽ chuẩn bị đồ uống và việc phục vụ khách sẽ do nhân viên buồng đảm nhiệm.

b. Với bộ phận lưu trú

Bar phối hợp với bộ phận lễ tân để nắm bắt được số lượng khách ăn nghỉ tại khách sạn, trên cơ sở đó chuẩn bị dự trữ đủ lượng đồ uống, luôn đảm bảo phục vụ khách tốt nhất.

Nếu bộ phận bar làm tốt sẽ tạo ấn tượng tốt với khách hàng, thể hiện đẳng cấp và sự chuyên nghiệp của khách sạn, để từ đó tăng được lưu lượng khách

đến lưu trú.

c. Với ban giám đốc

Bộ phận phục vụ bar là nơi trực tiếp thực hiện những chỉ tiêu kế hoạch hàng quý, hàng năm của ban giám đốc nên định kì phải báo cáo doanh số, chất lượng nhân viên... để cùng bàn bạc, tìm biện pháp thực hiện các chỉ tiêu đã đề ra.

d. Với các bộ phận khác

Bộ phận bar với bộ phận bảo vệ, sửa chữa... cũng có liên hệ chặt chẽ với nhau nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ khách và tăng nhanh doanh số cho khách sạn.

4.3. Trang thiết bị, dụng cụ quầy bar

Để hoàn thành một ly đồ uống được nhanh chóng và đạt hiệu quả cao nhất theo yêu cầu của khách, theo quy trình kỹ thuật và thẩm mỹ thì quầy bar phải có đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ chuyên dùng. Hiện nay, phần lớn các quầy bar thường sử dụng các trang thiết bị đắt tiền để có thể sử dụng được lâu dài và thể hiện đẳng cấp của quầy bar.

4.3.1. Trang thiết bị

a. Bàn quầy

Quầy được kê ở góc phòng bán bar. Phía trong quầy là chỗ đứng của người bán bar, phía ngoài là chỗ ngồi của khách được bố trí ghế chân cao, mặt tròn xoay được. Phía trên thường có dàn đèn ly có tác dụng trang trí và thuận tiện cho việc pha chế.

Kích thước của bàn quầy có chiều cao từ 1 đến 1,2m, chiều rộng không quá 60cm, mặt bàn chia làm 2 tầng, tầng thứ 2 thấp hơn tầng thứ nhất từ 30 đến 40cm.

Mặt quầy bar làm bằng chất liệu dễ lau chùi và không bị hoen rỉ. Mặt trước nên bọc nệm và nịt đường chân để tạo cho khách cảm giác dễ chịu và thoải mái.

Trên mặt bàn tầng 1 thường bày lọ hoa, gạt tàn. Dưới mặt bàn tầng 2 là nơi để rượu dùng pha chế hàng ngày, các dụng cụ chuyên dùng, trái cây và vật liệu để trang trí.

b. Tủ rượu

Tủ rượu được đặt ở phía trong quầy, sau lưng người bán bar. Tủ có nhiều ngăn để bày rượu và đồ uống. Chiều cao tủ gấp đôi chiều cao bàn quầy, thường được làm bằng gỗ, nửa phía trên có kèm theo gương kính để làm cho quầy bar rộng rãi hơn.

c. Bàn ghế

Được bày ở phòng khách của quầy bar. Bàn ghế có nhiều kiểu dáng phù hợp với kiến trúc của phòng khách và màu sắc hài hoà. Khăn bàn, khăn trang trí (nếu có) yêu cầu phải trang nhã, thể hiện được đặc điểm riêng của quầy bar, làm

bằng vải sợi tổng hợp.

d. Tủ lạnh, tủ đá

+ Máy để làm và bảo quản các loại đá viên, đá đập nhỏ.

+ Tủ lạnh làm lạnh đồ uống và các hàng hoá khác làm tăng chất lượng của đồ uống và bảo quản hàng hoá.

e. Chậu rửa

Dùng để cọ rửa dụng cụ của bar như cốc, tách, ly,... Trong quầy bar phải có ít nhất 2 chậu rửa làm bằng thép không gỉ, dễ cọ rửa. Hệ thống nước phải đảm bảo vệ sinh và dễ dàng thoát nước thải, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh.

f. Máy xay sinh tố, máy ép trái cây

Máy xay sinh tố với nhiều tính năng tiện dụng, trong pha chế đồ uống dùng để xay nhuyễn nguyên liệu theo phương pháp xay.

Máy ép trái cây, dùng để ép lấy nước cốt của các loại quả trong pha chế đồ uống.

h. Bếp ga (bếp điện)

Dùng để hâm nóng đồ uống nóng hoặc để chế biến một số món ăn có trong thực đơn của quầy bar.

4.3.2. Dụng cụ

a. Dụng cụ pha chế

Là những dụng cụ không thể thiếu đối với nhân viên pha chế khi pha chế đồ uống.

Dụng cụ để pha chế đồ uống bao gồm dụng cụ mở nút chai, mở rượu, thìa khuấy, ly trộn, bình lắc (shaker), bình thuỷ tinh để đựng nước hoa quả, thìa đong, cốc đong, dụng cụ vắt cam, chanh, xô đựng đá, gắp đá, phin cà phê, dao thót cắt hoa quả,...



*Dụng cụ phục vụ đa năng
(Waiter's friend)*



*Dụng cụ mở nắp chai
(Bottle opener)*



Thìa khuấy (Spoon bar)



Lọc đá



*Standard
shaker*



Dụng cụ gấp đá, đồ trang trí, đường viên, ... (Bar tongs)



Xô đá (Ice bucket)



Muỗng xúc đá (Ice scoop)



Cốc đong (Zigger)



Thìa đong (Measuring Spoon)



Vắt cam



Phin cà phê



Vòi rót rượu

Khi sử dụng các dụng cụ pha chế yêu cầu phải phù hợp, mỗi lần sử dụng xong phải rửa sạch và tráng lại bằng nước nóng. Khi rửa các dụng cụ phải chú ý các mép khe và kẽ của dụng cụ. Sau đó lau khô và cất dụng cụ vào trong tủ. Trước khi sử dụng phải lau lại một lần nữa và loại tất cả các đồ dùng đã bị hoen, ố...

Dao, thớt

Bên cạnh đó từng loại đồ uống sẽ có các loại ly, tách phù hợp. Tùy theo đặc trưng của mỗi loại thức uống mà những chiếc ly cũng có những nét khác biệt riêng cần lưu ý. Hiện nay, trên thị trường xuất hiện nhiều loại ly với nhiều hình dáng và mẫu mã khác nhau nhằm đa dạng hóa các loại ly đã có. Các loại ly được sử dụng phổ biến trong quầy bar gồm ly Vang, ly brandy, Rock, ly Champagne, ly Martini, ly Margarita, ly Collins, ly Tuy líp, ly Highball, tách cà phê, tách trà...



Ly Vang



Ly Champagne



Ly Rock



Ly Brandy



Ly Martini



Ly Margarita



Ly Collin



Ly Hightball



Ly Tuylíp



Ly bia (ly pilsner)



Ly Shot glass

Tách trà, cà phê

b. Dụng cụ phục vụ

Dụng cụ phục vụ là những dụng cụ phục vụ khách trong quá trình ăn uống tại quầy bar như khay bê, khăn phục vụ, bình đường, bình sữa, gạt tàn, lọ hoa,...

+ Khay bê để bê đồ uống ra phục vụ khách, yêu cầu phải có khăn lót khay để chống trơn trượt, đảm bảo vệ sinh và tất cả đồ uống khi mang ra cho khách đều phải dùng khay bê.

+ Khăn phục vụ dùng để bê các đồ lạnh, sử dụng trong các tình huống trong khi phục vụ khách ăn uống khách làm đổ đồ uống,...

+ Bình đường, bình sữa phục vụ kèm với đồ uống của khách. Khi phục vụ khách, bình đường phải kèm theo thìa, bình sữa phải có đĩa kê.



Khay bê



Bình đường



Bình sữa



Lọ hoa



Gạt tàn

4.3.3. Cách bài trí, sắp xếp quầy bar

4.3.3.1. Yêu cầu về bài trí sắp xếp trang thiết bị dụng cụ

Bài trí quầy bar là tổ chức không gian và xếp đặt thiết bị đồ dùng sao cho nhân viên phục vụ và khách đến quầy bar luôn cảm thấy được thoải mái, thích thú và sang khoái nhất. Bài trí có tính chất trừu tượng, cách thức bài trí phụ thuộc vào trình độ thẩm mỹ của người bài trí, phụ thuộc vào phong tục tập quán của địa phương.

Bài trí quầy bar phải có tính thẩm mỹ, sang trọng, lịch sự và âm cúng, thuận lợi. Vì vậy yêu cầu phải:

- + Đảm bảo về số lượng, chất lượng trang thiết bị theo từng loại hình bar.
- + Phù hợp với đặc điểm của từng loại hình bar về diện tích thiết kế, tính chất hay mục đích sử dụng.
- + Tiện lợi cho khách và nhân viên khi phục vụ, đồng thời bảo vệ tốt tài sản, trang thiết bị.
- + Gọn đẹp, cân đối, thuận chiều gió, thuận ánh sáng, đồng bộ, đồng kiểu.
- + Hạn chế tối đa việc dịch chuyển các thiết bị trong phòng.

1.3.3.2. Bài trí sắp xếp trang thiết bị dụng cụ phần quầy bar

Việc bài trí phải gọn gàng, đẹp mắt. Cốc khô bóng, sạch, trong suốt được đặt úp xuống, sắp xếp theo chủng loại nhìn hấp dẫn. Cách trình bày phải luôn hợp với các loại cốc, hợp lý và dễ sử dụng. Các loại chai phải bày theo loại và nhãn hiệu, mác quay ra phía ngoài. Luôn trưng bày nhãn mác các loại đồ uống đóng chai mà khách thích và để ở chỗ dễ lấy nhất.

Vị trí của người phục vụ phải thật hợp lý với vị trí các đồ uống dùng phục vụ quầy bar và với những thiết bị cần thiết cho phục vụ và chuẩn bị đồ uống.

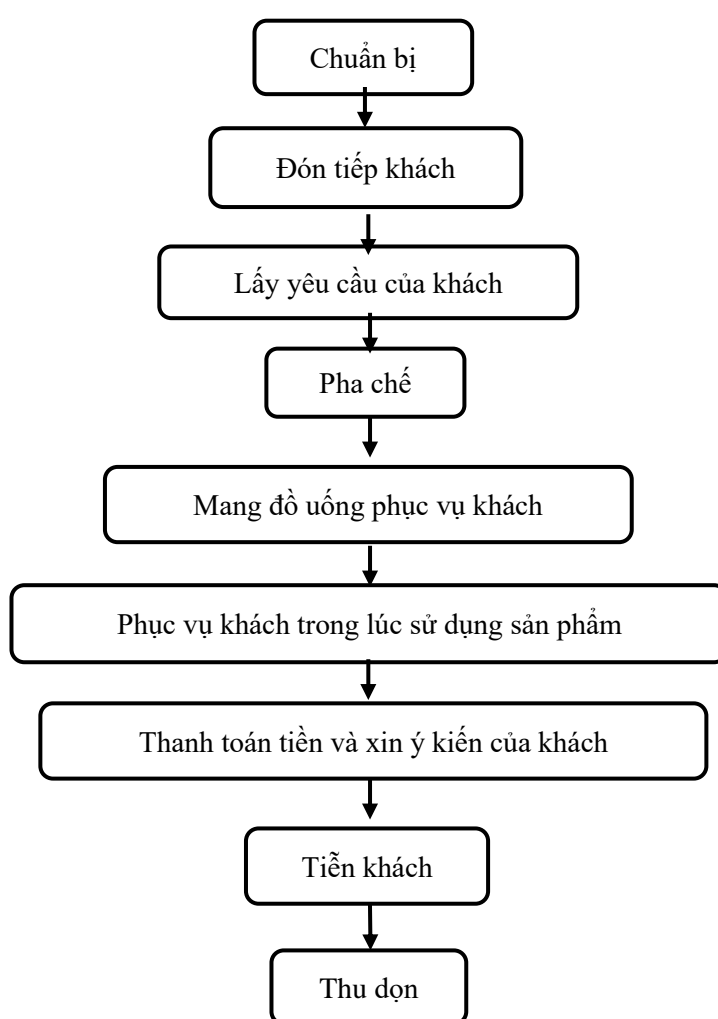
1.3.3.3. Bài trí sắp xếp khu vực phục vụ khách

Bàn ghế và những thiết bị đồ dùng khác phải luôn được xếp đặt hợp lý theo sơ đồ, vị trí của bàn. Bàn phải hợp với các thiết bị theo quy chuẩn. Trang thiết bị khác phải được chuẩn bị hợp với yêu cầu của khách trong ngày.

Danh mục đồ uống luôn được để sẵn trên bàn phục vụ. Luôn trang trí bình hoa đẹp và các đồ trang trí khác (nếu có) trên bàn.

4.4. Quy trình phục vụ khách trong quầy bar

Quy trình phục vụ khách trong quầy bar có vai trò rất quan trọng, nó góp phần hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ của quầy bar, tạo hình ảnh chuyên nghiệp và ấn tượng đối với khách hàng... Nhìn chung, quy trình phục vụ khách ở trong một quầy bar thường diễn ra như sau:



Sơ đồ 1.2. Quy trình phục vụ khách trong quầy bar

4.4.1. Chuẩn bị

Công việc chuẩn bị là sự khởi đầu cho quy trình phục vụ khách tại quầy bar, nếu chuẩn bị tốt sẽ đạt hiệu quả cao nhất và đem lại sự hài lòng cho khách nhất. Công việc chuẩn bị bao gồm:

+ Vệ sinh sạch sẽ phòng Bar, cọ rửa quầy, lau chùi bàn ghế...

+ Chuẩn bị đầy đủ và làm vệ sinh các trang thiết bị, dụng cụ pha chế, dụng cụ phục vụ.

+ Lau sạch bụi bám trên các chai rượu, bia bày trên tủ, giá và phải quay nhãn mác ra ngoài.

+ Kiểm tra số lượng, chất lượng các nguyên, vật liệu pha chế đồ uống.

+ Kê xếp bàn ghế sao cho phù hợp, dễ dàng cho khách và thuận tiện cho người phục vụ.

+ Trải khăn bàn, khăn trang trí.

+ Cắm hoa tươi trang trí trên bàn.

+ Xem lại thực đơn.

+ Chỉnh lại trang phục để đón tiếp khách.

+ Phân công công việc cho nhân viên theo từng khu vực.

4.4.2. Đón tiếp khách

Sau khi chuẩn bị xong người phục vụ đứng ở vị trí được phân công để đón tiếp khách. Khi khách đến mỉm cười, chào khách thể hiện sự hân hạnh được tiếp đón khách.

Nhân viên đứng ở cửa và khi khách đến chào khách, hỏi xem khách đã đặt chỗ trước chưa, nếu đã đặt bàn rồi thì dẫn khách đến vị trí đặt bàn, còn nếu chưa đặt thì hỏi khách thích ngồi ở vị trí nào và hướng dẫn khách đến bàn ngồi thích hợp nhất.

Sau đó, nhân viên phục vụ kéo ghế mời khách ngồi theo nguyên tắc phụ nữ trước, nam giới trước, người lớn tuổi trước, và ưu người có trường hợp đặc biệt (phụ nữ, có thai, trẻ con...).

4.4.3. Lấy yêu cầu của khách

Sau khi khách ngồi, người phục vụ đưa thực đơn đồ uống cho khách theo trình tự như sau:

+ Nhân viên phục vụ đứng ở bên phải khách hoặc trước mặt khách ở khoảng cách hợp lý để lấy order. Lưu ý lấy yêu cầu phụ nữ trước và phải đánh số thứ tự từng khách để phục vụ đúng yêu cầu của khách.

+ Nhân viên cần phải gợi ý cho khách dùng thêm sản phẩm của quầy Bar để đạt được doanh số cao nhất.

+ Khi lấy yêu cầu của khách xong, cần phải nhắc lại để cho khách khẳng định lại yêu cầu một lần nữa để tránh bị nhầm lẫn, thiếu sót. Phiếu yêu cầu được ghi làm 3 liên: 1 liên cho nhân viên bàn để phục vụ khách, 1 liên cho thu ngân để làm hóa đơn tính tiền cho khách, 1 liên dành cho nhân viên pha chế để pha chế đồ uống cho khách.

+ Sau khi lấy xong yêu cầu thì người phục vụ xin lấy lại thực đơn từ phía bên tay phải của khách.

4.4.4. Pha chế

Khi nhận được yêu cầu từ người phục vụ, người đứng Bar sẽ pha chế đồ

uống theo công thức, quy trình thao tác kỹ thuật, và đặc biệt phải đúng theo yêu cầu của khách một cách nhanh nhất, đạt chất lượng tốt nhất để chuyển cho người phục vụ mang ra cho khách.

Luôn giữ cho khu vực pha chế được ngăn nắp, tránh để đồ uống rót ra ngoài, sản phẩm phải được trang trí đẹp mắt, sạch sẽ hấp dẫn người sử dụng.

4.4.5. Mang đồ uống phục vụ khách

Đây là công việc mang đồ uống từ quầy bar ngay khi pha chế xong phục vụ khách của nhân viên phục vụ bàn. Yêu cầu:

- + Khi mang đồ uống cho khách người phục vụ phải dùng khay.
- + Phục vụ khách ở phía tay phải bằng tay phải của mình.
- + Khi cầm ly có chân phải cầm vào chân ly, ly không chân cầm ở thành ly sát đáy ly, ly tách có quai thì cầm vào quai.
- + Cần nhớ số thứ tự khách để đặt đồ uống đúng yêu cầu của từng khách, tránh nhầm lẫn.

4.4.6. Phục vụ khách trong lúc khách sử dụng sản phẩm

Trong lúc khách sử dụng sản phẩm, người phục vụ phải quan sát thái độ, cử chỉ của khách để sẵn sàng phục vụ khi khách cần gọi thêm đồ uống, đổi sản phẩm hay xảy ra tình huống trong quá trình khách ăn uống như đồ đổ uống ra bàn, khách phàn nàn về sản phẩm...

4.4.7. Thanh toán tiền và xin ý kiến của khách

Khi khách có yêu cầu thanh toán, người phục vụ lấy hoá đơn từ bộ phận thu ngân để thanh toán với khách. Hoá đơn có thể để ở khay hoặc một tấm bìa sách, đưa về phía bên phải khách.

Có thể kết hợp trong quá trình thanh toán, người phục vụ lấy thông tin phản hồi của khách về thái độ phục vụ, chất lượng sản phẩm phục vụ, quy trình phục vụ khách...

4.4.8. Tiễn khách

Sau khi khách sử dụng xong sản phẩm, dịch vụ của nhà hàng, quầy bar và chuẩn bị ra về, nhân viên chủ động đưa khách ra cửa, chủ động chào khách, chúc và chào hẹn gặp lại. Cảm ơn khách đã đến và tiêu thụ sản phẩm của quầy bar, mời khách lần sau lại đến, tạo ấn tượng tốt đối với khách để khách nhớ và không quên về nhà hàng, quầy bar.

4.4.9. Thu dọn

Sau khi tiễn khách cần nhanh chóng thu dọn bàn để chuẩn bị phục vụ khách tiếp theo. Yêu cầu khi dọn phải để riêng từng loại dụng cụ để có chế độ dọn và vệ sinh hợp lý.

Lưu ý cần dọn trước những dụng cụ dễ vỡ và vương, sau đó dọn những dụng cụ thấp, nặng.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 4

- Khái niệm bar, các trang thiết bị dụng cụ trong quầy bar
- Quy trình phục vụ khách trong quầy bar

❖ **CÂU HỎI THẢO LUẬN**

1. Anh (chị) hãy cho biết khái niệm, vai trò của các loại hình bar trong khách sạn hiện nay? Kể tên các loại hình bar mà em đã được biết?
2. Hãy cho biết nhiệm vụ và yêu cầu của nhân viên phục vụ bar?
3. Anh (chị) hãy nêu rõ yêu cầu về tiêu chuẩn và nhiệm vụ của nhân viên pha chế đồ uống?
4. Anh (chị) hãy kể tên và miêu tả được hình dáng các loại ly, cốc thường được sử dụng trong quầy bar. Nêu công dụng của từng loại ly, cốc đó?
5. Hãy cho biết các trang thiết bị, dụng cụ thường dùng ở trong quầy bar?
6. Anh (chị) hãy phân tích yêu cầu khi bài trí và sắp xếp quầy bar?
7. Anh (chị) hãy trình bày quy trình phục vụ khách trong quầy bar?

Chương 5.

PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG KHÔNG CỒN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 5

Chương 5 cung cấp kiến thức về các loại đồ uống không cồn như trà, cà phê, sinh tố... và vận dụng được một số kiến thức cơ bản để pha chế một số loại đồ uống không cồn phổ biến tại quầy bar.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 5

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

** Về kiến thức:*

- Trình bày được tác dụng của trà, các loại trà phổ biến trên thế giới và ở Việt Nam, các phương pháp pha trà chủ yếu.
- Nhắc lại được lịch sử cây cà phê, các loại cà phê chủ yếu, phương pháp pha chế và yêu cầu cảm quan.
- Mô tả được cách pha chế và phục vụ các loại nước giải khát, nước hoa quả, các loại đồ uống từ bột trong quầy bar.

** Về kỹ năng:*

- Trình bày đầy đủ các phương pháp sản xuất, cách pha chế và quy trình phục vụ đồ uống không cồn

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;

- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 5

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 5

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* phòng học lý thuyết
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- *Các điều kiện khác:* trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 5

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

- ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*
- ✓ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có*

❖ **NỘI DUNG**

5.1. Trà

Từ thập niên 70 của thế kỷ XX, các nhà khoa học Đông Tây, đặc biệt là các nhà khoa học Nhật Bản đã nghiên cứu một cách cặn kẽ và đã chứng minh rằng trà xanh giúp cho con người một số tác dụng về y dược như:

- + Tăng hệ miễn nhiễm để chống lại sự oxi hóa và làm suy yếu hệ thống ngăn ngừa tự nhiên của con người.
- + Ngăn chặn việc hình thành tế bào ung thư.
- + Kiểm chế bứu ung thư phát triển
- + Hạ thấp lượng “cholesterol xấu” trong máu.
- + Giảm huyết áp.
- + Giảm lượng đường trong máu.
- + Kiểm chế sự lên cân vì ngăn chặn được sự phân giải của tinh bột.
- + Tiêu diệt được siêu vi trùng, nấm và các loại vi khuẩn gây độc trong thức ăn.
- + Tiêu diệt được các loại vi khuẩn ở miệng và răng vốn là nguyên nhân làm hôi miệng hoặc sâu răng.
- + Làm chậm quá trình lão hóa.

Sở dĩ được như vậy vì trà xanh chứa nhiều thành phần có tác dụng tích cực đến sức khỏe con người, đặc biệt nhất là chất Catechins, một hợp chất chống oxi hóa, là thành phần chính giúp con người phòng ngừa và chống được rất nhiều bệnh hiểm nghèo. Chính vì vậy mà trà là một loại đồ uống được tiêu dùng phổ biến trên thị trường thế giới

5.1.1. Các loại trà trên thế giới

a. Các khu vực trồng trà trên thế giới

Trà là sản phẩm của cây chè. Trung Quốc được xem là nước đầu tiên phát

hiện cây chè. "Pentsao" là quyển sách nói về trà đầu tiên viết vào năm 2735 trước Công nguyên.

Trà xanh Việt Nam đã được Lục Vũ đề cập đến trong quyển "Trà Kinh" của Trung Quốc vào năm 760.

Trà Nhật Bản được các vị sư Nhật Bản tu học ở Trung Quốc mang giống về trồng vào năm 729. Năm 1191 Thiền sư Eisai nhân chuyến du học sang Trung Quốc cũng đem về một ít hạt giống trồng tại kinh đô Kyoto. Chính thiền sư Eisai là người đã bỏ ra rất nhiều công phu để cải thiện cách chế biến trà của Lục Vũ từ dạng "bánh trà" sang dạng trà búp phơi khô, mở đầu cho loại trà Nhật Bản hiện nay. Ông cũng là người chế ra loại "trà bột" và hệ thống hóa cách uống trà để sau này Seno Rikyu hoàn tất việc đưa môn uống trà của Nhật thành một đạo: Trà Đạo.

Ở Tây phương, người ta biết đến trà rất muộn. Lúc đầu trà xanh được nghe nói đến qua ký sự "Voyages and Travels" viết vào năm 1559. Sau đó khi Jan Hugo Van Linschooten, một nhà hàng hải Hà Lan hết lời ca ngợi món Trà đạo trong cuốn "Nhật ký du lịch sang Nhật" xuất bản năm 1595 thì các tàu buôn Hà Lan mới bắt đầu buôn trà sang Châu Âu vào những năm đầu thế kỷ 16. Vì thị trường ngày một to lớn nên việc tàu buôn của Hà Lan độc quyền bán trà không thể cung cấp hàng kịp thời, do đó năm 1689, công ty East India của Anh ra đời, trực tiếp buôn trà từ Trung Quốc sang Anh. Trong suốt gần 150 năm buôn bán trà với Trung Quốc, người Tây phương thấy việc làm ăn buôn bán ngày càng gặp nhiều khó khăn. Thứ nhất là diện tích trồng chè ở Trung Quốc không lớn và chế biến theo kiểu thủ công không đáp ứng được nhu cầu về lượng. Thứ hai là phương pháp chế biến "Bánh trà" không được cải thiện nên chất lượng kém, thường bị mốc sau những chuyến hải hành dài từ Trung Quốc sang Châu Âu. Trước những khó khăn đó, công ty East India quyết định thành lập một ủy ban nghiên cứu trà vào năm 1834 và sau gần 5 năm, công ty đã sản xuất được một loại trà từ giống trà bản xứ, trồng ở tỉnh Assam thuộc miền bắc Ấn Độ. Tuy nhiên, vì những đồn điền trà ở Ấn Độ bao la nên khi mang lá chè mới hái về đến nhà máy thì đã bị lên men, mất màu xanh, trở thành màu đen. Lúc pha trà màu đỏ sậm nhưng lại có mùi vị đặc biệt khác hẳn trà xanh. Thế là ngẫu nhiên trà đen kiểu phương Tây ra đời. Tháng 12 năm 1837, lô trà đen đầu tiên được sản xuất từ giống chè Assamica bằng phương pháp lên men được chuyển đến Calcutta để sau đó gửi sang Luân Đôn. Từ đó Tây phương ngoài loại "trà bánh" của Trung Quốc nay đã có thêm loại trà mới là Trà đen Ấn Độ. Tuy ra đời sau ngưng trà đen được tiếp thị bằng những phương pháp quảng cáo giỏi, công với những thế lực chính trị áp đảo của các nước thực dân nên đã gây được ấn tượng, nhất là giới trẻ. Do vậy, trà đen đã mau chóng chiếm lĩnh 72% thị trường tiêu thụ thế giới.

b. Các loại trà trên thế giới

Trên thế giới có rất nhiều loại trà phong phú và đa dạng khác nhau, dựa vào phương pháp chế biến có thể chia làm 6 loại chính:

+ Loại lên men: Hồng trà, Kỳ Hồng, Chân Hồng...

+ Loại nửa lên men: Trà Ô long, Vũ Nhi Nham...

+ Loại trà xanh chưa lên men: Trà Long Tĩnh, Bích La...

+ Loại trà bạch: Trà lá không vò dập và giữ lại búp non không sao tẩm là sản phẩm của tỉnh Phúc Kiến như trà Bạch Hào, Bạch Vãn, Tuyết Nha...

+ Loại trà bánh: Là trà ép thành khối

+ Loại hoa trà: Được ướp hoa từ trà xanh

5.1.2. Các loại trà phổ biến ở Việt Nam

Là một quốc gia có truyền thống uống trà rất lâu đời, Việt Nam sản xuất và tiêu thụ rất nhiều loại trà từ các loại trà truyền thống cho đến các loại trà được du nhập từ nước ngoài.

a. Trà tươi

Trà tươi là cách pha uống trà cổ xưa nhất còn lưu truyền tại Việt Nam. Với nguyên liệu gồm lá chè bánh tẻ, xanh tươi, không qua chế biến, chỉ đơn giản là hái lá tươi hãm và uống. Vì không trải qua quá trình chế biến nên trà tươi ít mùi vị, vị chát, khô, thường chỉ để giải khát. Chè tươi có màu nước xanh tươi màu lục diệp và phảng phất hương thơm tinh khiết của lá chè tươi.

b. Trà xanh (trà mạn, trà búp, trà khô, trà cân)

Trà xanh là loại trà được tiêu thụ nhiều nhất tại thị trường nội địa ở Việt Nam. Trà xanh được sản xuất theo quy trình từ chè búp tươi khi hái về được làm héo kết hợp với diệt men 1 phần, sau đó đem vò và sấy khô (diệt men toàn phần), đem phân loại để từ đó có được thành phẩm. Trà xanh khi pha có màu nước xanh vàng, tươi sáng, vị chát mạnh, có hậu ngọt, hương thơm nồng mùi cỏm.

c. Trà nụ (nụ hoa chè)

Là loại thức uống dân giã tại các vùng quê của Việt Nam. Chè nụ được làm từ những nụ chè còn non (nụ hạt tiêu). Nụ chè hái về phơi trong bóng râm cho đến khô mà vẫn giữ được màu xanh, nếu phơi nắng thì mau khô, nhưng nụ chuyển qua màu đỏ. Cũng có khi người ta ướp thêm hoa cúc vào chè nụ để có mùi thơm dịu dịu dễ chịu.

d. Trà đen

Việt Nam là nước có lượng trà xuất khẩu lớn trên thế giới, trong đó chủ yếu là xuất khẩu trà đen. Đây là loại trà được lên men sau đó mới sao tẩm và cho oxy hoá hoàn toàn. Nước trà thường có màu nâu sáng tới đỏ đậm.

Các loại trà đen Trà đen khi pha có màu nâu đỏ tươi, vị dịu, hương thơm nhẹ, có mùi vị mạnh nhất, một số loại rất chát.

e. Trà hoa (Hoa trà)

Trà hoa được coi như một nét đặc trưng riêng của trà Việt Nam so với các

nước khác trên thế giới. Ở Việt Nam, rất nhiều loại hoa tươi được dùng để ướp chung với trà, tạo ra rất nhiều những loại trà hoa như trà sen, trà lái, trà hoa ngọc lan, trà hoa sói, trà hoa cúc, trà hoa actisô, trà hoa ngâu, trà hoa bưởi, trà hoa quế... Mỗi nhà sản xuất có bí quyết công nghệ gia truyền riêng, tạo nên những đặc trưng trong hương và vị trà của mỗi hãng trà khác nhau.

f. Trà túi lọc

Trà túi lọc sử dụng nguyên liệu là trà mảnh, trà vụn có nhiều trong công nghệ chế biến trà xanh và trà đen. Để tiết kiệm và thu hồi xác trà tốt, người ta đã có công nghệ làm túi giấy đặc biệt để đựng trà. Túi trà có sợi dây buộc nhãn hiệu của hãng sản xuất, khi pha chỉ cần nhúng túi vào cốc hoặc chén nước sôi, túi bã trà vớt lên dễ dàng, không cần ấm pha trà và rất tiện lợi cho những người bận rộn.

g. Trà bột tan nhanh

Trà hoà tan trước đây chỉ được sản xuất tại các nước có công nghệ phát triển, hiện nay đã đang được sản xuất tại Việt Nam. Nguyên liệu để chế biến trà hoà tan là trà xanh hoặc trà đen vụn, trà già, trà thứ phẩm do không đòi hỏi về ngoại hình đẹp. Trà hoà tan có dạng bột toí xốp, rất mịn, gồm những hạt nhỏ, màu vàng nhạt (trà xanh), nâu nhạt (trà đen). Trà hoà tan có màu nước, vị trà đạt yêu cầu, nhưng hương nhạt, vì đã bị bay hết hương trong quá trình chiết xuất, cô đặc và sấy.

5.1.3. Cách chọn trà và bảo quản

a. Chọn trà

+ Trà khô phải mới, có màu sắc tươi sáng, khô, giòn, bóp mạnh sẽ bị nát. Trà cũ thì cánh trà ẩm, mềm, màu sậm.

+ Khi pha nước sôi trà phải tỏa hương phảng phất, cánh trà nở đều, màu vàng xanh. Trà cũ không tỏa hương, có màu vàng nâu.

b. Bảo quản trà

+ Trà rất dễ bị bay hơi, mất mùi, biến chất, bị ẩm. Vì thế chỉ nên mua trà vừa đủ dùng trong thời gian ngắn, phải đựng trong hộp kín bằng kim loại, gỗ, giấy hoặc sành sứ có lót giấy thiếc. Không được để trà chung với những thứ nặng mùi và đựng trà trong lọ thủy tinh.

+ Có thể bảo quản trà thơm lâu và không bị ẩm bằng cách:

- Nếu chưa dùng hàng ngày thì gói trà cho vào tủ lạnh. Phương pháp này giữ được hương trà trong thời gian lâu.

- Lấy một cục vôi sống bọc vải lại, bên ngoài bọc thêm một lớp giấy

5.1.4. Một số phương pháp pha trà phổ biến

a. Trà túi lọc nóng

+ Dụng cụ

- Ly, tách
- Thìa

- Phích nước sôi
- Bình đựng đường

- Khay bê
- Khăn phục vụ
- + Nguyên liệu
 - Trà túi lọc (Lipton, Tâm châu, Dilmah...): 1 túi lọc
 - Nước sôi: 100 ml
 - Đường, đá, chanh....

+ Cách pha chế

Cho vào tách 1 túi lọc trà Lipton, Tâm châu, Dilmah...

Nhấn trà cột đầu sợi chỉ móc lên miệng tách, sau đó rót nước sôi vào khoảng 2/3 tách.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Nóng và đồng nhất.
- Mùi vị: Hương vị đặc trưng của trà, trà được chiết xuất hết.
- Màu sắc: màu vàng đỏ.
- Nhãn trà không bị ướt.

+ Phục vụ

Khi mang ra cho khách, trên đĩa trà mé bên phải có thìa trà. Cùng với tách trà trên khay còn có đĩa nhỏ đựng vài lát chanh mỏng và bình đựng đường.



Hình 2.1. Trà túi lọc nóng nóng

b. Trà dilmah sữa

+ Dụng cụ

- Máy xay sinh tố
- Máy bào đá
- Ly colin, tách
- Thìa
- Phích nước sôi
- Khay bê, khăn phục vụ

+ Nguyên liệu

- Trà Dilmah: 1 túi lọc
- Đường: 30 gr
- Nước sôi: 100 ml
- Đá bào: 50 gr
- Sữa tươi: 60 ml

+ Cách pha chế

- Cho túi trà vào cốc đổ 100ml nước sôi vào cho trà chiết xuất hết, sau đó để cho trà nguội.

- Cho nước trà, đường, sữa và đá vụn vào máy xay sinh tố chạy tan đá, trút sang ly Colin, cắm ống hút.

+ Yêu cầu cảm quan

- Màu sắc: Trắng ngà.
- Trạng thái: Có 1 lớp bọt mịn trên mặt.
- Mùi vị: Nổi hương của trà dilmah, vị ngọt mát của trà và ngậy của sữa.

+ Phục vụ

Cắm ống hút và cây khuấy, phục vụ khách uống lạnh.

c. Trà xóc

+ Dụng cụ

- Bình lắc
- Dao, thớt
- Ly highball, tách
- + Nguyên liệu
 - Trà Lipton: 2 túi lọc.
 - Nước sôi: 100 ml
 - Đường: 15 gr
- + Cách pha chế
 - Cho 2 túi trà vào tách rồi rót nước sôi vào gần đầy tách, đậy đĩa lên.
 - Chờ vài phút cho ra trà. Rót trà vào bình lắc nhỏ.
 - Đậy nắp bình, đặt bình vào trong xô đá trong vài phút cho bình nguội
 - Cho vào bình lắc 3 lát chanh, 2 thìa cà phê đường và vài viên đá nhỏ.
 - Lắc bình, sau đó rót ra ly cao (Highball, Collin), trang trí 1 lát chanh gài lên miệng ly.
- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Trong, có lớp bọt nổi trên bề mặt
 - Màu sắc: Màu vàng rom
 - Mùi vị: Thơm của trà và chanh, ngọt mát.



Hình 2.2. Trà xóc

+ Phục vụ
 Chăm ống hút và phục vụ khách ngay. Nếu khách muốn uống có đá thì cho thêm đá viên và cây khuấy.

d. Pha trà mạn (trà Tàu)

- + Dụng cụ pha trà
 - khay, ấm, chén phải bằng gốm, sứ thanh nhã.
 - Không pha trà trong phích nước hay ấm lớn mà pha theo số lượng người uống với ấm chén khác nhau: độc ấm, song ấm, quần ấm.

+ Nguyên liệu
 - Trà phải là danh trà nổi tiếng của Trung Quốc, Mốc Câu, Tâm Châu (Lâm Đồng),... Trà không bị mất mùi, ảm mốc, có mùi thơm cốm.- Nước pha trà có thể là nước mưa, nước suối, nước bàu sen... Nếu dùng nước máy phải để qua đêm cho mát hết mùi hoá chất.

+ Kỹ thuật pha trà
 - Tráng 2 lần ấm chén cả trong lẫn ngoài bằng nước thật sôi trước khi cho trà vào ấm.

- Cho trà vào ấm.
- Rửa trà: nghĩa là rót nước sôi vào ấm, lắc sơ ấm rồi đổ bỏ nước.
- Cho nước sôi vào để khoảng 3-4 phút cho trà ngấm, ta được nước trà làn



Hình 2.3. Trà mạn

đầu. Sau đó cho thêm nước sôi vào ấm. Nước lần 2 được xem là thơm ngon nhất. Chỉ pha đến nước thứ 3.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Trong, không có cặn, vẩn đục.

- Màu sắc: Màu vàng xanh.

- Mùi vị: Thơm mùi chè búp khô, vị ngọt hậu, hơi chát.

+ Phục vụ

Có thể uống nóng, uống lạnh với đá, có thể cho thêm đường.

5.2. Cà phê

Cà phê là một sản phẩm đồ uống chế từ hạt cà phê. Hạt cà phê được rang vàng thẫm, nghiền thành bột trước khi pha.

Mục đích pha cà phê là để chiết xuất chất cafeine từ 16% đến 18% trong cà phê. Hoạt chất này có tác dụng lợi cho hệ thần kinh và gia tăng hoạt động của tim mạch. Tuy nhiên một số người không dùng được do bị huyết áp cao,... nên hiện nay người ta đã sản xuất cả những loại cà phê không có cafeine bằng cách tách chất cafeine ra khỏi hạt cà phê.

5.2.1. Các loại cà phê

a. Lịch sử cây cà phê

Cà phê (gốc từ café trong tiếng Pháp) là một loại thức uống màu đen có chứa chất caffeine và được sử dụng rộng rãi, được sản xuất từ những hạt cà phê được rang lên, từ cây cà phê. Vào thế kỷ thứ V, một người chăn dê xứ Ethiopia (Bắc Phi) phát hiện đàn dê của mình có dấu hiệu ngất ngậy, nửa say nửa tỉnh khi ăn 1 loại trái cây. Gã bèn hái vài quả để nhai thử thì thấy có hiện tượng sáng khoái. Sau đó, dân chúng hái về giã nát, nấu sôi làm nước uống. Quả đó được đặt tên là Koffy (tên của quả đồi đã phát hiện ra). Cây cà phê ngày càng được trồng nhiều và lan rộng đến nhiều nước trên thế giới.

Ở Việt Nam, cây cà phê do cố đạo người Pháp Alexandre De Rhode trên đường truyền giáo đã mang đến vào năm 1857.

b. Các khu vực trồng cà phê nổi tiếng trên thế giới

+ Braxin: Phần lớn là để sản xuất các loại cà phê hoà tan, có hương vị không giống với cà phê hoà tan ở các vùng đất khác.

+ Columbia: Cà phê rang chín có màu sẫm và thơm nồng

+ Costa Rica: hương vị đậm đà, độ chua cao

+ Guatemala: Rang vừa phải, tạo được mùi thơm dịu

+ Indônêxia: Rất dịu, hương phảng phất

+ Jamaica: Được xem là hương vị tuyệt vời nhất. Hậu vị ngọt đậm do chất đường cô lại khi rang

+ Việt Nam: Hiện nay là nước xuất khẩu cà phê thứ 3 trên thế giới sau Braxin và Columbia.

c. Các loại cà phê

+ Arabica (Moka): Gốc châu phi, còn gọi là cà phê chè vì lá giống lá chè. Loại cà phê này ngon nhất và hiếm. Có nhiều ở Braxin. Hàm lượng cà phê cao (khoảng từ 1,5 đến 3%)

+ Robusta: Lá giống lá vôi nên còn gọi là cà phê vôi hoặc sê. Việt Nam trồng Robusta chủ yếu để xuất khẩu vì có hàm lượng cà phê thấp (khoảng từ 1 đến 1,3%).

+ Exelsa: Thường gọi là cà phê mít vì lá giống lá mít. Hàm lượng cà phê tinh chất khoảng từ 1,4 đến 1,6%. Loại này có vị chua nên giá rẻ, ít được ưa chuộng. Tuy nhiên là loại dễ trồng, không đòi hỏi nhiều về khí hậu và thổ nhưỡng. Exelsa chủ yếu là để pha trộn với các loại cà phê khác làm hạ giá thành.

5.2.2. Các loại cà phê phổ biến ở Việt Nam

+ Cà phê bột (pha bằng phin, máy...)

+ Cà phê hoà tan là loại khi uống chỉ cần đổ nước nóng vào và khuấy lên là có thể uống ngay.

+ Cà phê lon là cà phê được chế biến và đóng lon.

5.2.3. Các phương pháp pha cà phê

a. Áp suất (Espresso)

+ Đây là loại cà phê chính gốc Ý, được pha trong máy từ những hạt cà phê rang, có khả năng cung cấp cà phê cho 1 vài khách chỉ trong vòng vài giây. Phương pháp này bao gồm việc đưa luồng hơi nước nóng qua cà phê và chảy xuống cốc thông qua áp lực của hơi nước. Cà phê Espresso được phục vụ cho khách theo dạng cà phê đen trong ly nhỏ. Để pha một tách Espresso, người ta cần:

- Cà phê: 20gram

- Nước: 90ml

Sau đó bật máy với thời gian hoạt động từ khoảng từ 18 đến 25 giây, tùy theo tốc độ của từng loại máy.

+ Dùng phương pháp áp suất để tạo ra nhiều loại cà phê khác nhau như Espresso, Cappuccino, Latte, Machiato, Mocha, America...

- Cappuccino: 1/3 cà phê + 1/3 sữa + 1/3 bột sữa tươi

- Latte: 1 tách Espresso + sữa + váng sữa

- Mocha: 1 tách Espresso + chocolate Syrup + Whipping Cream

- America: 1 tách Espresso + nước

- Machiato: 1 tách Espresso + váng sữa + bột sữa

b. Thẩm thấu (phin)

Đây là phương pháp pha chế từ cà phê bột đã được rang, xay và dùng phin cà phê để pha chế dựa trên phương pháp thẩm thấu (nước nóng đi qua cà phê bột, sau đó được một bộ lọc giữ chặt lại để không trôi theo nước cốt cà phê rơi

xuông tách).

+ Dụng cụ

- Phin cà phê

- Phích nước sôi

+ Nguyên liệu:

- Cà phê: 20gram

- Nước sôi: 70ml

+ Pha chế:

- Cho cà phê vào phin

- Lắc phin cho cà phê phẳng mặt rồi đặt vỉ vào xoay một vòng, ép nhẹ mặt cà phê xuống

- Rưới lên mặt vỉ khoảng 20ml nước sôi rồi chờ 1 phút cho cà phê thấm nước nở đều

- Cho thêm khoảng 50ml nước sôi và đẩy nắp phin lại chờ nước cà phê chảy xuống tách.

c. Nén (Cà phê lọc ép)

Kiểu pha cà phê này được người ta quen gọi là cà phê kiểu Pháp, mặc dù dụng cụ pha cà phê do một người Ý sáng chế ra sau đó bán bản quyền patent cho một người Thụy Sĩ từ năm 1933. Rất nhiều người thích uống cà phê pha theo kiểu này bởi vì rất nhanh và dễ, đồng thời chiết xuất được rất nhiều hương thơm từ bột cà phê. Dụng cụ pha cà phê gồm một xy-lanh thủy tinh (Cylindrical glass container) và một cái lọc khít như một cái piston bên trong xy-lanh đó. Người ta cho bột cà phê vào trong xy-lanh, rót nước sôi vào khuấy đều, để nguyên từ 4 đến 5 phút. Sau đó người ta cho cái piston-lọc vào và ấn nhẹ và chậm để tách bột với dụng dịch cà phê đã pha xong. Cà phê lúc đó đã có thể uống được và không còn nóng lắm nữa. Ưu điểm của phương pháp này là không phải tốn 1 cái phễu lọc giấy mỗi lần pha cà phê. Chú ý, bột cà phê phải chọn loại xay vừa phải (Medium ground coffee) nếu không sẽ dễ bị uống bột cà phê lẫn trong cà phê.

d. Hơi (Cà phê mocha)

Ấm mocha có 3 phần gắn liền với nhau. Phía dưới là một cái bình nhỏ chứa nước (nồi hơi), ở giữa là một cái lọc bằng nhôm đồng thời là chỗ nén cà phê, và phía trên cùng là nơi chứa thành phẩm, cả 3 phần gắn với nhau đều có roăng cao su kín hơi. Người ta đổ lượng nước vừa đủ với lượng cà phê muốn có vào trong "nồi hơi", rồi cho bột cà phê vào trong bộ lọc (cà phê xay mịn hay thô tùy sở thích, hai thìa teaspoon cho một ly cà phê), sau đó vặn chặt và đun. Khi nước sôi, hơi nước bốc lên và gập bột cà phê lên ngưng tụ thành nước sôi, nước cất sôi, đảm bảo 100°C (hay ít nhất cũng 99°C). Nước mới ngưng tụ hòa tan cà phê và sản phẩm được đẩy tiếp lên trên và đọng lại ở bình chứa phía trên. Chỉ chưa đầy 1 phút cà phê đã pha xong, nóng sẵn sàng để uống.

- Đĩa kê và tách cà phê

- Thìa cà phê



Hình 2.4. Cà phê phin

5.2.4. Tiêu chuẩn một tách cà phê ngon

Để xác định một tách cà phê ngon, người ta thường dựa vào những tiêu chuẩn cụ thể về chất lượng của cà phê.

+ Mùi (Flavor): Mùi thơm hấp dẫn, ngây.

+ Vị (Taste): Vị đắng, ít chua.

+ Hậu vị (After Taste): Uống xong có ngọt hậu.

+ Độ sánh (Body): Khối lỏng đồng nhất, sánh, nước bám trên thành tách màu vàng nâu.

+ Độ tươi mới (Acidity): Nước cà phê đen đặc, tươi sáng, không tối xỉn

+ Không có cặn đóng ở đáy tách.

5.3. Nước thiên nhiên

5.3.1. Các loại nước:

Nước thiên nhiên là nước lọc và nước khoáng. Nước lọc là nước lấy từ lòng đất và được tiệt trùng. Nước khoáng là nước lấy từ lòng đất, nước có chứa một số chất khoáng khác nhau, đôi khi bơm gas vào. Đặc điểm của nước khoáng là nhiều nhân tố vi lượng, tác dụng tốt với cơ thể...

5.3.2. Yêu cầu về chất lượng

- Là loại nước có thương hiệu, được kiểm nghiệm và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Các loại nước này không quá hạn sử dụng, không bị vẩn đục, đổi màu...

5.3.3. Phục vụ nước uống

- Các loại nước khoáng và nước suối thường được phục vụ ở nhiệt độ lạnh khoảng từ 7 đến 10°.

- Có thể dùng với đá khi khách yêu cầu.

5.4. Nước uống có hương vị và có ga

5.4.1. Các loại nước

- Nước sôđa: Loại này được bơm khí cacbon đioxit, khí này tạo thành bọt khí. Sôđa không màu, không mùi, không vị, thường dùng để pha với rượu mạnh hoặc để pha chế cocktail.

- Nước ngọt: Là các loại đồ uống có hương vị có thể có ga và không có ga như Coca, Pepsi, 7up, nước sâm, nước yến...

5.4.2. Yêu cầu về chất lượng

- Là loại nước có thương hiệu, được kiểm nghiệm và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Các loại nước này không quá hạn sử dụng, không bị phồng, méo, không có hiện tượng lạ như vẩn đục, đổi màu...

5.4.3. Phục vụ nước uống

Nước có hương vị và có ga có thể uống lạnh hoặc có đá, được phục vụ vào cốc dài như ly Collins, Highball... Có thể để pha lẫn đồ uống khác như rượu

Whisky, Gin, Vodka...

5.5. Nước hoa quả

Nước Việt Nam là một nước nhiệt đới quanh năm bốn mùa đều có hoa thơm, quả ngọt đa dạng và phong phú như cam, xoài, dứa, táo, lê... Hoa quả của chúng ta ngoài việc ăn tươi trực tiếp còn được chế biến thành các loại nước quả tươi, nước quả đóng hộp có thể phục vụ cho khách quanh năm.

5.5.1. Nước hoa quả ép được sản xuất công nghiệp

Nước hoa quả ép được sản xuất công nghiệp là loại nước uống từ một loại hoa quả tươi được ép lấy nước cốt có chất bảo quản và được đóng hộp hoặc đóng chai. Đối với loại này phải được bảo quản ở nhiệt độ thoáng mát, đóng nắp kín, chặt.

a. Yêu cầu về chất lượng

+ Là loại nước có thương hiệu, đã được kiểm nghiệm và đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Không quá hạn sử dụng, không bị hỏng, méo, không có hiện tượng lạ như vẩn đục, đổi màu...

b. Phục vụ

+ Khi uống phải pha loãng với sôđa hoặc nước sôi để nguội và có thể cho thêm đá.

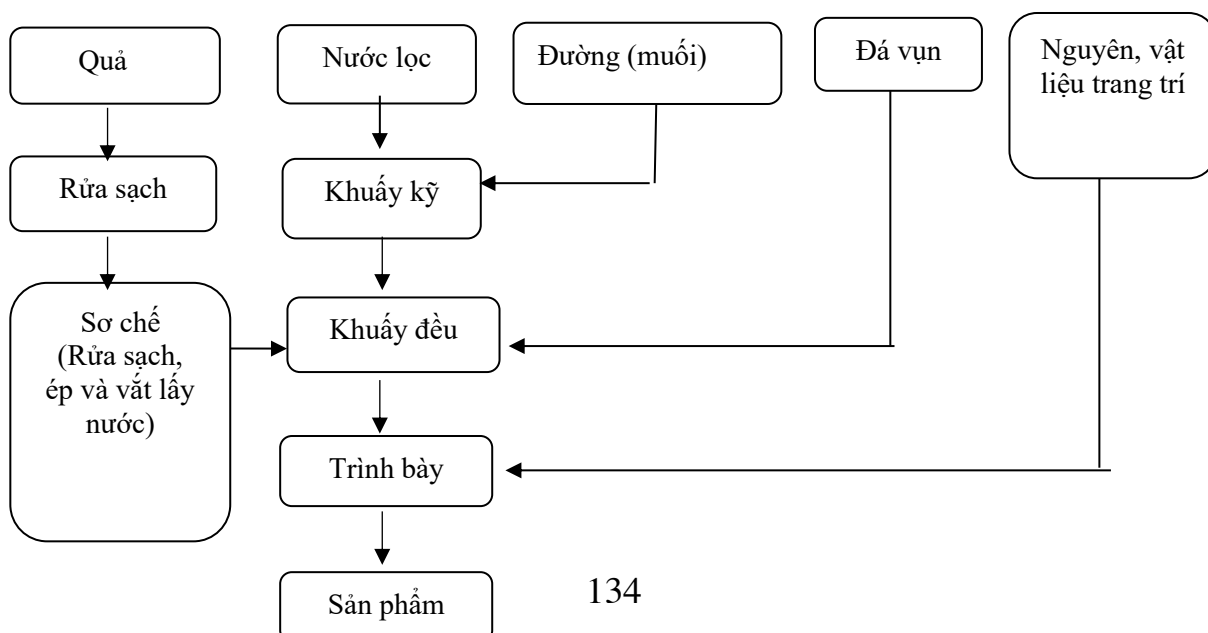
+ Có thể pha lẫn với rượu mạnh để uống trực tiếp, hoặc dùng để pha chế các loại cocktail và mocktail...

+ Để ở nhiệt độ lạnh.

5.5.2. Nước hoa quả tươi

Đây là loại nước được vắt hoặc ép từ hoa quả tươi như cam, chanh, cà chua, táo, lê... Khi uống có thể uống nguyên chất hoặc pha chế thêm với các nguyên liệu khác như đường, muối, nước lọc, đá...

a. Quy trình pha chế



Sơ đồ 2.5. Quy trình pha chế nước hoa quả tươi

- + Chuẩn bị thiết bị, dụng cụ và nguyên, vật liệu trang trí.
- + Lựa chọn những loại quả chín, mọng, có nhiều nước, không bị thối hoặc dập nát. Sau đó đem rửa sạch, bóc vỏ, bỏ hạt... đem vắt hoặc ép lấy nước cốt.
- + Đường (muối...) và nước lọc đem khuấy kỹ cho tan đường, sau đó đem hỗn hợp nước ép quả, đá vụn khuấy đều.
- + Đổ sản phẩm ra ly, gài nguyên vật liệu trang trí đã chuẩn bị lên miệng ly.

b. Yêu cầu cảm quan

- + Trạng thái: Đảm bảo trạng thái trong, không vẩn đục.
- + Mùi vị: Đặc trưng mùi và vị của nguyên liệu chính.
- + Màu sắc: Màu đặc trưng của quả.

c. Phục vụ

- + Có thể uống với đá hoặc ướp lạnh.
- + Có thể uống nước ép nguyên chất nếu khách yêu cầu

Ví dụ: Nước ép dâu

- + Thiết bị, dụng cụ
 - Máy ép hoa quả
 - Dao, thớt
 - Thìa
 - Ly high ball, collin
 - Khay đựng
 - Khăn phục vụ
- + Nguyên liệu
 - Quả dâu tây: 100 gr
 - Quả dâu ta: 100 gr
 - Đường: 100 gr
 - Nước lọc
 - Đá viên: 50 gr
- + Cách pha chế
 - Dâu sơ chế, rửa sạch, để khô ráo.
 - Quả dâu đem vào máy ép lấy nước cốt.
 - Nước lọc và đường đem khuấy kỹ, sau đó đem hỗn hợp nước đường, nước ép dâu, đá viên khuấy đều.
 - Đổ sản phẩm ra ly, trang trí bằng một quả dâu tây gài trên miệng ly kèm theo uống hút và cây khuấy.
- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Đồng nhất, lỏng, đảm bảo độ lạnh.
 - Màu sắc: Màu đỏ tươi của quả dâu.



- Mùi vị: Nổi vị dâu, ngọt mát và chua dịu.

+ Phục vụ

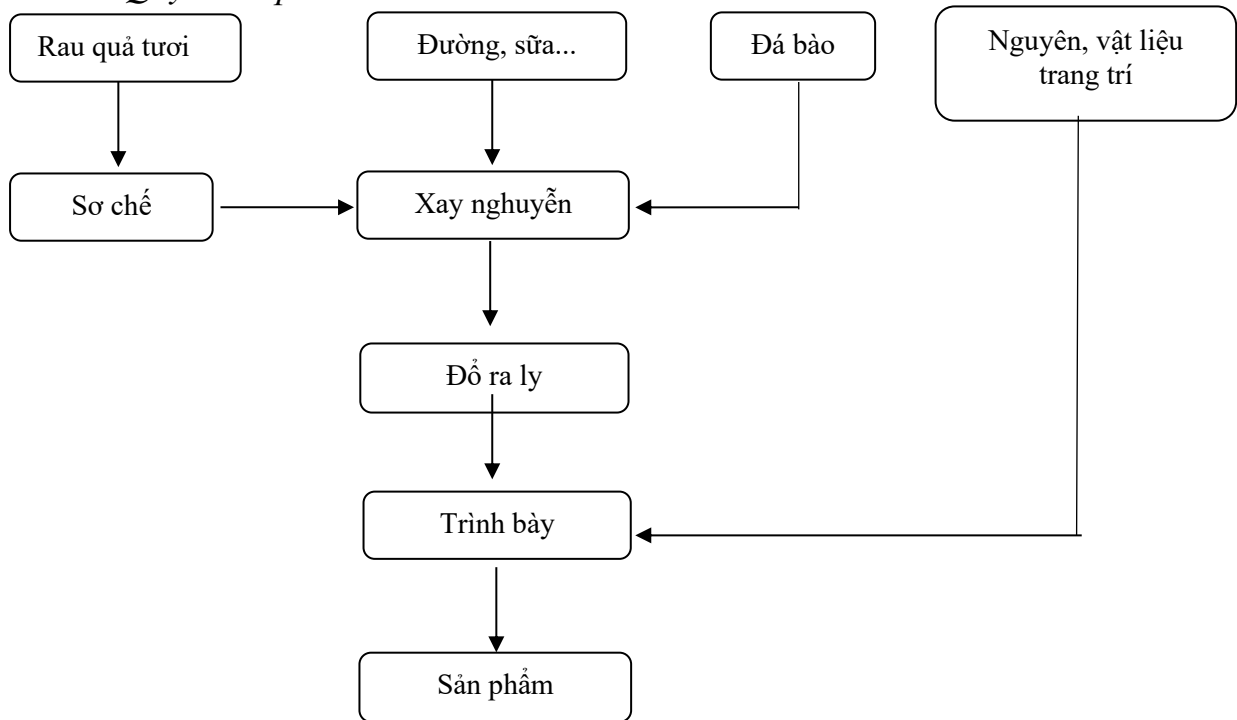
Phục vụ khách ngay sau khi pha chế xong.

Hình 2.6. Nước ép dâu

5.5.3. Sinh tố

Sinh tố là loại đồ uống tạo bởi một hoặc một vài loại rau quả, cho thêm một số chất bổ sung như đường, sữa, đá, si rô,... rồi dùng máy xay nhuyễn. Sinh tố có tác dụng cung cấp vitamin và chất hữu cơ cho cơ thể.

a. Quy trình pha chế



Sơ đồ 2.3. Quy trình pha chế sinh tố.

Quy trình pha chế một ly sinh tố sử dụng phương pháp xanh như sau:

- Rau, củ, quả tươi đem rửa sạch, sơ chế theo từng loại (đối với rau có thể thái nhỏ, quả thì bóc vỏ, bỏ hạt và thái hạt lựu, củ bóc vỏ và thái hạt lựu).

- Đem nguyên liệu chính đã sơ chế cùng với các nguyên liệu phụ như đường, sữa, đá bào... vào máy xay sinh tố xay nhuyễn.

- Đổ sản phẩm ra ly và trang trí.

b. Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Đồng nhất, sánh, mượt

- Màu sắc: Màu của nguyên liệu chính (rau, quả...)

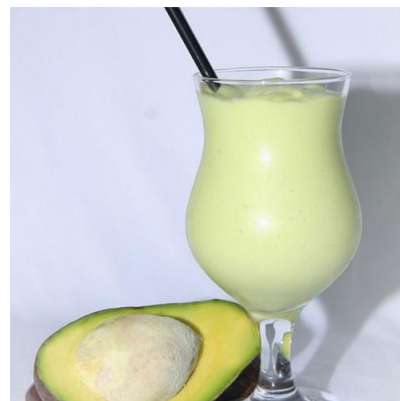
- Mùi vị: Phải nổi bật mùi vị của nguyên liệu chính, tránh để nguyên liệu phụ làm át mùi.

c. Phục vụ

Sản phẩm sau khi pha chế xong nên phục vụ khách ngay để đảm bảo độ lạnh, độ tươi mới do dễ bị hỏng, tan chảy, vữa...

Ví dụ: Sinh tố bơ

- + Thiết bị dụng cụ
 - Máy xay sinh tố
 - Dao, thớt
- + Nguyên liệu (1 ly)
 - Bơ đã sơ chế: 100 gr
 - Sữa tươi: 50 gr
 - Đường: 20gr
- + Quy trình
 - Lựa chọn quả chín mềm. Sau khi rửa sạch, bỏ hạt rồi cắt nhỏ
 - Cho tất cả nguyên liệu vào bình máy xay, bật máy xay nhuyễn khoảng 30 giây.
 - Đổ sản phẩm ra ly, trang trí bằng quả cherry gài lên miệng ly, cây khuấy và thìa khuấy.
- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Đồng nhất, sánh sệt
 - Màu sắc: Xanh nhạt
 - Mùi vị: Ngọt ngào, thơm mát
- + Phục vụ khách: Cắm ống hút, đem phục vụ khách ngay.



Hình 2.7. Sinh tố bơ

5.6. Các loại đồ uống từ bột

Pha chế đồ uống từ bột là kỹ thuật hòa trộn các nguyên liệu từ các loại bột với đường, sữa, đá... bằng nhiều phương pháp khác nhau như trực tiếp, khuấy.

5.6.1. Ca cao

- + Dụng cụ
 - Phích nước sôi
 - Đĩa kê và tách sứ
 - Thìa cà phê
- + Nguyên liệu (đôi với cacao nóng)
 - Ca cao bột: 20g
 - Đường kính: 20g
- + Quy trình pha chế
 - Thìa khuấy
 - Khay bê, khăn phục vụ
 - Nước sôi: 100ml

Dùng phương pháp khuấy. Cho ca cao và đường vào cốc, trộn đều rồi cho 1 chút nước đủ để ngâm và đánh nhuyễn. Cho tiếp nước sôi đủ lượng rồi khuấy đều.

- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Sản phẩm đồng nhất, nóng
 - Màu sắc: Nâu đen
 - Mùi vị: Thơm hương ca cao, vị ngọt.



Hình 2.8. Cacao nóng

+ *Phục vụ*

Phục vụ ngay sau khi đã pha chế xong, sản phẩm phải đảm bảo độ nóng khi đưa phục vụ khách.

5.6.2. *Bột sắn dây*

+ *Dụng cụ*

- Ly collin
- Dao, thớt

- Thìa khuấy
- Khay bê, khăn phục vụ

+ *Nguyên liệu*

- Bột sắn dây: 15g
- Đường kính: 30g
- Nước lọc: 150ml

- Đá vụn: 30g
- Chanh quả: 5ml
- Vài giọt tinh dầu bưởi

+ *Pha chế*

Cho đường và bột sắn dây vào cốc, cho nước lọc đủ lượng và khuấy đều. Sau đó cho nước chanh và đá vào, nhỏ vài giọt tinh dầu bưởi, uống lạnh.

Trang trí bằng một lát chanh gài lên miệng ly, cây khuấy và ống hút.

+ *Yêu cầu cảm quan*

- Trạng thái: Sản phẩm đồng nhất, không có cặn lắng đáy ly.

- Màu sắc: Màu trắng.

- Mùi vị: Vị ngọt mát, chua dịu thơm ngon của vị sắn dây, thơm hương bưởi.

+ *Phục vụ*

Nước bột sắn là một loại đồ uống có đặc tính rất mát, có thể được phục vụ uống nóng, uống nguội, uống có đá đều được.

5.6.3. *Bột đậu xanh*

+ *Dụng cụ*

- Ly collin
- Dao, thớt

- Thìa khuấy
- Khay bê, khăn phục vụ

+ *Nguyên liệu*

- Bột đậu xanh: 25g
- Nước lọc: 150ml
- Đường kính: 30g

- Đá vụn: 30g
- Tinh dầu chuối vài giọt

+ *Pha chế*

- Cho bột đậu và đường cùng 1 chút nước khuấy nhuyễn, đánh thật kỹ để bột và đường tan hết.

- Đổ tiếp đủ lượng nước và dầu chuối vào khuấy đều, sau đó cho đá vụn



Hình 2.9. *Bột sắn dây*

vào ly.

+ *Yêu cầu cảm quan*

- Trạng thái: Sản phẩm đồng nhất, bột đậu mịn, nước bột đậu hơi sánh
- Màu sắc: Màu vàng nhạt hơi xanh.
- Mùi vị: Vị ngọt mát, thơm mùi đậu rang.

+ *Phục vụ*

Nước bột đậu xanh có thể phục vụ uống nóng, uống nguội, uống lạnh có đá đều được.

5.7. Mocktail

5.7.1. Khái niệm

Mocktail là loại đồ uống được hoà trộn từ các nguyên liệu không chứa cồn như loại nước quả, mật ong hoặc si rô... với nhau để tổng hợp được mùi vị thơm ngon của nhiều loại.

Mocktail xuất phát từ chữ Motorist Cocktail, nghĩa là một loại cocktail đặc biệt, không chứa các chất có cồn. Mocktail ra đời khoảng từ năm 1920-1933. Loại thức uống này thường dành cho những người lái xe mô tô, giúp họ giữ được sự tỉnh táo trên đường.

Mocktail chỉ khác biệt với cocktail ở chỗ không có rượu nên. Trong chất tạo màu và tạo mùi của mocktail cũng tuyệt đối không có chất cồn (thường chỉ dùng trái cây tươi, sữa, trà, cà phê, trứng hoặc các loại thức uống đóng hộp, đóng chai như nước trái cây, nước ngọt, xirô, soda chanh...). Vì vậy, mocktail được phụ nữ, trẻ em và những người có tuổi ưa chuộng.

* *Các loại cocktail không cồn*

Người ta thường chia mocktail thành ba loại chính:

- Mocktail dùng trước bữa ăn, được pha chế từ các loại trái cây có vị chua nhẹ như cà chua, cam, chanh, bưởi... để kích thích khẩu vị.
- Mocktail dùng để kết thúc tiệc, thường ngọt và béo hơn nhờ sữa, kem, nước dừa để hỗ trợ tiêu hóa hoặc tạo dư vị thơm ngon.
- Mocktail sử dụng dùng để thưởng thức trong các quầy bar.

5.7.2. Các phương pháp pha chế

Để đánh giá chất lượng của một ly mocktail ngon là màu sắc hài hòa và hương thơm nhẹ nhàng. Có thể pha chế bằng các phương pháp giống như cocktail như trực tiếp, lắc, khuấy, trộn, nhiều tầng hay xay, đôi khi kết hợp các phương pháp với nhau để tạo nên sự đa dạng và độc đáo cho mỗi loại mocktail.

Để có một ly mocktail hoàn hảo cần lưu ý:

- Riêng các loại mocktail có sử dụng nước ngọt có gas như coca, soda... thì không nên dùng cách lắc vì dễ nổ.
- Các loại nước trái cây có vị chua như dứa, cam, chanh, quýt, bưởi... không nên pha chung với sữa vì dễ tạo kết tủa.
- Có một số nguyên tắc kết hợp cần chú ý: nước sori có thể hợp với nước

cam nhưng lại không hợp với nước ôi; nước cà rốt, cà chua thường nồng mùi nên dễ lấn át hương của những loại cây trái khác; nước cóc hay khế chỉ ngon khi đứng riêng một mình.

- Nên sử dụng hoa quả theo mùa bởi chúng thường cho hương vị đậm đà nhất. Nếu dùng sữa chua (yaourt), nên chọn loại trắng không đường thay vì các loại có hương tổng hợp, để tránh làm biến mùi ly mocktail.

5.7.3. Cách pha chế một số loại mocktail

a. Mocktail Shirley Temple

+ Dụng cụ

- Jigger
- Ly High ball
- Thìa
- Khay đựng

+ Nguyên liệu

- Sữa chua: 1 hộp
- Sirô dâu: Vài giọt
- 7up: 150 ml
- Đá viên: 50 gr

+ Cách pha chế

Sử dụng phương pháp pha chế trực tiếp:

- Cho đá vào trong ly.
- Cho tiếp sữa chua, nước 7up vào ly và dùng thìa khuấy khuấy đều.

- Trang trí bằng một lát chanh, quả cherry, cây khuấy và ống hút.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Lỏng
- Màu sắc: Màu phớt hồng, có dải màu trắng hấp dẫn của sữa chua.
- Mùi vị: Thơm hương dâu, vị ngọt mát.

+ Phục vụ khách

Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay, uống lạnh.

b. Mocktail 3 tầng

+ Dụng cụ

- Jigger
- Ly Rock, Champagne Flute
- Thìa
- Khay đựng

+ Nguyên liệu

- Syrup lựu: 10ml
- Soda: 30ml
- Vải tươi: 3 quả
- Đá viên: 50 gr
- Nước xoài ép: 20ml

+ Cách pha chế

- Lựa 3 quả vải tươi, ngon, chín và mọng nước. Bóc vỏ, lấy thịt vải cho vào ly high ball, dùng thìa dằm nát. Rồi cho nước ép xoài vào khuấy đều.



Hình 4.8. Mocktail Shirley Temple

- Dùng một chiếc ly cao khác, rót vào ly 10ml syrup lựu, sao cho syrup không bị vưon lên thành ly.

- Tiếp đó nhẹ nhàng đổ nước xoài vãi lên trên, sao cho nước ép xoài không tác động mạnh làm tan syrup trước đó

- Cuối cùng là cho vài viên đá vào chung, đổ soda vào. Trang trí bằng một chiếc tăm xuyên qua quả vãi và đặt trên miệng ly hoặc trang trí tùy ý.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Phân thành tầng.

- Màu sắc: Màu đặc trưng của sirô lựu, nước xoài ép, soda.

- Mùi vị: Mùi vị đặc biệt hòa trộn giữa vãi, lựu, xoài.

+ Phục vụ khách

Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay, uống lạnh.

c. Mocktail Aloha Mojito

+ Dụng cụ

- Jigger

- Ly collin

- Thìa

- Khay đựng

+ Nguyên liệu

- Nước lọc: 300 ml

- Đường: 30 gr

- Lá bạc hà: 15 ngọn lá bạc hà (có thể thay thế bằng rau húng quế).

- Nước cốt chanh: 10 ml

- Soda: 150 ml

- Đá viên: 50 gr

+ Cách pha chế

- Cho đường vào 200ml nước vào với nhau rồi bắc lên bếp hâm nóng. Khi nước nóng, khuấy đều cho đường tan, đồng thời bỏ lá bạc hà (húng quế) vào. Đây là giai đoạn tạo ra món "syrup bạc hà". Sau khi nước sôi, vớt lá bạc hà ra và giữ lại nước syrup, để cho nguội.

- Cho nước chanh, 100 ml nước lọc vào với nhau, khuấy đều. Sau đó đổ syrup bạc hà và nửa lon soda vào hỗn hợp này, khuấy đều lần nữa.

- Rót ra ly, cho đá lên, trang trí bằng vài lát chanh tươi và thưởng thức.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Lỏng.



Hình 4.8. Mocktail 3 tầng



Hình 4.9. Mocktail Aloha Mojito

- Màu sắc: Màu vàng, có màu xanh của ngọn bạc hà thả nổi.
 - Mùi vị: Mùi thơm của lá bạc hà, vị ngọt mát và chua dịu.
- + Phục vụ khách
Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay, uống lạnh.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 5

- Phương pháp pha chế, cách phục vụ trà, cà phê, các loại nước và mocktail

❖ CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Đồ uống không cồn gồm những loại nào? Nêu tác dụng của đồ uống không cồn?
2. Anh (chị) hãy nêu những phương pháp pha trà phổ biến ở trong quầy bar?
3. Anh (chị) hãy trình bày phương pháp pha trà mạn? Cho biết công dụng của trà đối với đời sống của con người, đặc biệt là trong quầy bar? Khi pha trà mạn và hoa trà khác nhau ở chỗ nào?
4. Anh (chị) hãy nêu phương pháp pha cà phê phin? Cho biết tiêu chuẩn của một tách cà phê ngon? Tại sao khi pha cà phê phin thường có cặn ở đáy tách và cho biết cách khắc phục?
5. Hãy trình bày các loại nước giải khát được sử dụng phổ biến trong quầy bar? Cho biết yêu cầu và chất lượng của các loại nước giải khát đó?
6. Nước ép hoa quả là gì? Nêu yêu cầu và chất lượng của nước ép hoa quả?
7. Nước hoa quả tươi là gì? Nêu phương pháp pha chế nước hoa quả tươi? Cho một ví dụ minh họa?
8. Anh (chị) hãy cho biết sinh tố là gì? Nêu phương pháp pha chế một ly sinh tố? Cho biết những nguyên nhân nào dẫn đến sự không thành công của một ly sinh tố? Cho ví dụ minh họa?
9. Anh (chị) hãy cho biết các loại đồ uống từ bột được sử dụng phổ biến ở trong quầy bar?
10. Mocktail là gì? Nêu cách dùng mocktail trong nhà hàng và quầy bar?

Chương 6

PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG CÓ CÒN

❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 6

Chương 6 cung cấp kiến thức về các loại đồ uống không cồn như trà, cà phê, sinh tố... và vận dụng được một số kiến thức cơ bản để pha chế một số loại đồ uống không cồn phổ biến tại quầy bar.

❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 6

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

** Về kiến thức:*

- Trình bày được khái niệm, phương pháp sản xuất các loại bia, rượu.
- Phân biệt được các loại rượu, bia và yêu cầu cảm quan của chúng.
- Nhắc lại được phương pháp bảo quản và cách phục vụ của từng loại bia, rượu.
- Kể tên được một số loại bia, rượu nổi tiếng trên thế giới.

** Về kỹ năng:*

- Trình bày đầy đủ các phương pháp sản xuất, cách pha chế và quy trình phục vụ các loại đồ uống.

** Về năng lực tự chủ và trách nhiệm*

- Có khả năng làm việc độc lập, có ý thức tự học, trách nhiệm với nghề nghiệp;

- Phát huy tính tích cực, hợp tác trong học tập;
- Chủ động nghiên cứu tài liệu, cập nhật thông tin mới.
- Đảm bảo vệ sinh, an toàn lao động trong quá trình học tập
- Thể hiện sự nhiệt tình, tác phong nhanh nhẹn trong công việc.

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 6

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực: thuyết trình, giảng giải, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, đóng vai, làm việc nhóm, ...*
- *Đối với người học: chủ động ôn lại nội dung lý thuyết đã học, chủ động và hợp tác trong học tập.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 6

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** phòng học lý thuyết
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các trang thiết bị
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, ...
- **Các điều kiện khác:** trang phục đúng quy định

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 6

- **Nội dung:**

- ✓ *Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức*
- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*

- **Phương pháp:**

- ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên: không có*
- ✓ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: bài kiểm tra 1 giờ*

❖ **NỘI DUNG**

Đồ uống có cồn là những loại đồ uống mà trong thành phần của chúng có chứa hàm lượng cồn nhất định (độ alcol). Đồ uống có cồn thường sử dụng trong quầy bar bao gồm rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh và bia.

Ngày nay, đồ uống có cồn không thể thiếu được trong cuộc sống của con người, trong từng bữa ăn, bữa tiệc, trong các cuộc gặp gỡ, trao đổi, các dịp lễ Tết... đặc biệt là một trong những đồ uống tuyệt vời trong các quầy bar, nhà hàng.

Sử dụng đồ uống có cồn vừa phải sẽ mang nhiều lợi ích cho sức khỏe. Vì vậy, không nhất thiết phải tránh xa rượu mà vẫn có thể tận hưởng cảm giác cay ngọt của rượu trong mỗi bữa ăn.

6.1. Rượu vang

6.1.1. Khái niệm

Rượu vang được sản xuất vào khoảng thời kỳ Trung cổ 6.000 năm trước công nguyên và được nhập cảng vào Ai Cập khoảng năm 2750 trước công nguyên. Ngày nay rượu vang được sản xuất ở khắp thế giới bằng nguyên liệu chính là từ hoa quả và chủ yếu là nho.

Vì vậy, *rượu vang là loại rượu lên men tự nhiên từ nước hoa quả, là một thứ đồ uống có chứa cồn chủ yếu làm từ nho được ép ra và lên men.*

Nho là một loại hoa quả để làm rượu vang, thành phần nho dùng để sản xuất rượu gồm những chất sau: Cuống và hạt nho có chất tannin, vỏ có chất tannin và sự cấu thành sắc tố, bột trái nho có chứa chất acid, đường, protein... Các thành phần này là những thành phần cơ bản tạo nên từng loại rượu vang với các hương vị đặc trưng.

Chất tannin trong rượu được chiết xuất từ hạt, vỏ và cuống nho. Đây là một yếu tố quan trọng quyết định thời gian ủ rượu tùy theo hàm lượng tannin có trong rượu nhiều hay ít. Nó là một chất bảo quản tự nhiên có trong nho. Tannin

làm nên kết cấu và là thành phần chính của rượu. Có thể cảm nhận chất tannin trong vòm miệng, chất giống như cảm giác uống nước trà đặc. Tannin là thành phần quan trọng trong việc ủ rượu đỏ hơn là rượu trắng. Nó như là một chất bảo quản và sẽ nhạt dần. Khi rượu còn trẻ thường có mùi thơm của hoa quả, mùi vị của rượu sẽ phát triển đa dạng theo thời gian.

Axít có trong bột quả nho là chất làm cho hoa quả tươi ngon và rượu vang cũng cần axít. Nếu quá ít nó sẽ trở nên chán ngắt và ngán ngẩm, đặc biệt là rượu ngọt. Còn nếu quá nhiều axít sẽ trở nên chua gắt và không thể uống được. Mức độ axít có thể cảm nhận được bằng miệng bởi vị chua trong rượu, cụ thể là hai bên đầu lưỡi. Một số loại axít như axít acetic là loại axít dễ bay hơi, nếu có một lượng nhỏ chúng cũng có thể làm bay hết hương vị của rượu. Nếu quá nhiều, rượu sẽ chua giống với chất aceton thậm chí là chua như dấm.

Nho có nhiều loại theo màu sắc của quả và là sự cấu thành nên sắc tố trong rượu vang. Nho đen, nho đỏ dùng để làm rượu trắng, hồng và đỏ. Nho có màu đen sẫm, đỏ sẫm, xanh sẫm như nho Garbend, Pinotnoir, gamayete... Nho trắng có màu vàng hoặc màu xanh lá cây như nho Smillon, chrdonnay, Pinot Blanc. Nho này dùng để sản xuất rượu trắng hoặc pha lẫn để sản xuất rượu màu.

6.1.2. Các loại rượu vang

a. Vang thường (Vang bàn)

*** Khái niệm**

Đây là loại rượu nguyên chất không có thêm bất kể loại chất nào khác và được khử chất cacbon điôxit. Rượu này có độ cồn từ 14 độ hoặc thấp hơn.

*** Phân loại rượu vang thường: có 3 loại chính:**

+ Rượu vang đỏ (Red wine):

Rượu vang đỏ có độ rượu từ 9°C đến 12°C, được chế xuất từ loại nho đen, nho đỏ hoặc tím sẫm. Khi lên men ngâm cả vỏ cho đến lúc đạt màu sắc như ý mới lọc bỏ vỏ đi. Sau đó thường được để trong thùng gỗ thời gian từ 6 đến 24 tháng và có thể lâu hơn. Khi rượu đã đạt mùi, vị người ta đem lọc cặn và đóng chai có bọc nút lie bọc kim loại màu đỏ, để chai nằm nghiêng để rượu trong chai tiếp tục biến đổi.

Do khi lên men cả vỏ nên rượu vang có màu sắc của vỏ loại nho. Rượu vang đỏ thường có màu đỏ tươi hoặc màu tím thẫm, có mùi thơm, có vị hơi chua, hơi chát và không ngọt

Một số tên rượu đỏ nổi tiếng như Sant Emilion (Pháp), Beaujolais và Pommart (Pháp), Chianti (Ý)...

+ Rượu vang trắng

Được chế xuất từ loại nho đen, đỏ hoặc trắng lọc lấy phần nước quả rồi cho vào thùng ủ. Thùng ủ phải là loại đã được tráng plastic, thủy tinh hoặc sắt không rỉ. Nước nho được ủ trong thùng khoảng từ 2 đến 3 tháng. Sau đó lọc và đóng chai. Rượu trắng có độ alcol mạnh hơn từ 12% đến 14% Vol, có màu

trắng, hơi xanh, vàng nhạt, trong và mùi thơm nhẹ, độ ngọt thanh, hơi chua, có dư vị hơi chát, hơi cay, thơm hương nho. Nút chai thường bọc kim loại màu.

Một số loại rượu trắng như Barsac và Graver (Boc đô Pháp), Chablis và Macon (Buc gô như Pháp), Frascati (vùng Lazio, Italia), Rosella và Rhine (Đức)...

+ Rượu vang hồng

Được chế từ loại nho đen hoặc đỏ khi vỏ nho đổi màu. Do vậy rượu được pha trộn giữa màu đỏ và màu trắng. Thông thường nút chai được bọc kim loại màu hồng.

Một số loại rượu hồng như Tavel Rose của Côt đuy Rôn – Pháp, Rose D' Anjou của Van đờ loa – Pháp, Matou Rose của Bô Đào Nha...

* Các loại rượu vang thường nổi tiếng trên thế giới

• *Rượu Pháp*

+ Rượu Bordeaux

- Vùng Bordeaux sản xuất hàng loạt rượu trắng và rượu mệnh danh là những loại rượu ngon nhất thế giới.

- Hầu hết rượu đỏ được sản xuất tại vùng Bordeaux với tên Clarets được người Anh và người Mỹ rất thích

- Những loại rượu Bordeaux nổi tiếng: Grands crus, Premier, Superieur Cru... Những rượu này nguyên chất, màu sắc đa dạng, có mùi thơm tuyệt vời, có hậu.

+ Rượu Burgundy

- Rượu Burgundy trắng có vị ngọt đậm, hầu hết được sản xuất tại vùng Gra xơ, Ba xắc và Xôtecơ. Ngon nhất là rượu vùng Aligote vì nó được sản xuất từ loại nho tuyệt hảo của vùng này.

- Rượu Burgundy đỏ thông dụng ở Pháp được sản xuất từ vùng De Nuit và De Beaune và vùng Beau Jolais.

+ Rượu Alsace

Vùng Alsace nằm dọc theo sông Rhine. ở đó sản xuất rượu nhẹ. Rượu vùng Alsace được phân biệt rõ bởi tên loại nho dùng để sản xuất rượu này. Tên nho được ghi rõ trên nhãn rượu như: Riesling, Sylvanex...

+ Rượu Val De loire

- Vùng Loire sản xuất rượu đỏ, hồng và rượu có gaz.

- Rượu màu hồng ngon nhất được sản xuất tại vùng Anjou.

- Rượu trắng ở vùng Muscadet.

- Rượu Loire thường nhẹ, ngon và có hương vị hoa quả. (Vin de pays De Rest là rượu rất ngon, hương vị thơm, chất lượng cao, đảm bảo chính hãng).

+ Rượu Rhone

Vùng Rhone sản xuất hầu hết các loại rượu đỏ, ít có rượu trắng nguyên chất. Rượu hồng nổi tiếng được sản xuất tại vùng Taven (Rượu Cotes Du

Ventoux VDQS: rượu hảo hạng của vùng Rhone).

+ Rượu Provence

Vùng cotes de Provence nằm giữa vùng Marseille và nice. Loại rượu này thường được đóng chai đẹp, đa dạng với những nhãn mác trang trí đẹp mắt. Loại rượu ngon nhất vùng Provence là rượu màu hồng mà nổi tiếng như là 1 loại loại hoa hồng của vùng Provênc. Rượu này có cả loại đỏ và trắng (Vin de pays conteaux varois)

- *Rượu Đức*

+ Rượu Mosele

- Rượu Moselle hầu hết nguyên chất, ít cồn, đóng chai màu xanh
- Rượu ngon nhất: Bercasteler, Piesport Zell, Wiltigen...

+ Rượu Rhine

Còn gọi là rượu "Hocks" mùi rất thơm và trong vắt. Loại này thông thường được đóng trong chai cổ thon nhỏ màu nâu đục

- Rượu đỏ ngon nhất được sản xuất tại vùng Rheingau
- Rượu trắng, độ cồn nhẹ, được sản xuất ở vùng Rheingau
- Vùng Palatinate và Nahevalley sản xuất rượu trắng và đỏ bình dân
- Rượu Liefraunilch là loại rượu Rhein đỏ được pha trộn với chất lượng

hảo hạng

- *Rượu Italia*

+ Thông thường ở nhãn rượu vang của nước Italia có những từ:

- Riserva: Loại rượu có chất lượng ngon hơn
- Classide: Sản xuất ở Tuscany và Piedment
- Vendemmia: Sản xuất bằng loại nho thu hoạch trong năm
- Vino ordinario: Rượu bình dân
- Vino Rose: Rượu màu đỏ
- Vino Nero: Rượu màu đỏ thẫm
- Vine charetto: Rượu đỏ rất nhẹ
- Vino Rosato: Rượu màu hồng
- Vino Bianco: Rượu màu trắng
- Spumante: Rượu có gaz

+ Một số nhãn hiệu rượu Italia chính:

- Rượu vang đỏ: Barbera (Pied mont), Barolo (Pied mont), Ruffino Chianti (Tuscany), Valpolicella (Veneto), Sassala (Lombardy)...

- Rượu vang hồng: Brachetto Rosato (Pied mont), Laerima christi (Campania)...

- Rượu vang trắng: Antinori chianti (Tuscany), Est Di (Lazio), Frascati (Lazio), Monte Fiascone (Lazio), Lacrimachristi (Campanio), Soave Bianco (veneto)...

- *Rượu Tây Ban Nha và Bồ Đào Nha*

+ Rượu vang Tây Ban Nha

Có 5 vùng sản xuất rượu vang chính tại Tây Ban Nha, đó là vùng Rioja, Catalonia, Lamancha, Malaga và Sherry. Từ thường thấy ở các rượu Tây Ban Nha là:

- Reserver: Rượu có chất lượng ngon hơn
- Bodega: là rượu Tây Ban Nha
- Denominacao De Origin: Vùng này luôn đảm bảo chất lượng và nguồn gốc của rượu

+ Rượu vang Bồ Đào Nha

- Một số địa danh sản xuất rượu thuộc vùng núi như: Dours, Dao và Minho

- Rượu hồng nổi tiếng được sản xuất tại Vila Real và rượu mạnh: Porto, Madeirr (vang cường hoá 16 - 22°C).

• *Rượu của các nước châu Mỹ*

Được sản xuất tại các nước Canada, bang California (Mỹ) và Chi lê, Achentina.

+ Rượu vang Canada

- Hầu hết thuộc các loại rượu mạnh như rượu Porto, Sherry
- Rượu được ưa chuộng trên thế giới: DLaura, Ducher, Niaga

+ Rượu vang California

Được đánh giá như rượu Burgundy, Bordeaux, Riesling... Các loại rượu này được phân chia thành:

- Rượu khai vị: Gồm các loại rượu kích thích mạnh như: Sherry, Madeira và Malaga và rượu mùi Vermouth

- Rượu uống khi ăn: Rượu vang trắng có độ cồn từ 10 -> 14% như Sautern California, rượu vang đỏ có chứa độ cồn khoảng 14% như rượu nho California, rượu có ga như Rượu Brut, Sec, Doux...

- Rượu tráng miệng: Đó là những rượu nho Porto, Malaga

+ Rượu vang Chi lê

- Ngon nhất ở các vùng Maipot và Aconlagua.

- Rượu đỏ được sản xuất từ nho của vùng Garbennet, Muscat Graper.

- Rượu trắng được sản xuất từ nho của xứ Riesling và Sauvignon. Rượu Chilcan của vùng Santiago được đóng bình xuất khẩu.

+ Rượu vang Achentina

- Vùng sản xuất rượu: Monde Za Argentina (ngon nhất), San Juan, Ria Kagro, Larioga và Selta

- Rượu đỏ: Carbornat, Vigonon, Merlet
- Rượu trắng: Riesling, Pinot Blanc

b. *Vang bọt (Vang sủi tăm, vang có ga)*

* Khái niệm

Vang có gaz là loại nguyên chất có chứa cacbon điôxit. Rượu được đóng chai ở nhiều kích cỡ khác nhau, màu sắc khác nhau, có độ cồn khoảng 14% hoặc thấp hơn. Nút chai bằng lie xốp có bịt kín lưới kim loại màu để giữ nút chai khỏi bị bật tung vì áp lực của chất cacbon điôxit, đường và men tiếp tục biến đổi tạo nên CO₂. Vang có ga thường có màu hồng nhạt, trắng đỏ, được đóng chai với nhiều kích cỡ khác nhau.

* Các phương pháp sản xuất

Có 2 phương pháp đóng chai rượu trước khi đóng nắp. Những phương pháp này được áp dụng sau khi rượu đóng chai nhưng chưa đóng nút:

- Phương pháp gây men: Người ta bơm khí cacbon điôxit vào từng chai rồi đóng nắp

- Phương pháp champagnoise: Người ta thêm 1 ít đường và men vào rượu để tạo một bước lên men lần thứ 2 trong chai rồi đóng nắp

* Một số rượu vang bọt

+ Champagnes: Loại rượu này chỉ được sản xuất tại vùng nông thôn nước Pháp theo phương pháp champagnoire. Đây là 1 loại rượu tốt nhất (vua của các loại rượu), ngon nhất thế giới với chất lượng chuẩn mực. Một số loại nổi tiếng trên TG:

- Moet chandon Dom Perrinon

- Charles Heidsieck

- Mum's Gordong Rouge

- Ruinart

+ Các loại rượu sủi bọt khác: Loại rượu này có thể làm theo phương pháp Champagnoise hoặc phương pháp gây men, đặc biệt ở Pháp, Đức, Italia, Úc, Nga và Mỹ. Các loại rượu nổi tiếng:

- Red Sparkling Burgundy (Pháp)

- Asti Spumante (Vùng Piedmont - Ý)

- Casino Sekt (Moselle- Đức)

- Burossa Pearl (Úc)

c. Vang mạnh (Vang cường hóa)

Là loại rượu vang nguyên chất được làm mạnh thêm bằng rượu mạnh trong quá trình sản xuất, chủ yếu là rượu brandy để tăng nồng độ cồn, thường có nồng độ alcol từ 17% đến 22% vol vang có vị ngọt, đậm đà nguyên chất và thường bán theo ly nhỏ.

Rượu vang mạnh thay đổi giữa loại ngọt và loại không ngọt. Loại rượu không ngọt có nồng độ cồn cao hơn người ta thường dùng làm rượu khai vị, loại ngọt có nồng độ cồn thấp hơn dùng làm rượu tráng miệng.

Một số nhãn hiệu rượu vang mạnh nổi tiếng như Poirt, Sherry (Tây Ban Nha), Marasala, Madeira (đảo Đại Tây Dương)...

d. Vang mùi

Vang mùi là vang nho được cường hóa (pha thêm rượu mạnh) và cho thêm hương liệu. Đặc điểm có độ rượu từ 16% đến 20% vol và rất thơm.

Vang mùi được dùng để khai vị dùng để khai vị hoặc tráng miệng (uống có đá hoặc không đá), dùng nhiều trong pha chế cocktail, để tạo mùi thơm khi chế biến món ăn.

Một số nhãn hiệu vang mùi nổi tiếng như Vermouth và Aperitifs. Vermouth là loại rượu vang nho ngâm với ngải đắng, được gia tăng nồng độ và tăng thêm độ ngọt, hai quốc gia sản xuất chủ yếu loại rượu vang này là Pháp và Ý, với nhãn hiệu nổi tiếng là Dry Martini. Aperitifs là loại rượu vang mùi ngâm với trái cây và dược thảo.

6.1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng rượu vang

a. Đất

Người ta thường trồng cây nho để làm rượu vang ở sườn đồi và gần sát bờ sông. Vì đất ở sườn đồi đa phần có đặc điểm giàu chất khoáng, nghèo dinh dưỡng, xốp và giữ nhiệt, thoát nước tốt. Còn mục đích trồng nho sát bờ sông là để gần nguồn nước.

Kinh nghiệm chọn đất trên được phát hiện tình cờ bởi người La Mã. Trong lịch sử, người La Mã nổi tiếng trong việc đi giao thương rất nhiều ở các nước lân cận, trong đó có Pháp và Anh. Khi đi chuyên qua dọc theo các con sông, đi đến đâu họ thả các hạt giống nho đến đó, để khi trở về thì họ nhân tiện hái nho mang về đất nước của mình luôn. Họ bất ngờ nhận ra những cây nho mà được trồng ở gần bờ sông, trên các sườn đồi thì tạo ra những giống nho tốt nhất. Đồng thời sau quá trình nghiên cứu, họ nhìn ra được những loại đất có các đặc điểm trên: đất đồi, đất cát, đất đá vôi, đất sỏi, đất sỏi pha cát và đất đá phan.

b. Khí hậu

Trái đất của chúng ta được chia thành nhiều khu vực dựa theo vĩ độ: xích đạo, nhiệt đới và ôn đới. Cây nho để làm rượu sống tốt nhất ở trong khu vực:

- + Từ vĩ độ 30 đến vĩ độ 50, tương ứng với khu vực ôn đới.
- + Nhiệt độ thích hợp cho cây nho giao động trong khoảng từ 10°C đến 20°C tùy từng vùng.
- + Lượng mưa trung bình từ 500mm/năm đến 700 mm/năm.
- + Số giờ nắng trung bình khoảng 7h/ngày trong mùa nho chín. Đó là loại khí hậu tốt nhất để trồng nho.

c. Loại nho

Rượu vang được sản xuất từ nhiều loại nho khác nhau, mỗi loại nho lại cho rượu có hương vị khác nhau. Trên thế giới có rất nhiều loại nho khác nhau được dùng để sản xuất rượu, và có một số loại nho chính là: Melot, Cabernet Sauvignon, Pinot noir... Mỗi giống nho có đặc tính và chất lượng khác nhau. Như giống nho Melot sẽ cho bạn hương vị mạnh mẽ và có mùi vị của các loại trái cây như mận đen, anh đào, nhưng với nho Pinot noir, nó sẽ cho hương thơm

nhẹ nhàng, tế nhị, màu sắc tươi mới, đậm đà. Vì vậy, khi sản xuất người ta cần có quy trình lựa chọn giống nho để sản xuất loại rượu vang mong muốn.

Hơn nữa, việc lựa chọn giống nho còn bị ảnh hưởng bởi thổ nhưỡng vùng trồng nho và thời điểm hái nho. Cùng một loại nho, nhưng khi được trồng ở các vùng khác nhau sẽ cho chất lượng nho khác nhau và chất lượng rượu cũng sẽ khác nhau. Với giống nho Cabernet Sauvignon sẽ cho loại rượu thượng hạng khi được trồng ở vùng Bordeaux của nước Pháp.

Nho là cây thân thảo (thân mềm), đa niên (sống lâu năm), thường được khai thác từ năm thứ 4 đến năm thứ 50. Nho càng lớn tuổi có chất lượng cao nhưng năng suất kém. Người ta chủ yếu hái nho và làm rượu vào mùa thu, tương đương với tháng 3, tháng 4 ở Nam bán cầu và tháng 9, tháng 10 ở Bắc bán cầu. Cây nho được trồng ở khí hậu mát cùng với việc thu hoạch vào ban đêm, sáng sớm kết hợp quy trình sản xuất khép kín sẽ tạo được rượu có hương vị đậm đà.

d. Phương pháp sản xuất

Phương pháp sản xuất nho là một khâu rất quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng của rượu vang. Quy trình sản xuất rượu vang như sau:

+ Phân loại, rửa.

- Phân loại những quả hư hỏng do quá trình chín, dập nát trong quá trình vận chuyển.

- Nho được xếp vào băng tải, đi vào máy rửa phun, không khí được quạt gió thổi vào bồn ngâm nguyên liệu giúp cho nước và nguyên liệu đảo trộn đều làm sạch các tạp chất bám trên quả nho.

+ Nghiền, xé và tách cuống

Nho được đưa qua máy nghiền trục vít. Trục nghiền xé sẽ đánh toại nho, tách cuống, hạt ra khỏi phần hỗn hợp dịch bã nho. Phần cuống hạt sẽ tiếp tục được trục nghiền xé đẩy ra ngoài, còn hỗn hợp dịch, bã nho lọt qua các lỗ lưới rồi được trục vít đẩy ra theo chiều ngược lại.

+ Xử lý nhiệt bằng cách đun nóng và giữ nhiệt ở 70°C trong vòng 20 phút.

+ Quá trình ép tách bã.

Hỗn hợp dịch, bã nho sau khi được nghiền xé, tách cuống sẽ được đi qua thiết bị ép. Dưới áp lực, dịch nho sẽ bị tách khỏi tế bào chảy qua các lỗ của tấm lưới bên dưới để đi ra ngoài, còn bã nho sẽ được tháo ra sau mỗi mẻ ép.

+ Lắng cặn

Dịch nho được bơm nhẹ nhàng vào bồn lên men, tránh làm xáo động lớp cặn nặng cho đến khi lớp cặn nặng sắp bị hút theo dịch nho.

+ Lên men

- Chuyển hóa đường thành cồn, CO₂ và một số sản phẩm trao đổi khác.

- Chủng nấm: *saccharomyces cerevisiae*, với mật độ trong dịch nấm men cho vào dịch nho trong quá trình lên men là 100 triệu tế bào/ml dịch nho, và tỷ

lệ dịch nấm men so với dịch nho là 2% thể tích.

+ Làm trong rượu bằng cách tách bã, xác nấm men ra khỏi rượu vang non, làm trong rượu

+ Sau khi lên men, rượu được đem thanh trường được cho qua các thùng gỗ sồi để ủ trong một thời gian. Nhiệt độ ủ là 15°.

+ Lọc

Loại bỏ cặn tạo ra trong quá trình ủ, nhằm hoàn thiện sản phẩm trước khi đi vào quá trình chiết rót.

Tiến hành ngay sau khi rượu được lưu trữ sẽ được đưa qua thiết bị lọc đĩa, gồm các đĩa xếp song song nối với nhau qua trục thẳng đứng, trên mỗi đĩa có phủ lớp chất trợ lọc

+ Đóng chai:

Lọc cặn trước khi đóng chai.

6.1.4. Bảo quản rượu

+ Nơi cất giữ, bảo quản phải luôn sạch, thông thoáng, khô ráo. Nhiệt độ kho chứa phải luôn luôn phù hợp với loại rượu chứa trong kho:

- Vang hồng và trắng: Khoảng 10°C.

- Vang đỏ: Khoảng 18 °C.

+ Các loại rượu phải xếp theo từng hạng riêng biệt, theo cỡ chai, chủng loại khác nhau. Về cơ bản tất cả các loại rượu nguyên chất phải được xếp đặt theo hàng ngang, nhưng rượu có chất lượng không cao phải được xếp thẳng đứng để tránh rượu tiếp xúc với mặt nút chai phía trong.

6.1.5. Phục vụ rượu vang

a. Nhiệt độ

Mỗi loại vang đòi hỏi một nhiệt độ khác nhau. Nhiệt độ không đúng sẽ làm giảm giá trị của vang.

Vang đỏ ít tuổi đựng trong chai hoặc trong bình, cần nhiệt độ từ 8°C đến 10°C. Vang đỏ ít tuổi giữ nhiệt độ trong hầm rượu 12°C như vang Bourgogne. Vang Bordeaux thích hợp với nhiệt độ phòng lạnh từ 16°C đến 18°C.

Vang trắng loại nặng, ít tuổi giữ nhiệt độ trong hầm rượu khoảng 12°C. Vang dịu uống lạnh từ 8°C đến 10°C. Vang sủi tăm uống lạnh từ 4°C đến 6°C.

Đối với rượu vang trắng và vang sủi tăm trước khi uống thì phải ướp lạnh trước một đến hai giờ trong tủ lạnh. Rượu vang có thể để trong tủ lạnh trong vòng hai tuần nhưng không được để lâu hơn, vì sẽ làm rượu vang biến chất và mất mùi. Những nhà hàng tiêu thụ mạnh loại rượu vang này, thường ướp sẵn vang. Tuyệt đối không được ướp rượu vang trong ngăn đá cũng như hâm nóng vang.

Riêng vang đỏ thì không cần ướp lạnh, trừ trường hợp nhiệt độ không thích hợp thì bỏ vào tủ lạnh trước khi dùng khoảng vài chục phút. Nếu không ướp sẵn rượu vang vào tủ lạnh thì giữ nhiệt độ của rượu vang bằng cách thả vào

xô đá.

b. Ly

Khi sử dụng ly để uống rượu vang, phải dùng ly đúng kiểu dáng không những thể hiện sự tinh tế, chuyên nghiệp của quầy bar mà còn giúp cho người uống thưởng thức được trọn vẹn hương vị của đồ uống.

+ Ly rượu phải có chân đế cầm sao cho hơi ấm của tay không làm ảnh hưởng đến chất lượng 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 đựng rượu khi uống.

+ Ly vang màu trong suốt và không chạm vẽ gì trên thân ly để thấy rõ màu sắc và chất lượng của vang trong ly.

c. Trình bày rượu

+ Làm lạnh rượu vang bằng cách thả vào xô đá.

+ Để xô đá vào giá treo và đưa lên bàn phía phải chủ tiệc.

+ Sử dụng khăn phục vụ để cầm chao rượu cho chủ khách xem rượu, mào chai rượu ngửa lên trên để cho khách có thể nhìn thấy.

d. Mở nút chai

+ Dùng mũi dao ở cái mở nút chai cứa đứt lá thiếc ở phía dưới cổ chai

+ Dùng khăn lau khô, lau sạch phía cổ chai và nút chai

+ Dùng dụng cụ mở nút chai cắm mũi nhọn vào nút và vặn vòng rồi từ từ kéo nút lên.

e. Phục vụ khách:

+ Khi rót đứng bên phải khách, chân phải đưa sát vào bàn giữa khoảng cách 2 ghế, chân trái duỗi ra phía sau, người hơi nghiêng về khách.

+ Khoảng cách từ miệng chai đến miệng ly là 2cm, từ từ rót đủ lượng rượu vào ly. Nếu vang đỏ lượng rượu không quá 1/2 ly, nếu vang trắng lượng rượu từ 1/2 đến 2/3 ly.

+ Tránh cho rượu rót xuống bàn, xoay nhẹ 1/3 vòng chai từ phải sang trái khi nâng cổ chai (ngừng rót).

+ Tiếp tục đi từ phải sang trái (chiều kim đồng hồ) để phục vụ khách tiếp theo.

+ Khi rót rượu ở chai to, đặt chai vào lòng bàn tay phải, tay trái cầm khăn đã gấp đỡ cổ chai ở phía dưới, sau khi rót xong nâng chai rượu lên xoay nhẹ, đẩy khăn lên lau miệng chai.

+ Khi rót rượu vang đỏ ở giỏ, tay phải đặt qua chai, dùng những ngón tay giữ chặt giỏ.

+ Khi rót rượu từ bình, dùng tay phải cầm cổ bình, ngón trỏ để dọc bình.

6.1.6. Thử và nhận biết rượu vang

Rượu vang như một loại gia vị, nước chấm trên bàn tiệc, nếu như rượu vang trắng được ví như một ly nước chanh chua thanh thì vang đỏ được ví với ly

cà phê sữa nồng nàn. Do đó, cần phải hiểu rõ món ăn nào hợp với các loại rượu nào, rượu phải hợp với màu sắc và hương vị của món ăn. Vì vậy, chọn các món ăn đi kèm với các loại rượu vang cũng dựa theo nguyên tắc này.

Đối với vang trắng, chứa chiều axit sẽ phá vỡ và đi xuyên qua các phân tử chất béo, tạo ra sự cân bằng cho món ăn thì món ăn thích hợp nhất sẽ là các món hải sản (đặc biệt là cá, hào...), các món hấp, salad, các món nhiều chất béo.

Đối với vang đỏ, nhờ sở hữu hàm lượng chất tanin tạo ra vị chát, gắt và nồng nên thích hợp với các món có nhiều gia vị hơn hoặc các món thịt đỏ giúp thịt có cảm giác mềm, nhiều nước và ngọt hơn trong miệng.

Đối với vang hồng, các giá trị axit và tanin đều ở mức trung bình nên khá dễ tính khi chọn "cặp bài trùng" cho mình. Nhưng ngon miệng nhất với loại rượu này là các món ăn nhẹ nhàng, không ngấy mỡ.

Vì thế, không có nguyên tắc cứng nhắc rằng, nhất thiết món này thì phải uống cùng loại rượu kia mà còn dựa trên bản chất mùi vị của món ăn đó. Không phải lúc nào cá hay hải sản cũng ăn cùng với rượu vang trắng, nếu nó được nấu với nhiều gia vị thì vang đỏ có lẽ sẽ hợp lý hơn cả. Tuy nhiên, có một số món ăn không phù hợp với rượu vang như các món salad (có chứa dấm chua), trứng, các món tráng miệng ngọt có chứa socola...

a. Thử rượu

Chất lượng của rượu vang được nhận biết qua màu sắc, độ sánh, hương thơm, độ tuổi, nồng độ, vị ngọt, chát của vang.

- + Màu sắc của vang (áo của vang)
 - Vang tốt: Sáng, óng ánh và có màu hồng ngọc hoặc đỏ thắm
 - Vang kém chất lượng: Màu tái, tối, có vẩn đục
- + Mùi vị
 - Vang tốt: Đậm đà, dịu, có vị ngọt và có vị hương liệu
 - Vang kém chất lượng: chua
- + Hương vị (Còn gọi là "bó hoá" hoặc "mùi của vang")
 - Vang tốt: Thơm
 - Vang kém chất lượng: Hương nhạt

Rượu vang là loại rượu mang tính chất thưởng thức, chính vì vậy mà không phải ai cũng biết uống rượu vang đúng cách. Khi uống rượu vang, người thưởng thức phải biết cách chọn rượu và cách uống rượu. Cách thưởng thức rượu vang theo 5 bước (5 S) là cách để uống rượu vang đúng cách.

- See (Ngắm nhìn): Rượu được rót ra một ly thủy tinh mỏng trong veo và không quá 1/2 ly để thấy màu sắc, độ đậm đặc, độ sánh cũng như độ kết dính của rượu. Đối với những loại vang đỏ cao cấp để lâu năm, chất lượng vẫn hoàn hảo (loại này rất hiếm và rất đắt) thì thường có màu đỏ nâu, những loại thông dụng và ít năm hơn thường có màu đỏ ruby.

- Swirl (Lắc nhẹ): Lắc nhẹ ly cho rượu sóng sánh lên thành ly để quan sát,

để ngửi mùi thơm của rượu và để quan sát kỹ hơn độ kết dính của rượu.

- Smell (Ngửi): Sau khi rượu được lắc nhẹ sánh lên thành ly và từ từ trôi xuống, người thưởng thức đưa lên mũi ngửi lướt qua một lần để cảm nhận hết hương vị đặc trưng và hoàn toàn thiên nhiên chỉ có ở rượu vang. Người thưởng thức rượu sẽ ngửi thấy mùi hương đặc trưng hoàn toàn từ thiên nhiên, đó là mùi từ nho, táo, vani hay một vài loại hoa quả nào đó.

- Snap (Ném): Sau khi cảm nhận bằng thị giác, khứu giác, cảm giác thì người thưởng thức rượu vang bắt đầu cảm nhận rượu vang bằng vị giác. Uống một ngụm rượu, dùng lưỡi đảo rượu quanh vòm miệng để cảm nhận hết hương vị rượu và cho một chút không khí tràn vào miệng để vị rượu đậm đà hơn. Đôi khi trong những tiệc ném rượu, sẽ bắt gặp hình ảnh một người sành rượu mắt lim dim, ngửa cổ ra phía sau, bởi đó là một cách cảm nhận hương vị rượu vang tốt nhất, hãy để những giọt rượu từ từ lan tỏa khắp lưỡi trước khi vào cuống họng.

- Savour (Nhấm nháp): Sau khi ném rượu, có thể cảm nhận, đánh giá được hương vị của rượu vang còn đọng lại sau khi uống. Có thể là vị chát nhẹ, chát nồng hơn hay cũng có thể là vị ngọt khó tả, thoáng nhẹ mà ta không thể nắm bắt. Và cũng chỉ trong bước này, sẽ nổi lên hương vị của mật ong, vani, hương vị đặc trưng của cây cỏ thiên nhiên hiện diện trong rượu vang, mùi hương dịu dàng lan tỏa quyện với vị hơi cay nồng.

b. Nhận biết rượu vang

+ Nhận biết tên rượu, dòng rượu

- Tên rượu thường chữ in to, nằm chính giữa nổi bật ở nhãn mác chai rượu.

- Dòng rượu thường in chữ nhỏ nằm ở vị trí không cố định trên nhãn mác chai.

+ Nồng độ, dung tích

- Nồng độ thường ghi ở góc dưới bên phải nhãn chai.

- Dung tích thường ghi ở góc dưới bên trái nhãn chai.

+ Màu sắc, mùi vị

Màu thực tế nhận biết qua thị giác, mùi vị cũng thường được ghi chữ nhỏ trên nhãn mác chai.

+ Nước sản xuất, hãng sản xuất

- Nước sản xuất thường ghi phía dưới chính giữa chai rượu

- Hãng sản xuất thường ghi phía trên nhãn mác chai (có hãng còn dập nổi tên trên vỏ chai)

Theo các nhà nghiên cứu về rượu thì vang được xếp thành 6 loại ghi trên nhãn mác của chai:

- Dry: Hàm lượng đường vài g/l

- Sec: Nặng

- Demisec: Hơi nặng
- Moelleux: Sủi tăm
- Doux: Dịu
- Demidoux: rất ngon
- Liqueureux: Rất dịu

6.2. Rượu mùi (Liqueur)

6.2.1. Khái niệm

Vào thời Trung Cổ, ở các tu viện của Pháp và của Italia đã chế ra một loại đồ uống với mục đích chữa trị bệnh bằng cách kết hợp giữa rượu với các loại hương thảo. Đồ uống này ra đời có tên là “Liqueur”. Chữ này có nguồn gốc từ chữ Latin “Liquefacere”, có nghĩa là nấu chảy.

Rượu mùi (Liqueur) là loại đồ uống pha chế có chất rượu, làm bằng cách kết hợp giữa rượu với các hương liệu và chất ngọt. Do vậy loại đồ uống này cũng được xem như một loại “rượu ngọt” với vị thơm dịu tự nhiên được chế xuất từ các loại thảo mộc, hoa quả trong quá trình sản xuất.

Thông thường Liqueur được pha tối thiểu lượng đường 100g/1l. Nếu Liqueur được gọi là creme thì lượng đường khoảng 250g/l. Riêng creme cassis lượng đường 400-450g/l.

Hiện nay người ta vẫn thường gọi “Liqueur” là rượu mùi và thường nghĩ rượu mùi là loại rượu ngọt nhẹ, có mùi thơm và có màu sắc. Thực ra chỉ đúng một phần vì rượu mùi có nồng độ cồn từ 15%- 55% Vol, ngọt thơm đặc trưng của từng loại.

Ngày nay rượu mùi được sản xuất khắp mọi nơi trên thế giới, và là một sản phẩm nổi tiếng trong các nhà hàng quầy bar. Thường được dùng để uống vào cuối bữa ăn (khi ăn tráng miệng). Rượu mùi cũng được pha trộn vào các món ăn để tăng thêm hương vị.

6.2.2. Những nguyên liệu chính để sản xuất Liqueur

Có 3 thành phần chính để sản xuất “Liqueur”, đó là rượu mạnh, những chất hương liệu và những chất xúc tác tạo ngọt:

- Rượu nền là các loại rượu mạnh tinh khiết, phổ biến thường dùng là Cognac, Whisky, Rum, rượu gạo...

- Những chất hương liệu gồm có nhiều loại cây thảo mộc, hoa quả và hương vị dùng để pha chế Liqueur. Các loại và các tỷ lệ của các loại hương vị phụ thuộc vào loại Liqueur cần pha chế. Có một số loại quả thường dùng pha chế rượu mùi mơ, chuối, anh đào, dứa, lê, cam, dâu... Những loại thảo mộc và hương thơm dùng để pha chế: Bạch thảo (Agelica), cam thảo (Roots), rễ cây, quế chi (Cloyes), củ gừng, hạnh nhân, hạt cây phòng phong (Carriander - seeds), chất vani (Vinilla), bạc hà, vỏ chanh...

- Những chất xúc tác ngọt (Sweetening agents) thường là sirô đường được dùng làm cho Liqueur có độ ngọt và những chất khác như đường hoặc mật ong.

Ngoài những nguyên liệu cơ bản đó, còn có các chất xúc tác làm cho Liqueur có màu sắc. Thông thường các loại rượu mùi được tạo màu từ các nhân tố tạo mùi như vỏ cây, vỏ trái cây, rễ cây... Tuy nhiên có một số loại được tạo màu bằng phương pháp nhân tạo (Blue Curacao).

6.2.3. Phương pháp sản xuất

Có 3 phương pháp để sản xuất rượu mùi phổ biến trên thế giới hiện nay, đó là:

- + Phương pháp pha chế: Infusion
- + Phương pháp lọc: Percolation
- + Phương pháp chưng cất: Distillation

a. Sản xuất Liqueur hoa quả bằng phương pháp pha chế

Hoa quả được ngâm với rượu mạnh trong bình cho tới khi hoa quả ngả màu có mùi thơm (khoảng từ 6 đến 8 tháng).

Cho thêm đường và màu xanh tự nhiên thành màu của rượu mùi.

Sau khi các nguyên liệu đã hòa quyện với nhau theo đúng tiêu chuẩn thì đem rượu lọc và ủ trước khi đóng chai.

b. Sản xuất Liqueur thảo mộc bằng phương pháp lọc

Cây hương thảo được đặt lên trên miệng thùng rượu mạnh. Rượu mạnh trong thùng rượu được bơm phun lên trên mặt cây hương thảo và chảy xuống đáy thùng. Quy trình này quay vòng liên tục làm cho cây hương thảo ngấm rượu và rượu đã có vị ngọt, có mùi thơm và có màu.

Rượu ngấm hương vị được cho thêm đường và ủ trong thùng. Rượu được lọc trước khi đóng chai.

c. Sản xuất Liqueur thảo mộc bằng phương pháp chưng cất:

Rượu mạnh trộn với cây hương thảo để trong thùng một thời gian cho ngấm đều. Hợp chất này được lọc cất.

Nước cất lọc này có vị ngọt, có hương vị và màu sắc. Cho thêm đường để tạo được rượu mùi thảo mộc.

Ủ rượu trong 1 thời gian rồi lọc kỹ trước khi đóng chai.

6.2.4. Một số loại rượu mùi

Rượu mùi được coi là rượu bổ nếu biết dùng điều độ. Ngoài ra, phần lớn rượu mùi thường dùng để pha chế cocktail. Có rất nhiều loại rượu mùi khác nhau trên thế giới hiện nay:

+ Bailey's Irish Cream: Rượu mùi kết hợp giữa whisky, cream, dừa, chocolate, coffee, . . .

+ Midori: Rượu mùi dưa (nhiều loại dưa) đặc sắc của Nhật có màu xanh lá cây nhạt.

+ Sambuca: Rượu mùi từ hoa sambucus nổi tiếng của Italia, trong suốt, không màu và thơm.

+ Strawberry Liquor: Rượu mùi dâu tây màu đỏ rất đẹp và thơm.

+ Advocaat: Rượu mùi kết hợp giữa Brandy và lòng đỏ trứng gà (eggfolks), cream và đường. Tương tự như Bailey's, Advocaat thường dùng pha chế thức uống cho nữ như cocktail mang tên Snow Ball.

+ Curacao: Rượu mùi sản xuất từ Cognac kết hợp hương thơm của vỏ cam. Loại curacao có 3 màu dùng cho chế biến nhiều loại cocktail có hiệu ứng màu sắc: blue curacao, orange curacao và white curacao (còn gọi là Triple sec).

+ Manago Liquor: Rượu mùi xoài có màu vàng tươi.

+ Maraschino: Rượu mùi quả anh đào, không màu, trong suốt, xuất xứ từ Italia.

+ Coffee Liquor: Rượu mùi cà phê. Tên này dùng chung cho nhóm rượu từ cà phê, chỉ có 2 thương hiệu lừng danh thế giới có tên riêng: Kahlúa (Mexico) và Tia Maria (Jamaica).

+ Apricot Brandy: Rượu mùi sản xuất từ Brandy và quả mơ, có màu vàng cam.

+ Malibu: Rượu mùi dừa kết hợp Rum trắng xuất xứ từ Nam Mỹ.

+ Creme De Cacao: Rượu mùi chocolate đặc sắc kết hợp vanilla, rất nổi tiếng với cocktail mang tên Grasshoper và Brandy Alexandre.

+ Benedictine: Rượu mùi thảo mộc kết hợp nhiều loại vỏ cây, rễ cây, độc quyền của Pháp.

+ Creme De Cassis: Rượu mùi quả dâu rừng đen (Black Currant).

+ Drambuie: Rượu mùi rất thơm kết hợp giữa whisky của Scotland, mật cây và vài loại thảo mộc.

+ Grand Marnier: Rượu mùi độc quyền của Pháp do kết hợp giữa Cognac và vỏ cam. Điểm đặc biệt của Brand Marnier là chai hình hồ lô.

+ Peach Liquor: Rượu mùi quả đào với món cocktail nổi tiếng Sex On The Beach.

+ Parfait Amour: Rượu mùi đặc sắc màu tím violet sản xuất từ vỏ cam, vỏ chanh, vanilla và nhiều loại thảo mộc.

+ Cherry Brandy: Rượu mùi sản xuất từ Brandy và quả anh đào, có màu đỏ gọi cảm.

+ Cream De Banane: Rượu mùi màu vàng nhạt có mùi thơm của chuối.

+ Campari: Rượu mùi màu đỏ rực rỡ, độc quyền của Italia, có vị nhẫn và mùi quinine (quinine là 1 chất dùng trong chế tạo thuốc chống sốt rét).

+ Dooley's: Rượu mùi độc quyền của Đức, sản xuất từ Vodka, cream và quả toffee (loại quả dùng sản xuất kẹo toffee nổi tiếng).

+ Galliano: Rượu mùi sản xuất từ hạt ani lừng danh của vùng Milan (Italia), có màu vàng nhạt và mùi rất thơm.

+ Passion Fruit Liquor: Rượu mùi sản xuất từ chanh dây (hay còn gọi là quả lạp tiên).

+ Creme De Menthe: Rượu mùi chung cất từ lá bạc hà. Loại rượu mùi này

có 2 màu đặc trưng: trắng và xanh.

+ Cointreau: Rượu mùi độc quyền của Pháp, sản xuất từ vỏ cam. Đặc trưng hình dáng chai rượu là hình vuông.

Việt Nam cũng là một nước sản xuất được rượu mùi, các loại rượu mùi được dùng phổ biến trên thị trường hiện nay bao gồm các loại rượu như: cam, táo, mận, chanh, mơ mật ong, chuối, táo mèo, cà phê, thanh mai, rượu gừng...

6.2.5. Phục vụ rượu mùi

+ Chọn ly thích hợp: Đối với loại rượu mùi có nồng độ cồn thấp thì uống bằng ly Long drink, còn các loại rượu mùi có nồng độ cồn uống bằng ly Short drink.

+ Mở nút chai: Trước khi mở rượu phải lau chai và khi mở không để rượu bắn ra ngoài.

+ Rót rượu: Khi rót nhãn chai phải hướng về phía khách và rót xoay cổ chai để khỏi bị rót ra ngoài. Sau đó lấy khăn lau miệng chai và đóng nắp chai rượu lại

+ Phục vụ khách:

- Nếu khách ngồi tại quầy bar thì đặt ly vào lót ly và phục vụ ngay trước mặt khách

- Khách ngồi tại bàn thì đặt ly vào khay rồi mang ra cho khách. Nếu khách uống với đá thì cho đá vào ly trước khi rót.

6.3. Rượu mạnh

6.3.1. Khái niệm

Rượu mạnh là loại rượu sau khi nguyên liệu được cho lên men thì đem chưng cất bằng thiết bị chưng cất (nồi chưng cất, máy chưng cất)

Nguyên tắc của việc chưng cất rượu dựa trên sự kiện rượu bốc hơi ở 78,3°C. Khi một chất lỏng chứa rượu nếu được đun nóng đến 78,3°C thì rượu bốc hơi. Hơi rượu được làm lạnh sẽ ngưng tụ thành rượu.

Các loại rượu mạnh gồm 6 chủng loại: Brandy, Whisky, Gin, Vodka, Rhum, Tequila.

6.3.2. Các loại rượu mạnh

a. Rượu Brandy

*** Khái niệm**

Brandy là loại đồ uống có cồn được chưng cất từ các loại nước nho lên men và được để lâu trong thùng gỗ. Hiện nay Brandy là tên gọi chung cho tất cả các loại rượu mạnh được chưng cất từ trái cây, còn nếu dùng những loại trái cây khác thì từ Brandy sẽ kèm theo tên của trái cây như Brandy táo (Apple Brandy), Brandy lê (Brandy Poire)...

*** Phương pháp sản xuất**

Nho sau khi thu hoạch được lựa chọn và ép lấy nước và cho lên men tự nhiên trong 2 tuần.

Sau đó người ta đem chưng cất 2 lần, chưng cất lần thứ nhất trong khoảng 12 giờ và lần thứ 2 cũng trong khoảng ấy (Lần thứ nhất chưng cất được rượu có độ cồn khoảng 30%, lần thứ 2 được rượu có độ cồn khoảng 70%). Trung bình cứ 10.000l nước nho sau 2 lần chưng cất sẽ lấy được khoảng 700l rượu chính phẩm có hàm lượng rượu từ 70 - 72% và 500l thứ phẩm 30%.

Rượu được thành trưởng (ủ) trong những thùng gỗ và để ở nơi thoáng với mục đích cho rượu hấp thụ oxi qua thớ gỗ, còn gỗ thì hấp thụ rượu, tạo màu sắc. Theo thời gian màu rượu thay đổi và cuối cùng có màu hổ phách. Đồng thời trong quá trình lưu trữ, thùng gỗ cũng tạo cho rượu một hương vị thoả mộc đậm đà. Thời gian khoảng 4 năm, sau đó được đưa vào hầm. Nhiệt độ ở hầm rượu rất quan trọng: nếu thấp hơn quy định thì nhạt rượu, nếu cao hơn thì rượu sẽ bị thất thoát do bốc hơi nhiều.

Cuối cùng là việc pha trộn, đây là nhiệm vụ của những người phụ trách tạo ra chất lượng, hương vị của từng loại rượu. Họ căn cứ vào mắt nhìn, mũi ngửi và lưỡi nếm. Họ căn cứ vào hương vị, màu sắc, tuổi rượu để đánh giá chất lượng và đi đến quyết định nên pha trộn thế nào. Thường pha trộn nhiều loại có thời gian thành trưởng khác nhau. Cứ mỗi lần pha trộn thì phải chờ một thời gian dài để rượu hoà đồng rồi mới tiếp tục pha trộn đến lần kế tiếp.

* Các loại rượu Brandy

Trên thế giới có nhiều nước sản xuất rượu brandy như Pháp, Đức, Mỹ, Italia, Australia... Nhưng nổi tiếng nhất chỉ có Brandy được sản xuất tại vùng Cognac và Armagnac thuộc miền Tây Nam nước Pháp.

- Rượu Cognac

Đây là loại rượu mạnh duy nhất có ở vùng Charente. Đây là vùng sản xuất rượu cognac nổi tiếng của Pháp. Không một loại cognac nào được bán ra mà không đủ thời gian thành trưởng ít nhất là 2,5 năm.

Vùng được chia thành 6 tiểu vùng: Grande Champagne, Petite Champagne, Bois Ordinaries, Borderies, Fins Bois and Bons Bois. Chất lượng của Cognac không chỉ đặc biệt ở từ quá trình chưng cất rượu mà còn từ sự kết hợp lớp đất trồng tốt, khí hậu và các điều kiện tự nhiên khác. Loại nho được dùng để sản xuất Cognac là Ugni Blanc, Folle Blanche và Colombard. Nho được hái, ép, lên men. Sau đó cho vào bình chưng cất đập nút, để vỏ và cuống. Qua hai lần cất, độ rượu đạt 70%, được cho vào thùng chứa làm bằng gỗ cây cao su lấy từ rừng Limousin hoặc Troncais. Các thùng gỗ này phải để ngoài trời khoảng 4 năm để chất tannin trong gỗ giảm bớt. Thời gian cho rượu Cognac trưởng thành dài hay ngắn tùy theo chất lượng yêu cầu của Cognac sản phẩm. Tối thiểu là 18 tháng, tối đa thì vô kể, có khi tới 50 -70 năm. Loại Cognac lâu năm nhất, quý nhất được để ở các vị trí đặc biệt trong hầm gọi là “thiên các” (lầu trời - paradis).

Cuối cùng Cognac được đem ra hoà trộn và đóng chai. Bất cứ loại Cognac

nào cũng được hoà trộn bởi các loại Cognac năm tuổi khác nhau, vụ nho khác nhau, loại nho khác nhau. Bởi vì không có gì xác định rõ được tuổi của Cognac, ngành công nghiệp này đã sử dụng một số từ ngữ để phân loại Cognac. Cần chú ý rằng các từ ngữ này không mang tính pháp lý chuẩn xác

Chất lượng của rượu được thể hiện qua các ký hiệu:

- ☆☆☆ hoặc VS: Được thành trưởng dưới 4,5 năm
- V.O (Very old), V.S.O.P (Very Superior old pale), RESERVE: Được thành trưởng từ 4,5 đến 6,5 năm
- NAPONEON, X.O (Extra old), Extra, HORS D' AGE: Được thành trưởng trên 6,5 năm.

Một số loại rượu cognac nổi tiếng: Couston, Hennessy, Remy Martin, Martell, Camus, Otard...

+ Rượu Armagnac

Vùng Armagnac có 3 khu vực trồng nho là Bas Armagnac, Haut Armagnac và Tenarigne. Tại đây có những nhà sản xuất Brandy nổi tiếng như: Lafontan, J. Dupeyron, Domaine...

Phương pháp sản xuất brandy Armagnac khác với Brandy Cognac là khi lên men nước nho thì để luôn cả vỏ và chỉ chưng cất 1 lần. Do đó hàm lượng rượu tinh khiết chỉ khoảng 53% theo thể tích. Gõ đóng thùng rượu dùng gỗ sồi màu nâu sậm để sự biến đổi màu có phần nhanh hơn.

Một số ký hiệu thể hiện chất lượng rượu:

- Armagnac ba sao (Three Star): Armagnac ba năm tuổi
- V.S.O.P: ít nhất 4 năm tuổi trong thùng gỗ
- Extra, Napoleon, X.O: Loại 5 năm tuổi trong thùng gỗ
- Hors d'age: Loại đã ít nhất 10 năm tuổi

Một số thương hiệu rượu Armagnac nổi tiếng: Chabot, Sembé, Samalens...

+ Rượu Brandy Mỹ: Có cách đây 200 năm ở California. Rượu có hương vị nho rất đậm. Sau chưng cất được thành trưởng trong thùng gỗ cao su ít nhất là 2 năm. So với Brandy châu Âu thì Brandy Mỹ có nhiều vị quả và dịu.

* Cách phục vụ rượu Brandy

- Uống nguyên chất: Sử dụng ly Brandy.
- Uống kết hợp với đá, soda, nước, coke..., sử dụng ly Rock.
- Làm nguyên liệu trong pha chế cocktail như Sidercar, Alexander,...

b. *Rượu Whisky*

* Khái niệm

Whisky có nguồn gốc từ Tây Ban Nha và truyền đến Ailen đầu tiên. Sau đó, các tu sĩ người Ailen trên đường truyền giáo đã mang nghề làm rượu đến Scotland. Tại đây hương vị Whisky được gia tăng nhờ có nguồn nước được lấy từ núi đá hoa cương và được lọc qua than bùn nên thơm ngon và êm dịu tuyệt

vòi.

Whisky là loại rượu mạnh được chưng cất từ dung dịch lên men rượu gạo mạch nha và ngũ cốc và được thành trưởng trong thùng gỗ.

Whisky được coi là một loại đồ uống rất quan trọng trong kinh doanh ăn uống, được nhiều khách ưa chuộng. Rượu Whisky có thể được trực tiếp hoặc rót trên đá để uống và cũng thường được dùng để phết cocktail.

* Những nguyên liệu cơ bản để sản xuất Whisky

Những nguyên liệu cơ bản để sản xuất rượu Whisky bao gồm:

+ Gạo (ngũ cốc): Lúa mì, lúa mạch, ngô...

+ Men: Bằng 1 loài khuẩn lên men.

+ Nước (có thể là nước khoáng).

* Phương pháp sản xuất một số loại rượu Whisky

Dựa vào những nguyên liệu cơ bản thì mỗi loại rượu Whisky lại có phương pháp sản xuất khác nhau để tạo nên hương vị từ những nguyên liệu và phương pháp sản xuất đặc trưng của từng vùng miền. Một số loại rượu Whisky nổi tiếng trên thế giới như Whisky Scotch, Whisky Ailen (Irish Whisky), Whisky Canada, Whisky Mỹ...

+ Whisky Scotch

- Đây là loại rượu được sản xuất từ ngũ cốc, nhưng chủ yếu là đại mạch (lúa mì).

- Đại mạch ngâm trong nước 2 ngày rồi vớt ra, đem trải mỏng trên nền phẳng cho mầm phát triển. Trong quá trình ngâm, tinh bột của đại mạch chuyển hoá thành đường.

- Cho mầm nha vào nồi, sấy khô bằng lửa than bùn để mầm nha ngừng phát triển, đồng thời hấp thu khói than, tạo hương.

- Mầm nha được xay nhỏ trộn với nước sôi, khuấy kỹ rồi cho lên men và đem chưng cất 2 lần. Công việc phức tạp nhất là ở lần chưng cất thứ 2 phải tách ra cho được lượng rượu đầu và cuối mà chỉ lấy lượng rượu giữa để có hàm lượng cồn khoảng 68% và đạt hương vị quy định.

- Cho rượu vào thùng gỗ để thành trưởng ít nhất 3 năm. Loại Whisky cao cấp có thời gian thành trưởng từ 15- 20 năm.

- Nhiều nhà sản xuất dùng ngô thay thế đại mạch (Grain Whisky), giá thành rẻ hơn nhiều nhưng phải chưng cất nhiều lần.

- Các vùng sản xuất Whisky nổi tiếng: Highland, Lowland, Campbeltown và Island. Các nhãn hiệu: Ballantine, Chivas Regal, Johnnie walker...

+ Whisky Ailen (Irish Whisky)

- Đại mạch sao khô, trộn đều với 1 lượng nhỏ mầm nha rồi cho vào thùng lớn nghiền thành bột và trộn với nước sôi. Sau đó cho lên men và đem chưng cất 3 lần mới thành Whisky.

- Thời gian thành trưởng trong thùng phải ít nhất 5 năm, để có chất lượng

cao phải 12 năm.

- Whisky Ailen nổi tiếng như John Jameson's, old Bushinills, Power Son...

+ Whisky Canada

- Đây là loại rượu có nồng độ cồn nhẹ, ở Canada thường gọi là rượu "Rye" vì nguyên liệu dùng lúa mạch đen nhưng thực tế chủ yếu là ngô, chỉ 1 phần nhỏ là lúa mạch đen.

- Luật pháp ở Canada quy định Whisky phải thành trưởng trong thùng gỗ cao su ít nhất 3 năm. Sau khi thành trưởng rượu có màu vàng nhạt, vì vậy ở lần pha trộn cuối cùng thường được cho thêm caramen để tạo thành màu xẫm hơn.

- Nhãn hiệu nổi tiếng: Black Velvet, Canadian Club, Seagram's.

+ Whisky Mỹ

- Ở Mỹ thường gọi là Whiskey (trên nhãn có thêm chữ E) được sản xuất trực tiếp từ lúa mạch, mì, ngô, gạo hoặc là 1 loại Whisky pha trộn.

- Nổi tiếng là Whiskey Bourbon chủ yếu làm từ ngô (51%), độ cồn 40% được thành trưởng trong thùng gỗ sồi ít nhất là 2 năm. Rượu có màu vàng chanh và hương thơm dịu.

c. Rượu Rum

* Khái niệm

Rượu Rum là thứ đồ uống qua chưng cất từ loại mía đường và được ủ theo đúng quy trình. Rượu Rum có nguồn gốc từ Ấn Độ và Trung Hoa thời cổ đại, sau đó theo chân con người hành trình về phương Tây. Đến thế kỷ thứ 17, rượu Rum tiếp tục được những người nô lệ tại các đồn điền mía vùng Carribean sản xuất. Sau đó, rượu Rum gắn liền với những tên cướp biển - những người có công mang Rum đến với thế giới.

Trải qua gần 4 thế kỷ, rượu Rum đã lan rộng và phát triển ở khắp các quốc gia, châu lục trồng mía với sự đa dạng và hương vị đặc trưng khác nhau như Jamaica, Cuba, Puerto Rico, Columbia và Guinna...

Hiện nay, cái tên sử dụng cho rượu Rum dựa trên nơi nào rượu Rum được sản xuất. Cho loại rượu Rum làm từ các địa phương nói tiếng Tây Ban Nha, thì người ta gọi là "Ron". Trong khi đó, các quốc gia sản xuất rượu Rum nơi nói tiếng Pháp thì gọi là "Rhum".

* Phương pháp sản xuất

+ Làm mật mía

Mía sau khi thu hoạch được cắt ra, làm sạch và ép lấy nước. Sau đó, nấu lên và làm lạnh cho đến khi thu được sirô đậm đặc và tối màu. Cho sirô mía vào máy quay ly tâm đến khi các tinh thể đường hình thành và được tách ra khỏi hỗn hợp, dung dịch còn lại có màu tối, ngọt gọi là mật mía.

+ Lên men

Mật mía được hòa loãng với nước để giảm độ đậm đặc của đường. Sau đó

cho lên men trong khoảng 24 – 36 giờ đối với loại rượu Rum nhẹ, khoảng 12 ngày trở lên đối với loại rượu Rum nặng.

+ Chung cất

Hỗn hợp khi lên men xong được chưng cất 2 lần liên tiếp và thu được rượu có nồng độ cồn khoảng 90%.

* Một số nhãn hiệu Rhum nổi tiếng

+ Puerto Rico: Puerto Rican Rhum nếu thành trưởng trong thời gian 1 năm thì có màu vàng nhạt, vị dịu. Thành trưởng trong 3 năm thì ngả màu kim (Gold Rum). Thành trưởng trên 6 năm vừa dịu vừa đậm màu gọi là Vieux Rum. Bacardi là nhãn hiệu Rum được dùng nhiều nhất trong pha chế cocktail.

+ Jamaica: Rum jamaica có Captain Morgan, Jamaica Rum (Gold label và Black label), Lamb's Navy Rum... Rum Jamaica có vị gắt, mùi hương đậm và thành trưởng ít nhất là 5 năm.

+ Rhum Cu Ba: có đặc tính giống Rhum Puerto Rita, đặc trưng là Rhum Bacardi.

+ Rhum Quiana của Anh: Loại rượu này màu sáng hoặc màu đục. Một số loại như: Lemon Hart, Hudsson Bay.

* Cách phục vụ rượu Rum

+ Uống nguyên chất:

- Ly thường được sử dụng là Rock, Old fashion.

- Khi rót, rót thẳng vào trong ly, không để rượu bắn ra ngoài.

+ Uống kết hợp với đá và các loại trái cây.

- Sử dụng ly Rock và Old fashion.

- Cho đá viên vào nửa ly, sau đó cho rượu và các loại trái cây vào.

+ Là nguyên liệu gốc để pha chế cocktail: Cocktail Daiquiri, Cocktai Mojito, Cocktail Blue Hawai...

d. Rượu Vodka

* Khái niệm

Vodka có nguồn gốc từ Nga. Ngày nay, Vodka được sản xuất khắp thế giới. Đặc biệt ở Mỹ đã sản xuất được một số loại vodka rất ngon từ ngũ cốc (chủ yếu là ngô và lúa mì).

Vodka là loại đồ uống có cồn, không màu sắc được chưng cất từ mầm khoai tây hoặc mầm lúa được lên men.

Vodka trung tính rất được giới pha cocktail ưa chuộng, vì nó không mang mùi hương nên khi pha vào đồ uống không làm rượu mất vị của quả, mà lại gia tăng độ rượu cho đồ uống. Vodka có khả năng kích thích tiêu hóa và làm ấm cơ thể, lại tinh khiết nên ít gây tác dụng phụ.

* Phương pháp sản xuất

+ Khoai tây được ủ lấy mầm, đổ nước vào nấu. Cho thêm men vào mầm khoai tây và quá trình lên men rượu sẽ diễn ra để trở thành 1 dung dịch hỗn hợp.

+ Cho vào nồi nấu để chưng cất sẽ lấy được rượu nguyên chất và lọc qua than củi. Hàm lượng rượu của vodka từ 40% - 47%. Nếu cho vào thùng gỗ để thành trưởng lâu năm thì chất lượng cao. Vodka có nhiều hương thơm và màu sắc khác nhau tùy thuộc vào phụ gia.

* Các loại rượu Vodka

Trên thế giới thường phân rượu Vodka ra làm 2 loại cơ bản:

+ Vodka thường (clear vodka): loại vodka trong, không màu, tinh khiết và không mùi vị

+ Vodka mùi (flavoured Vodka): loại vodka được làm thơm với các hương vị được ngâm vào tạo mùi như chanh, cam, dâu,...

* Một số nhãn hiệu nổi tiếng

+ Nga nổi tiếng với các nhãn hiệu như Moskovskaya Osobaya, Stolichnaya, Gorilka. Subroka, Persovka...

+ Ba Lan với Green Vodka có mùi thơm nhẹ nhờ ngâm cỏ Zubrowka (Wyborowa có mùi thơm của ớt)

+ Phần Lan: Finlandia Vodka.

+ Đan Mạch: Danzka Vodka, Greenland Serme Vodka.

+ Mỹ: Smirnoff, Smirnoff Blue Label USA

* Phục vụ rượu Vodka

Cách uống Vodka truyền thống là cho chai rượu vào ướp lạnh đến khi vỏ chai lạnh buốt thì lấy ra , rót vào ly nhỏ và cho thêm một chút tương trứng cá rồi uống. Vodka thường được uống trực tiếp có thêm 1 chút đá. Vodka thường được uống cốc nhỏ, nếu là loại vodka thường (Clear Vodka) rất thích hợp với các món ăn đi kèm như trứng (Caviar), hào tươi (Oyster)... Vodka mùi thường uống khai vị (Aperitifs) với snacks hay coffee... Cũng có thể uống lẫn với nước hoa quả hoặc nước suối.

Vodka thường được làm lạnh thật lạnh trước khi uống và uống không pha từng ngụm một, đây là cách uống truyền thống (người Nga uống Vodka bằng ly dài, miệng nhỏ, một hơi cạn sạch).

Vodka còn được dùng pha cocktail như Black Russian, White Russian, Bloody mary, Screwdriver,...

e. Rượu Gin

* Khái niệm

Gin là một loại đồ uống có cồn, mùi thơm, được sản xuất bằng phương pháp chưng cất lại rượu ngũ cốc với quả cây đỗ tằm, bách xù và những cây hương vị khác.

Rượu Gin thường dùng để pha trộn đồ uống giữa Gin với Tonic và Gin với các loại cocktail khác như Martini, Ginlet.

* Nguyên liệu chính để sản xuất rượu Gin

Những nguyên liệu chính để sản xuất rượu Gin bao gồm:

- + Ngũ cốc: Lúa mạch, ngô...
- + Hương vị: Đỗ tùng, bách xù và các loại thảo mộc khác có thể là cây hồi, rễ bạch chỉ (angelica), quế, rau mùi, vỏ cây cassia, hạnh nhân, đỗ tùng, bách xù, hạt ngô thơm, thảo quả, vỏ cam, chanh...

* Phương pháp sản xuất rượu Gin

+ Làm gia vị rượu Gin:

- Chuẩn bị hương liệu cây đỗ tùng và các hương liệu khác
 - Hoà trộn hương liệu và hương vị theo quy chuẩn quy định trước
- + Luyện tinh rượu ngũ cốc: Chưng cất rượu ngũ cốc để làm rượu trong

+ Chắt lọc lại rượu và các hương vị:

- Trộn lẫn rượu với các hương vị khác
- Chưng cất hỗn hợp bằng nồi hoặc bằng vò rượu

+ Sau khi chưng cất lại, rượu Gin có thể uống ngay không cần ủ.

* Các loại rượu Gin

+ Rượu Gin nguyên chất:

- Nhẹ với hương vị nguyên chất không có vị ngọt, nổi tiếng là Gin Mỹ và Gin Anh. Loại Gin này được dùng phổ biến để pha chế cocktail.

- Một số rượu:

Gin Anh: Gort don's Gin, Beefeater's Gin, Ballantine London Dry.

Gin Mỹ: Gil Bey's, Schenley, Cal Vert.

+ Rượu Genever: Nổi tiếng là Gin Hà lan. Loại Gin này đặc trưng bởi hương vị mùi mạch nha, có vị ngọt (bằng cách cho thêm đường cô đặc). Một số loại rượu Genever như Bols Genever, Bokma, Claryinn Genever...

+ Old Tom Gin: Là loại Gin của Anh Uống thêm si rô đường

+ Sloe Gin: Được coi như rượu mùi. Có hương vị của loại quả đỗ tùng, si rô đường và hạnh nhân.

+ Golden Gin: Là loại rượu Gin nguyên chất, do rượu được ủ lâu nên có màu vàng tươi.

+ Flavoured Gin: Coi như là rượu mùi, Gin có vị ngọt, thường mang hương vị của cam, chanh và bạc hà..

* Cách phục vụ

+ Uống nguyên chất, sử dụng ly rock.

+ Uống với đá bằng cách cho đá vào ly rock và rót rượu vào.

+ Uống kết hợp với các loại nước hoa quả, nước ngọt có ga hoặc soda (Gin Tonic).

+ Làm nguyên liệu chính để pha chế cocktail như: Dry Martini, Singapore Sling, Tom Collin,...

f. *Rượu Tequila*

* Khái niệm

Rượu Tequila là một loại rượu được sản xuất từ cây lan lõi rồng (Agave

Tequila Weber). Đây là loại cây được trồng nhiều xung quanh thành phố Tequila cách thành phố Guadalajara 65 km về phía tây bắc và nằm trên cao nguyên Los Altos của bang Jalisco thuộc quốc gia Mexico. Loại thực vật mọng nước này phải cần đến 12 năm để có thể trưởng thành và trở thành nguyên liệu chưng cất nên Tequila.

* Phương pháp sản xuất

+ Lên men

Khi cây trưởng thành, người ta cắt lá, bỏ phần ngoài, lấy phần ruột của cây đem hầm như nửa ngày. Sau đó ép lấy nước, cho thêm đường và men để lên men sau khoảng vài ngày.

+ Chưng cất

Sau quá trình lên men, hỗn hợp được đem chưng cất thành rượu ở nồng độ còn khoảng 55%.

+ Thành trưởng

Rượu được cho thành trưởng trong những thùng chứa lớn (4.000l) ít nhất là 3 năm.

+ Đóng chai

Rượu Tequila được đóng chai ở nồng độ còn từ 35% đến 40%.

* Một số loại rượu Tequila

Tequila được đóng chai và chia ra 5 hạng rượu như sau:

+ Blanco (Trắng – White) hay Plata (Bạc – Silver) rượu có màu trắng trong, được đóng chai ngay sau khi chưng cất và không qua giai đoạn ủ hoặc có thể được ủ không quá 2 tháng trong thùng bằng thép không rỉ hoặc thùng gỗ sồi

+ Joven (Trẻ - Young) hay oro (vàng – gold) sản phẩm là kết quả của sự phối trộn giữa 2 hạng rượu blanco và reposado ví dụ như José Cuervo Oro.

- Reposado (Ủ lại - Rested) có thời gian ủ tối thiểu 2 tháng nhưng tối đa không quá 1 năm trong thùng gỗ sồi có nhiều kích cỡ.

- Ansejo (Aged – Vintage) có thời gian ủ tối thiểu 1 năm nhưng không quá 3 năm trong những thùng gỗ sồi có kích thước nhỏ.

- Extra Ansejo (Extra aged – Ultra aged) phải được ủ tối thiểu 3 năm trong thùng gỗ sồi.

Một số nhãn hiệu rượu Tequila nổi tiếng: Conquistado, Sauza Eltoro, Two finger, Jose cuervo, Camino, Olmeca...

* Cách phục vụ rượu Tequila

+ Tequila Lick sip suck là cách uống tequila truyền thống ở Mexico kết hợp với chanh và muối.

+ Tequila pop là cách uống kết hợp rượu Tequila với đá, nước có ga, soda...

+ Làm nguyên liệu chính để pha chế cocktail như cocktail Margarita, Tequila Sunrise,...

6.3.3. Phục vụ rượu mạnh

+ Chọn ly

Khi chọn ly để uống rượu mạnh thì phải lựa chọn sao cho phù hợp với từng loại rượu.

- Whisky, Rhum, Gin, Vodka dùng ly Rock, Old Fashioned.
- Brady thì chọn ly Brady Ballon.
- Tequila chọn ly Magarita.

+ Mở nút chai

Khi mở nút chai chú ý không để rượu bắn ra ngoài. Một số chai rượu dạng bi (Whisky..), vì vậy khi mở nút chai phải lắc dốc nhẹ cổ chai để rượu có thể chảy ra ngoài.

+ Rót rượu

Khi rót, nhãn chai phải hướng về phía khách và thực hiện rót xoay cổ chai để rượu không bị rót ra ngoài. Sau đó lấy khăn phục vụ lau miệng chai và đậy nắp chai lại.

+ Phục vụ khách

- Nếu khách ngồi ở quầy bar thì đặt ly vào lót ly và phục vụ ngay trước mặt khách.

- Nếu khách ngồi tại bàn thì đặt ly vào khay rồi mang ra phục vụ khách. Nếu khách uống với đá thì cho đá vào ly trước khi rót.

6.4. Bia

6.4.1. Khái niệm bia

Bia được sản xuất đầu tiên tại Ai Cập vào thế kỉ thứ VII trước Công nguyên (hơn 2600 năm trước). Thời kì trung cổ, bia được chưng cất ở một số vùng châu Âu do các thầy tu làm. Nhà máy bia đầu tiên được xây dựng gần bang Philadenphia, Mỹ vào năm 1637. Quá trình sản xuất bia gọi là “Brawing”. Bia có thể được đưa vào loại đồ uống có chứa cồn, chứa cacbon điôxít và được sản xuất từ các nguyên liệu lúa mạch, đường, nước và được lên men, lọc

“Bia là loại đồ uống khá khát lên men bằng cách ủ các loại hạt cây lương thực. Trên nguyên tắc các loại nước uống có ga dùng nguyên liệu ngũ cốc ủ cho lên men, có độ cồn từ khoảng 2% đến 10% thì đều được gọi là bia”.

6.4.2. Phương pháp sản xuất

a. Nguyên liệu cơ bản để sản xuất bia

+ Mạch nha thường lấy từ lúa mạch loại ngũ cốc tốt nhất để làm mạch nha. Khi lúa mạch làm thành mạch nha thì tinh bột chuyển hoá thành đường, chất này có vị đắng và ảnh hưởng đến màu sắc của bia.

+ Húp lông là một loại cây leo, nó có tác dụng gây men. Người ta chỉ dùng hoa, hoa chứa chất chất dầu làm nên hương và vị ngọt của bia. Mùi vị này thơm mát và kích thích ngon miệng.

+ Đường thông thường dùng đường để làm bia nhưng chỉ khi cần mới

cho thêm vào. Đường giúp lên men (tạo thành rượu, CO₂ và tăng thêm vị ngọt).

+ Men bia là loại men chứa vi khuẩn. Nó phát triển khi gặp không khí hoặc chất lỏng, men chuyển hoá thành đường rồi thành rượu và cacbon điôxit. Trong quá trình lên men, vi khuẩn sản sinh rất nhanh. Men mới được dùng cho quá trình lên men sau này.

+ Nước để sản xuất bia có thể chứa chất khoáng nào đó, chất khoáng đó giúp cho bia mang hương vị đặc biệt.

+ Keo cá được làm từ loại cá biển dùng để làm sạch và trong bia được lên men.

b. Quá trình lên men

+ Nha lúa mạch:

Lúa mạch được chọn tuyền, ngâm tới khi lúa mạch nảy mầm, sau đó để cho ráo nước, lúa mạch bị khô và cứng lại. Trong quá trình lên men tinh bột được chuyển hoá thành đường

+ Mạch nha trộn:

Mạch nha đem nghiền thành bột, đảo bột với nước rồi để 1 lúc. Bột trộn đó vẫn còn thô.

+ Làm bột thô thành bia lên men

Cho men vào bia, quá trình lên men thành rượu diễn ra. Đường biến thành rượu và CO₂. Giai đoạn này bia non (bia tươi) xuất hiện thành bia thành phẩm.

+ Chắt lọc

Bia non được làm trong bởi chất keo cá, trước lúc đóng chai phải thử bia xem có đạt chất lượng không. Đôi khi người ta cho thêm nguyên liệu húp lông và đường để tăng chất lượng bia.

+ Đóng chai, đóng hộp, đóng thùng:

Bia được đóng chai, hộp, thùng để bán. Bia chai phải hấp trước khi đóng nhãn.

6.4.3. Các loại bia

Có nhiều loại bia khác nhau, mỗi loại bia được coi là thuộc về một kiểu bia cụ thể nào đó. Kiểu bia là mác dán miêu tả hương vị tổng thể và thông thường là nguồn gốc của bia, phù hợp với hệ thống đã tiến hóa qua các lần thử và các sai sót qua nhiều thế kỷ.

a. Bia Ale

Ale là bất kỳ loại bia nào được sản xuất bằng lên men nổi, và nó thông thường được lên men ở nhiệt độ cao hơn so với bia lager (15-23°C, 60-75°F). Các men bia ale ở các nhiệt độ này tạo ra một lượng đáng kể các este, các hương liệu thứ cấp và các sản phẩm tạo mùi khác, và kết quả là bia tạo ra có mùi vị của hoa hay quả tương tự (nhưng không chỉ có thế) như táo, lê, dứa, cỏ, cỏ khô, chuối, mận hay mận khô. Các khác biệt về kiểu giữa các loại ale là nhiều hơn so với các loại lager, và nhiều loại bia ale rất khó để phân loại chúng thuộc

kiểu gì.

b. Bia Lager

Lager là loại bia được tiêu thụ nhiều nhất trên thế giới. Chúng có nguồn gốc từ vùng Trung Âu, có tên gọi này là từ lagern ("lưu trữ") trong tiếng Đức. Men bia lager là loại lên men chìm, thông thường được lên men ở nhiệt độ 7-12 °C. Trong giai đoạn lên men thứ cấp, lager được làm trong và chín. Các điều kiện lạnh cũng kiềm chế việc sản xuất tự nhiên các este và các phụ phẩm khác, tạo ra hương vị "khô và lạnh hơn" của bia.

Phần lớn bia lager ngày nay dựa trên kiểu Pilsener, được sản xuất lần đầu tiên năm 1842 tại thành phố Plzeň, ở Cộng hòa Séc. Các loại bia lager Pilsener ngày nay có màu sáng và được cacbonat hóa nồng độ cao, với hương vị mạnh của hoa bia và nồng độ cồn 3-6% theo thể tích.

c. Bia lên men tự nhiên

Các loại bia này dùng men bia hoang dã chứ không phải các loại men bia được nuôi cấy. Tất cả các loại bia trước khi có việc nuôi cấy men bia trong thế kỷ 19 đã rất gần với kiểu bia này, được đặc trưng bởi các vị chua.

d. Loại bia hỗn hợp

Kiểu bia lai hay bia hỗn hợp sử dụng các nguyên liệu và công nghệ hiện đại thay vì (hoặc bổ sung cho) các khía cạnh truyền thống của sản xuất bia. Mặc dù có một số biến thái giữa các nguồn khác nhau, nhưng nói chung bia hỗn hợp có thể rơi vào các thể loại sau:

+ Bia hoa quả và bia rau cỏ là hỗn hợp với một số loại phụ gia từ hoa quả hay rau cỏ có thể lên men trong quá trình lên men, tạo ra chất lượng hài hòa một cách rõ nét.

+ Bia thảo mộc và bia gia vị bổ sung các chất chiết ra từ rễ, hạt, lá, hoa hay quả thảo mộc hoặc các loại cây gia vị thay vì (hoặc bổ sung cho) hoa bia.

+ Các loại bia tồn trữ trong các thùng gỗ là các loại bia truyền thống hay thực nghiệm được lưu trữ trong các thùng gỗ hoặc được tiếp xúc với gỗ (trong dạng các mảnh nhỏ, mẫu hay hạt) trong một khoảng thời gian (gỗ sồi là phổ biến nhất).

+ Bia hun khói là bất kỳ loại bia nào mà mạch nha của nó đã được hun khói. Thông thường các loại bia này có mùi và hương vị của khói.

+ Bia đặc biệt là cách gọi chung để chỉ các loại bia được sản xuất mà sử dụng các nguồn đường, hạt ngũ cốc và tinh bột có thể lên men không thông dụng.

6.4.4. Phục vụ bia

a. Cốc uống bia

- Cốc uống bia phải sạch sẽ, không có vết bẩn, vết sứt, nứt. Cốc bẩn sẽ làm hỏng bia. Cốc bia thường lớn từ 200-1000ml.

- Cốc có có hoặc không có quai, có thể có hoặc không có chân.

b. Nhiệt độ

Tốt nhất bia được giữ ở nhiệt độ từ -10 -> 10c. Ở nhiệt độ này làm tăng mùi thơm và mát bổ.

c. Rót bia

Khi rót bọt bia ở mức độ vừa phải, không nhiều quá cũng không ít quá. Bia được rót từ từ vào thành cốc. Cách rót:

- + Cốc để hơi nghiêng
- + Khi rót được 3/4 cốc thì để cốc thẳng đứng.
- + Mang phục vụ khách.

6.5. Cocktail

Năm 1806, cocktail xuất hiện đầu tiên ở Mỹ, lúc đó cocktail gồm rượu tinh, đường, nước đá và rượu đắng. Đến đầu thế kỷ 20, cocktail phát triển mạnh ở Mỹ và đã xuất hiện những quầy bar có hình thức đẹp chuyên phục vụ cocktail. Qua thời gian dài do khẩu vị của con người liên tục thay đổi, đồ uống hỗn hợp này phát triển rất mạnh.

Đến nay cocktail là thứ đồ uống không thể thiếu được trong mỗi quầy bar. Cocktail không chỉ dành cho nam giới mà còn có rất nhiều loại nhẹ nhàng dành cho giới nữ. Thường thức cocktail có những nguyên tắc riêng mà chỉ những ai “sành” mới có thể “thâm” được.

6.5.1. Khái niệm

Cocktail là loại đồ uống được pha chế từ một hoặc một số loại rượu và các nguyên liệu khác như nước trái cây, sữa, sirô... theo công thức và phương pháp nhất định. Một số thuật ngữ phổ biến được sử dụng trong pha chế cocktail là:

+ Rượu nền: Còn gọi là rượu gốc (Base). Cocktail gồm từ 1 hay nhiều loại rượu hợp thành, trong đó có 1 loại rượu chủ yếu như Brandy, Whisky, Gin... làm rượu nền

+ Pha chế: Dùng tỷ lệ nhất định đúng theo công thức để pha trộn với nhau

+ Pha trộn trực tiếp (Direct Mixing): Cho trực tiếp các thành phần trong công thức vào ly rồi trộn lẫn với nhau trước khi uống

+ Lắc đều (Shaker Well): Cho vào bình lắc (Standar shaker) nửa bình đá cùng các thành phần theo công thức rồi lắc đều trong khoảng 15 giây

+ Trộn đều (Stir Well): Cho vào ly trộn (Mixing Glass) nửa ly đá cùng các thành phần trong công thức rồi khuấy đều trong khoảng 15 giây. Sau đó lọc qualy thích hợp.

+ Pha màu (Pecorate): cho màu vào rượu để ly cocktail thêm đẹp.

+ Pha đường (Syrup): Có loại cocktail cho đường vào không tan hết nên phải dùng đến si rô đường

+ Pha rượu (On the Rocks): Cho đá vào ly rót rót rượu mạnh vào

- + Chút ít (Dash): Dùng Bitter, thường là tinh dầu có vị đắng nên chỉ cho vài giọt (theo chỉ dẫn trong công thức)
- + Giọt (Drop): Dùng compte-goutte để tính giọt.
- + Đo (Pour): Đo bằng dụng cụ đo lường
- + Lọc (Sieve): dùng rá lưới hoặc bộ phận lọc trong Boston shaker để lọc cho rượu được trong suốt, không vẩn đục
- + Ép trái cây (Squeeze): ép trái cây để lấy nước
- + Cắt mỏng (Slice): Dùng dao bén cắt chanh, cam thành từng lát mỏng để trang trí ly cocktail. đồng thời cũng để ly rượu có hương vị trái cây tươi.
- + Bóc vỏ (Peel): Lột vỏ ngoài của cam, chanh để trang trí hoặc ép lấy tinh dầu. Có 2 cách bóc vỏ: Cắt quả theo chiều đứng thành nhiều phần bằng nhau rồi bóc vỏ, hoặc dùng dao thật sắc gọt vỏ ngoài theo hình xoắn ốc
- + Đá (Cube ice, Craket ice): cocktail thường dùng 1 trong 2 loại đá: đá viên nhỏ hoặc đá bào
- + Nhúng (Dip): Kỹ thuật trang trí miệng ly bằng phương pháp dùng miếng chanh, si rô hoặc lòng trắng trứng gà bôi quanh miệng ly. Sau đó úp miệng ly lên đĩa đường, muối, hoặc xác cơm dừa bào nhỏ. Kỹ thuật này còn gọi là phủ tuyết hay giả tuyết.

6.5.2. Các thiết bị, dụng cụ cần thiết

6.5.2.1. Dụng cụ pha chế

- + Ly trộn (Mixing glass): Bằng thủy tinh dày, có dung tích khoảng 0,45l.
- + Thìa trộn (Bar spoon): Dài khoảng 30cm, thân xoắn, một đầu là thìa, một đầu có dạng đĩa. Dùng khuấy trong ly trộn.
- + Bình lắc: Có 2 loại là Shaker standard và Shaker Boston. Công dụng để trộn đều các thành phần nguyên liệu.
- + Lọc đá (strainer): để giữ đá lại khi đổ cocktail từ ly trộn hoặc bình lắc (shaker boston) qua ly thích hợp
- + Cốc đong chất lỏng (Measuring cup): Bằng Inox, 2 đầu có dung tích khác nhau dùng để đong chất lỏng khi pha chế đồ uống.
- + Thìa đong phụ gia (Measuring spoons): Một bộ thìa gồm nhiều thìa có định lượng khác nhau.
 - + Dụng cụ vắt cam, lọc hạt
 - + Kìm vắt chanh
 - + Dụng cụ mở chai
 - + Xô đựng đá
 - + Kẹp gấp đá
 - + Vá xúc đá có thể bằng kim loại hoặc nhựa cứng nhiều lỗ, dùng để xúc đá.
 - + Dụng cụ đập đá hoặc bào đá.
 - + Dao thót cắt trái cây.

- + Bình đựng nước trái cây (pitcher)

6.5.2.2. Thiết bị điện

- + Máy xay trái cây
- + Máy làm đá
- + Máy xay đá
- + Tủ lạnh
- + Máy vắt nước cam
- + Máy ép nước trái cây
- + Máy pha cà phê

6.5.2.3. Các loại ly

Việc chọn ly để phục vụ trong công việc pha chế rất quan trọng, nó nói lên được tầm cỡ của quầy Bar đó và tạo sự thẩm mỹ của ly cocktail, kích thích được khách hàng và phục vụ phù hợp với tên thức uống.

+ Ly Liqueur (Cordial): Dung tích khoảng từ 4cl -6cl, dùng uống rượu mùi. Ly có loại có chân và có loại hình trụ. Thông thường dùng để pha chế Cocktail Shooter (Pousse - Café).

+ Ly Rock (Whisky, old fashioned): Dung tích 23 - 25cl, dùng uống rượu mạnh có đá hoặc pha nước có ga, cocktail loại Short drink (có nhiều cồn).

+ Ly Highball (23 - 28cl) và ly Collins (30-40cl) hình dáng giống ly rock nhưng cao hơn, dùng uống cocktail Long drink (ít cồn, nhiều nước trái cây)

+ Ly Martini (ly cocktail): Dung tích 12 - 14cl, dùng đựng Cocktail Short drink.

+ Ly Margarita: Dung tích 20 - 24cl, thích hợp đựng kem, trái cây xắt nhỏ hoặc cocktail mang tên Margarita.

+ Ly Flute champagne: Dung tích 14 - 18cl, dùng để uống vang sủi tăm hoặc cocktail loại giải khát.

+ Ly Hurricane: Dung tích khoảng từ 14 -18cl, dùng để uống cocktail và mocktail loại giải khát.

+ Ly Brandy (Brandy Ballon hoặc Brandy Snifter): Dung tích khoảng 20-30cl.

+ Ly Wine: Dung tích 15 - 25cl, dùng để uống các loại cocktail pha chế từ rượu vang.

+ Ly Tulip dùng để đựng các loại mocktail.

+ Ly Irish coffee: Dung tích 20 - 23cl, dùng để uống cocktail loại nóng (Hot Drinks)

+ Ly Cup champagne: Dung tích khoảng từ 10-14cl, dùng để uống vang sủi tăm hoặc cocktail loại giải khát.

6.5.3. Phương pháp pha chế cocktail

Cocktail là đồ uống khoái khẩu với nhiều người, nhưng pha chế không phải dễ. Ban đầu, người ta dùng một số lá hương liệu nghiền hoặc nước chanh

uống chung với rượu để tăng thêm mùi vị khoái khẩu, dần dần do nhu cầu đa dạng hóa, thức uống này được pha chế với nhiều loại thức uống khác nhau để thành những loại cocktail khác nhau. Do sự phát triển của các loại rượu, các thức uống ngày càng được chế biến nhiều hơn nên cocktail ngày càng phong phú, đa dạng hơn.

Trong kỹ thuật pha chế cocktail, có thể sử dụng nhiều phương pháp pha chế khác nhau như pha chế trực tiếp, ly trộn, lắc, xay, nhiều tầng... hoặc có thể kết hợp giữa các phương pháp kết hợp giữa lắc và trực tiếp, phương pháp xay và phương pháp pha chế trực tiếp...

6.5.3.1. Phương pháp pha chế trực tiếp (Buid)

a. Khái niệm

Kỹ thuật pha chế cocktail bằng phương pháp rót trực tiếp là kỹ thuật cổ điển nhất trong các phương pháp pha chế cocktail. Đó là phương pháp được thực hiện đơn giản bằng cách rót trực tiếp các thành phần có trong công thức vào ly phục vụ.

Theo phương pháp này các nguyên liệu được hòa trộn với nhau ngay trong ly phục vụ khách bằng thìa khuấy, hoặc khách hàng có thể sẽ tự phục vụ (tự khuấy).

b. Phương pháp pha chế

+ Dụng cụ

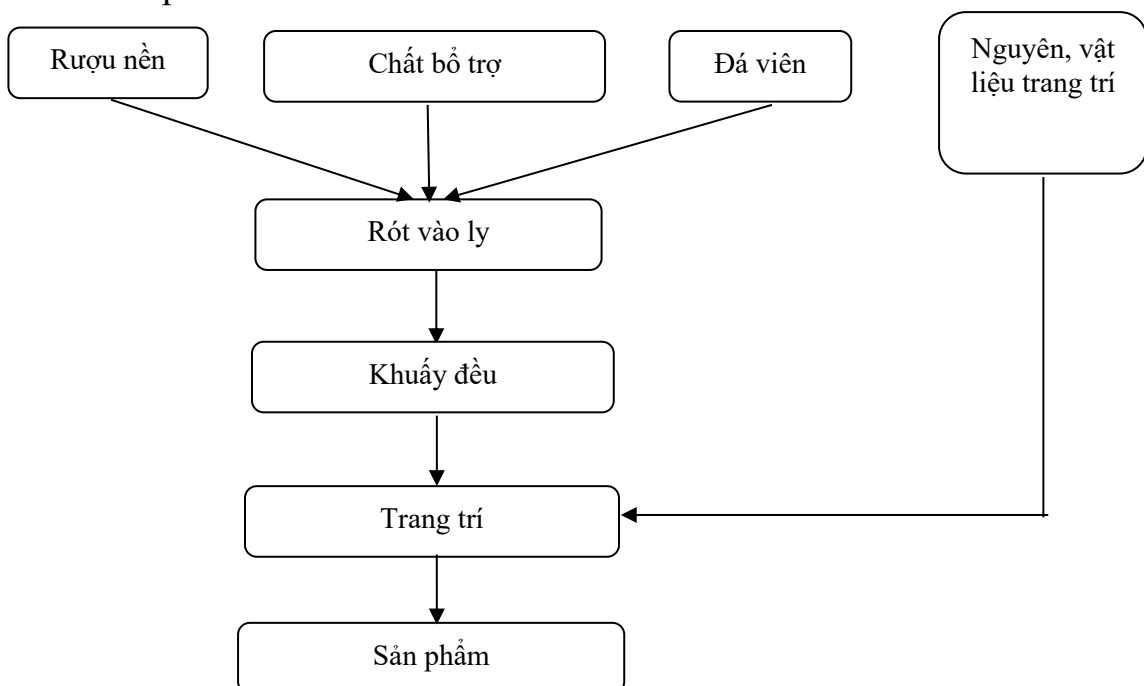
- Dụng cụ đong rượu: Cốc đong (jigger), thìa đong.

- Thìa khuấy

- Ly: Có rất nhiều loại ly khác nhau về kích thước và kiểu dáng phù hợp với từng loại cocktail. Các ly thường là ly Rock, ly Old fashion, ly Cordial...

- Các dụng cụ khác: Dao, thớt, kẹp gấp đá, bình đường, bình sữa, thìa, mở nút chai, khăn lau...

+ Cách pha chế



Sơ đồ 4.1. Pha chế cocktail bằng phương pháp trực tiếp

Quy trình pha chế cocktail theo phương pháp pha chế trực tiếp như sau:

- + Cho đá vào loại ly thích hợp (khoảng nửa ly đá).
- + Dùng dụng cụ đong để cho tiếp các thành phần có trong công thức vào ly.
- + Dùng câu khuấy bằng nhựa hoặc thủy tinh khuấy đều.
- + Trang trí phụ thuộc vào nguyên liệu để pha chế loại cocktail đó hoặc trang trí tùy ý.

Ví dụ: Cocktail Black Russian.

- + Thiết bị, dụng cụ
 - Jigger đong rượu
 - Thìa
 - Bình đựng đá, bình đựng đường
- Ly Rock
- Khay đựng
- Khăn phục vụ
- + Nguyên liệu (1 ly)
 - Vodka: 40 ml
 - Kahlua: 30 ml
 - Coca cola: 40 ml
 - Đá viên: 50 gr
- + Pha chế

Sử dụng phương pháp pha chế trực tiếp:

- Cho đá viên vào ly.
- Đổ các loại rượu có trong công thức vào trong ly.
- Cho coca cola sau cùng, sao cho tạo độ sủi bọt hấp dẫn.
- Trang trí một lát chanh

- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Trong, hấp dẫn
 - Màu sắc: Màu nâu đen.
 - Mùi vị: Thơm mùi cà phê, vị ngọt mát.

- + Phục vụ khách

Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay, uống lạnh.



Hình 4.2. Cocktail Black Russian

6.5.3.2. Phương pháp dùng ly trộn (Mixing glass)

a. Khái niệm

Phương pháp dùng ly trộn là phương pháp pha chế cho các thành phần có trong công thức vào ly trộn và được khuấy bởi một thìa khuấy. Sau đó mới đổ ra ly phục vụ khách.

Đây là phương pháp áp dụng đối với những thành phần dễ hòa trộn với

nhau. Hỗn hợp cho vào khuấy thông thường có cả đá và rượu, kỹ thuật này cho phép hòa tan khoảng 10 - 20% nước đá.

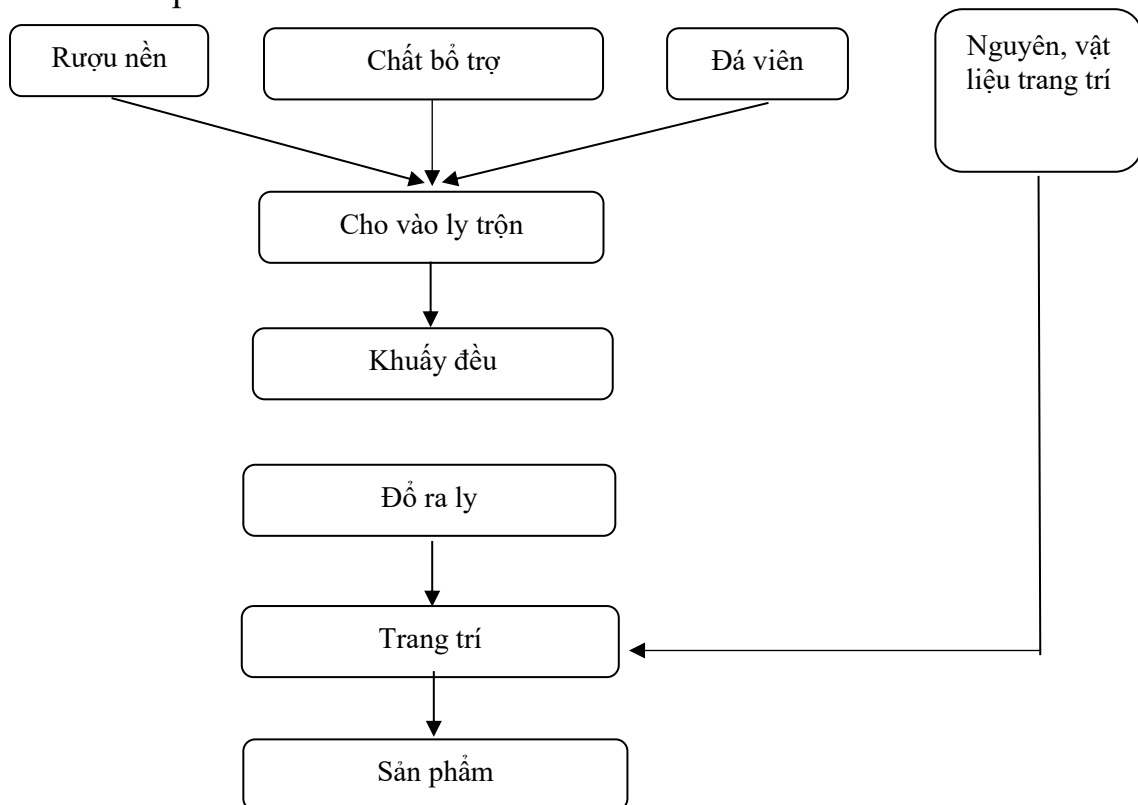
b. Phương pháp pha chế

+ Dụng cụ

- Ly trộn (Mixing glass).
- Dụng cụ đong rượu: Cốc đong (jigger), thìa đong.
- Thìa khuấy.
- Ly: Có rất nhiều loại ly khác nhau phù hợp với từng loại cocktail.
- Các dụng cụ khác: Dao, thớt, khay bê, kẹp gấp đá, thìa, mở nút chai,

khăn lau...

+ Cách pha chế



Sơ đồ 4.2. Pha chế cocktail bằng phương pháp dùng ly trộn.

Quy trình pha chế cocktail theo phương pháp dùng ly trộn như sau:

- Cho vào ly trộn nửa ly đá.
- Cho tiếp các thành phần trong công thức, trừ loại có tính sủi bọt: bia, sâm banh, sôđa... thì cho sau khi đã lọc qua ly thích hợp.
- Dùng thìa chuyên dùng (bar spoon) khuấy nhanh và đều (tay trái giữ ly, tay phải cầm thìa). Khuấy khoảng 15 giây, khi bàn tay cầm ly cảm thấy lạnh là được. Không khuấy lâu hơn sẽ làm nhạt rượu.
- Đặt lưới lọc lên miệng ly thích hợp, tay trái nâng ly trộn rót lên lưới lọc, tay phải cầm thìa tỳ vào ly trộn
- Trang trí: Phụ thuộc vào nguyên liệu để pha chế loại cocktail đó hoặc trang trí tùy ý.

Ví dụ: Cocktail Manhattan

+ Thiết bị dụng cụ



- Ly trộn
- Jigger đong rượu
- Thìa
- Bình đựng đá, bình đựng đường

+ Nguyên liệu (1 ly)

- Rye Whisky: 60 ml
- Rosso Vermouth: 15 ml
- Cointreau: 5 ml
- Đá viên: 50 gr

+ Pha chế

Sử dụng phương pháp dùng ly trộn.

- Cho đá viên vào ly vào trong ly trộn.
- Dùng cốc đong cho tiếp rượu Whisky và Rosso Vermouth vào khuấy đều rồi lọc ra ly cocktail và nhỏ một vài giọt rượu Cointreau.

- Trang trí bằng quả sơ ri + vỏ chanh. Hoặc có thể trang trí phủ tuyết.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Sản phẩm trong, đồng nhất.
- Màu sắc: Màu nâu vàng.
- Mùi vị: Thơm mùi Whisky, vị ngọt nhẹ, mát, hơi dư vị chát.

+ Phục vụ khách

Phục vụ lạnh, kèm theo ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay để đồ uống đảm bảo ngon nhất và không bị vữa.

- Ly Cocktail
- Khay đựng
- Khăn phục vụ
- Bát nhỏ

Hình 4.3. Cocktail Manhattan

6.5.3.3. Phương pháp dùng bình lắc (Shaker standard)

a. Khái niệm

Phương pháp lắc trong pha chế cocktail là một trong những phương pháp cơ bản được sử dụng khá phổ biến trong hoạt động phục vụ bar.

Đây là phương pháp sử dụng bình lắc (Shaker boston hoặc Shaker standard) để hòa trộn tối đa các nguyên liệu với nhau bằng phương pháp lắc tay, đặc biệt là những nguyên liệu khó hòa trộn như đường, kem, trứng, sữa, nước trái cây...

Đối với phương pháp này không được sử dụng các nguyên liệu có chứa CO₂ vào bình lắc, vì khí CO₂ sẽ hình thành bên trong bình lắc làm cho áp suất trong bình tăng lên, gây bật nắp bình.

b. Phương pháp pha chế

+ Dụng cụ pha chế

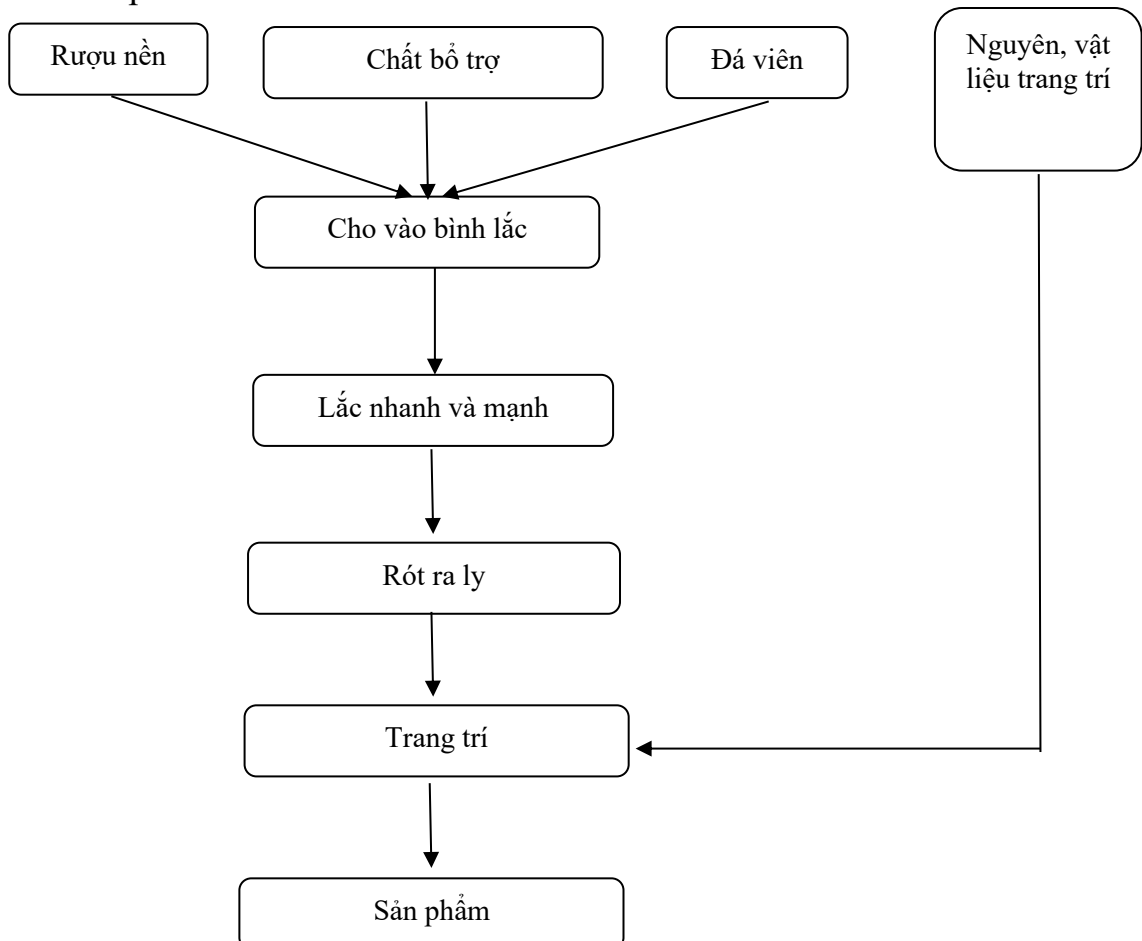
- Bình lắc: Shaker boston, shaker standard. Đây là dụng cụ đặc trưng dùng để pha chế các loại đồ uống bằng phương pháp lắc.

- Dụng cụ đong nguyên liệu bằng chất lỏng: Cốc đong (jigger), thìa đong.

- Ly: Có rất nhiều loại ly khác nhau về hình dạng và kích thước phù hợp với từng loại cocktail.

- Các dụng cụ khác: Dao, thớt, kẹp gấp đá, thìa, mở nút chai, khay bê, khăn phục vụ...

+ Cách pha chế



Sơ đồ 4.4. Pha chế cocktail bằng phương pháp dùng bình lắc

Quy trình pha chế cocktail theo phương pháp dùng bình lắc như sau:

- Chuẩn bị trước nguyên vật liệu tang trí tùy theo ly và loại cocktail đã lựa chọn.

- Dùng kẹp gấp đá cho đá vào bình lắc (khoảng 1/2 - 1/3 bình).

- Dùng dụng cụ đong rượu cho tiếp các thành phần trong công thức vào trong bình lắc.

- Đậy nắp bình và lắc đều trong 15 giây. Khi lắc bình không theo chiều thẳng đứng vì tạo ra nhiều bọt, cũng không lắc theo chiều ngang vì không hòa trộn đều. Có thể lắc 1 tay hoặc 2 tay có độ nghiêng khoảng 45 độ.

Lắc bằng một tay thường dùng với các loại bình cỡ dung tích nhỏ. Dùng đốt trên cùng của ngón trỏ giữ nắp bình, ngón cái và 3 ngón còn lại giữ thân bình, lắc mạnh.

Lắc bằng hai tay thường áp dụng với các loại bình cỡ lớn. Lòng bàn tay trái đặt ngửa đỡ lấy bình, ngón cái của tay phải giữ nắp bình, 4 ngón còn lại đỡ thân bình, bình đặt chệch 45° so với hướng nhìn. Tay đưa ra vào nhanh và mạnh.

Có thể dùng ngón giữa tay phải giữ đáy bình, các ngón tay còn lại và tay trái ôm lấy thân bình, dốc ngược bình chệch khoảng 45° so với hướng nhìn, lắc lên lắc xuống nhanh và mạnh. Thời gian lắc khoảng 10 - 15 giây, khi thấy tuyết bám trắng bạc xung quanh bình hoặc thấy tay buốt là được.

- Mở nắp bình và rót qua ly thích hợp đã được ướp lạnh bằng đá

- Trang trí: Phụ thuộc vào nguyên liệu để pha chế loại cocktail đó hoặc trang trí tùy ý.

Ví dụ: Cocktail Margarita

+ Thiết bị dụng cụ

- Bình shaker

- Jigger đong rượu

- Thìa

- Bình đựng đá, bình đựng đường

+ Nguyên liệu (1 ly)

- Rượu Tequila: 30 ml

- Nước cốt chanh: 10 ml

- Cointreau: 20 ml

- Đá viên: 50 gr

+ Pha chế

Sử dụng phương pháp lắc:

- Cho đá viên và các nguyên liệu vào bình lắc nhanh và đều khoảng 30 giây.

- Ly Margarita

- Khay đựng

- Khăn phục vụ

- Bát nhỏ



- Rót ra ly, trang trí phủ tuyết chanh muối.
- + Yêu cầu cảm quan
 - Trạng thái: Sản phẩm trong, đồng nhất.
 - Màu sắc: Màu vàng nhạt
 - Mùi vị: Thơm hương cam, vị ngọt mát.

Hình 4.5. Cocktail Margarita

+ Phục vụ khách

Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay, uống lạnh.

6.5.3.4. Phương pháp dùng máy xay (Blender)

a. Khái niệm

Pha chế cocktail bằng phương pháp dùng máy xay là cách cho tất các nguyên liệu vào máy xay xay nhuyễn.

Đôi với phương pháp này chỉ sử dụng đối với trái cây không vắt nước như chuối, táo...

b. Phương pháp pha chế

+ Trang thiết bị, dụng cụ

- Máy xay sinh tố
- Dụng cụ đong rượu: Cốc đong (jigger), thìa đong.
- Ly: Có rất nhiều loại ly khác nhau phù hợp với từng loại cocktail.
- Các dụng cụ khác: Dao, thớt, kẹp gấp đá, thìa, mở nút chai...

+ Cách pha chế

Quy trình pha chế như sau:

- Cho trái cây cắt nhỏ và đá bào hoặc đá đập nhỏ vào bình của máy xay.
- Khởi động máy, cho chạy tốc độ cao khoảng 5 giây. Khi đã xay nhuyễn thì dùng máy.

- Cho tiếp các thành phần còn lại và cho máy chạy thêm với tốc độ trung bình khoảng 10 giây.

- Đổ cocktail qua ly thích hợp đã được ướp lạnh (bằng cách cho đá vào ly phục vụ khách).

- Trang trí: Dựa vào nguyên liệu chính hoặc tùy ý.

+ Một số lưu ý:

- Cho vào bình 1 ít nước trước khi xay trái cây để dễ dàng trong việc xay nguyên liệu hơn.

- Đá dùng bằng 1/2 so với ly trộn và bình lắc.

- Xay xong phải rửa sạch, lau khô để khỏi ảnh hưởng đến hương vị của lần xay sau.

Ví dụ: Cocktail Rum chuối

+ Thiết bị, dụng cụ

- | | |
|--------------------|----------------|
| - Bình shaker | - Ly collin |
| - Jigger đong rượu | - khay đựng |
| - Thìa | - Khăn phục vụ |

- Bình đựng đá, bình đựng đường
- Máy xay sinh tố
- + Nguyên liệu (1 ly)
 - Rượu Rum: 50 ml
 - Đường: 15 gr
 - Rượu mùi chuối: 25 ml
 - Đá bào: 50 gr
 - Chuối chín: 1 ml

+ Pha chế

Dùng phương pháp máy xay:

- Bóc chuối cắt nhỏ, sau đó cho vào máy xay sinh tố cùng một chút đá (có thể thay bằng nước lọc).

- Cho tất cả các nguyên liệu còn lại vào máy xay xay nhuyễn

- Đổ sản phẩm ra ly collin, trang trí bằng một lát chuối gài lên miệng ly.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: Sản phẩm sánh, đồng nhất.

- Màu sắc: Màu vàng nhạt

- Mùi vị: Thơm hương chuối, nổi vị rượu.



Hình 4.6. Cocktail Rum chuối

+ Phục vụ khách

Cắm ống hút màu sắc thích hợp, đem phục vụ khách ngay.

6.5.3.5. Pha rượu nhiều màu (Pousse - Cafe, Shooter)

a. Khái niệm

Phương pháp pha chế cocktail nhiều màu là phương pháp có tính "biểu diễn" bằng cách rót nhiều loại rượu vào ly, mỗi loại có 1 màu sắc khác nhau nhưng không được lẫn lộn

Muốn pha loại rượu này, điều quan trọng là phải nắm được độ đường của từng loại rượu. Độ đường càng nhiều thì rượu càng nặng, được cho vào trước, tiếp đến là loại ít độ đường hơn.

b. Phương pháp pha chế

+ Dụng cụ

- Thìa cà phê

- Dụng cụ đong rượu: Cốc đong (jigger), thìa đong.

- Ly Cordial.

- Các dụng cụ khác: Dao, thớt, kẹp gấp đá, khăn phục vụ, bật lửa...

+ Cách pha chế

Công thức pha chế phải được viết theo đúng trình tự dựa vào hàm lượng đường và độ sánh.

Khi rót cũng phải tuân thủ theo thứ tự đó, thao tác rót như sau:

- Rót loại rượu đầu tiên thẳng vào giữa ly, không cho dính thành ly vì nó

sẽ ảnh hưởng đến việc rót tầng rượu thứ hai.

- Rót loại rượu thứ 2 thì tay trái cầm thìa cà phê, cho thìa vào trong ly, lưng thìa úp lại mũi thìa gần sát thành ly. Tay phải rót rượu lên lưng thìa từ từ và nhẹ nhàng.

- Các loại rượu kế tiếp cũng thao tác như trên.

+ Lưu ý

- Mỗi lần rót xong rượu phải dùng khăn sạch lau sạch thìa và cốc đong để rượu không bị lẫn vào nhau.

- Khi rót đến loại rượu khác thì mũi thìa phải tránh vị trí đặt mũi thìa lần rót trước.

- Không trang trí và khuấy trộn bởi vì đây là cocktail nhiều tầng và bản thân với màu sắc phân tầng như vậy nó đã tự trang trí cho nó.

- Khi uống thì uống 1 lần và không uống từng hớp nhỏ. Vì khi đó mới thưởng thức được trọn vẹn hương vị đặc biệt và đặc trưng riêng của loại cocktail này.

Ví dụ: Cocktail B52

+ Dụng cụ

- Jigger đong rượu

- Ly Cordial

- Thìa

- Khay đựng

+ Nguyên liệu (1 ly)

- Kahlua: 15 ml

- Bailey's: 15 ml

- Cointrea: 15 ml

+ Cách pha chế

Sử dụng phương pháp rót rượu tầng bằng cách nâng từng tầng lần lượt theo thứ tự công thức.

+ Yêu cầu cảm quan

- Trạng thái: phân biệt rõ 3 tầng, rượu không vào nhau.

- Màu sắc: Đen, nâu, trắng.

- Mùi vị: Vị ngọt, thơm đặc trưng của 3 loại trộn vào.

+ Phục vụ khách

Dem phục vụ khách ngay, có thể đốt hoặc đốt lớp rượu trên. Nếu đốt thì mang theo một lát ống hút.



rót nhẹ

hòa lẫn

rượu hòa

không
chanh và

Hình 4.6. Cocktail B52

6.5.4. Nghệ thuật trang trí cocktail

Trang trí góp phần khá quan trọng trong việc hoàn thiện cho một ly cocktail. Từ xa xưa, ly Cocktail cũng đã được chú trọng đến việc trang trí, một minh chứng điển hình là Cocktail cổ điển Martini xuất hiện vào cuối thế kỷ XVIII đã được trang trí một quả oliu thả vào trong ly.

Ngày nay trang trí đã đi vào lĩnh vực nghệ thuật nên rất đa dạng, ngoài mục đích tăng thêm hương vị, kích thích khẩu vị, tạo cảm giác cho người uống nghĩ đến chất bổ dưỡng và độ tươi mới trong lý. Trang trí còn là một “tác phẩm hội họa” của một người pha chế (Bartender). Chính vì vậy, trang trí ly cocktail là không thể thiếu được.

6.5.4.1. Dụng cụ chuyên dùng trang trí

+ Dụng cụ tạo hình: dao răng cưa, múc ruột tròn, trụ...

+ Dao gọt vỏ theo hình xoắn ốc

+ Bàn mài sôcôla, quả hạnh nhân.

+ Dao thái, thớt, dao tĩa hoa quả

+ Khuôn đông đá...

6.5.4.2. Nguyên vật liệu

Tùy vào mỗi loại cocktail mà người ta sử dụng nguyên, vật liệu trang trí cho phù hợp với từng loại cocktail đó. Nguyên, vật liệu dùng cho việc trang trí gồm có:

+ Trái cây tươi như cam, chanh, khế, dâu... Ngoài việc làm đẹp mắt còn tạo cho khách cảm giác được thưởng thức hương vị trái cây tươi.

+ Trái cây ngâm đường hoặc ngâm muối như ôliu, sori, cherry...

+ Các loài hoa có mùi thơm dịu, cộng hoa không có nhựa như hoa hồng, hoa lan...

+ Các loại lá như bạc hà, húng, thì là, cần tây...

+ Các loại bột như bột quế, sôcôla, hạnh nhân, đường, muối...

+ Đồ vật bằng nhựa, ô giấy, ống hút, cây khuấy...

6.5.4.3. Các loại hình trang trí



a. Trang trí bằng củ cam, chanh

Có 2 cách cắt khoai và bỏ dọc

+ Cắt khoai:

- Phải dùng dao thật sắc, cắt bỏ 2 đầu quả trước khi cắt từng khoai
- Nếu để cài lên miệng ly thì phải cắt dày từ 7 - 10 ly, còn thả vào trong ly thì dày bằng 1 nửa.



+ Bỏ dọc:

- Cắt theo chiều thẳng đứng, mỗi quả cam cắt làm 6 phần và để cài lên miệng ly.
- Chanh cắt làm 4 sau đó cắt đôi dùng để chà lên miệng ly khi phủ tuyết (Giver)

b. Trang trí vỏ cam, chanh

Dùng dao chuyên dùng gọt vỏ cam, chanh thành dài hình xoắn ốc:

- Nguyên cả dài dài: Dùng trang trí loại ly có một đầu móc vào miệng ly rồi quấn quanh thân và cho đến tận đế. Nếu còn thừa 1 ít thì cứ để như vậy

- Dải bị đứt: Dùng cho ly cao

- Dải bị đứt vụn: Dùng để thắt nơ hoặc để buộc thanh quế nhỏ thành bó



một dải

chân,
chân ly

những

c. Trang trí phủ tuyết:

+ Vật liệu:

- Chanh, sirô đường, lòng trắng trứng

- Đường, muối, bột sôcôla, xác cơm dừa nhuộm màu

+ Cách làm:



- Dùng 2 đĩa trà: 1 đựng sirô đường hoặc lòng trắng trứng (chỉ vừa đủ dính miệng ly), 1 đựng đường, muối...

- Úp miệng ly chuẩn bị để đựng cocktail lên đĩa sirô. Vì si rô ít, nếu thấy miệng ly chưa dính đều thì xoay ly vài vòng. Khi xoay xong nên rảy vài cái để si rô thừa rút lại vào đĩa.

- Úp miệng ly vào đĩa đựng đường, bột

sôcôla...

- Để đứng ly, chờ để khi pha chế xong, rót cocktail vào.

+ Lưu ý:

- Nếu phủ tuyết bằng muối thì chỉ dùng 1 múi chanh bóp lấy nước chà lên vành ly,

sau đó úp ly lên đĩa muối. Phương pháp này chỉ sử dụng với cocktail có thành phần rượu Tequila

- Có thể kết hợp phủ tuyết với trang trí trái cây
- Không phủ tuyết cả vành ly mà phải chừa một khoảng trống để uống không bị dính môi nếu dùng xác com dừa.
- Khi dùng si rô màu chỉ nên dùng đường để phủ tuyết sẽ được màu đẹp mắt.



d. Trang trí bằng quả táo, lê

- Chọn quả có màu sắc tươi đẹp, rửa sạch và lau khô. Cắt theo chiều dọc thành 8 miếng.
- Cài táo lên vành ly: Cài như cam, vỏ có thể quay vào trong hoặc ra ngoài tùy thích
- Miếng táo 2 màu: Lấy 2 miếng táo khác màu. Xẻ rãnh hình chữ V lên lưng miếng táo rồi bỏ ra, sau đó thay vào 1 miếng khác màu cùng cỡ miếng chữ V vừa bỏ đi

d. Trang trí bằng quả dưa

+ Chọn quả vừa, vỏ tươi, màu sắc đẹp, chóp quả cả đọt nhùn không dài quá

+ Sau khi rửa sạch, lau khô, cắt làm 2 phần, phần gấp đôi phần ngọn:

- Phần cuống: Cứ để nguyên cả vỏ, cắt khoanh dày 2mm. Khi dùng cắt ra từng miếng hình tam giác để miệng ly, vỏ quay ra ngoài hay vào trong tùy ý.

- Phần đọt quả dưa để cả lá, bỏ dọc làm 4 hoặc 6.

f. Trang trí bằng dưa leo



+ Chọn quả tròn, thẳng, da láng, đem rửa sạch và lau khô.

+ Cách làm:

- Bánh xe răng: Cắt bỏ 2 đầu rồi dùng dao bào kéo thẳng 1 đường từ trên xuống, các đường kéo cách nhau 0,5 cm. Khi dùng cắt khoanh khoảng 1mm gắn miệng ly. Có thể cài thêm 1 quả sơ ri hoặc 2 khoanh có đường kính khác nhau

+ Cắt hình xoắn ốc: Dùng dụng cụ chuyên dùng để gọt quả dưa thành dải dài hình xoắn ốc. Trang trí như vỏ cam.

g. Trang trí quả dâu

+ Chọn những quả cứng mình và có lá.

+ Cách làm:

- Cài dâu lên miệng ly: Nếu cocktail có màu hồng thì cài dâu đỏ, nước màu đỏ thì



còn có

cuống

cài lên

cài dâu sắp chín



- Quả dâu hình quạt: Dùng dao sắc cắt quae dâu thành 5 lát, bắt đầu từ đỉnh và đến gần cuống, làm các lát xoè ra như cái quạt để cài vào miệng ly.

- Thả dâu vào ly: Nếu dùng ly Martini thì thả nguyên quả.

h. Trang trí khế

+ Khế chọn quả đều cạnh có dạng ngôi sao, đẹp. Trang trí lát khế nên kèm sori đỏ nếu khế màu khế vàng thì đi với sori xanh.

+ Trang trí sori: Dùng dao sắc xẻ 1 rãnh cuối cài lên miệng ly. Nên trang trí sori cùng màu với cocktail. Sori có thể xiên que với các trái cây khác gác miệng ly (Trái cây dùng dụng cụ móc ruột thành viên tròn cùng cỡ).



và sori
tươi,
xanh,

quả rời

lên
những

k. Trang trí vỏ quế, bột ca cao

+ Dạng bột: Rắc lên mặt cocktail

+ Quế loại vỏ: Cắm vào ly và cao hơn miệng ly. Có thể cắm 1 thanh bằng ngón tây hoặc vài thanh nhỏ bó bằng vỏ cam vừa lạ mắt, vừa rạo hương thơm.

l. Ô giấy, vật dụng

Sử dụng các vật liệu để trang trí như ô giấy, cây khuấy và thìa khuấy, ống hút... cắm 1 cách sáng tạo.

❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 6

- Phương pháp sản xuất và cách phục vụ rượu vang, rượu mùi, rượu mạnh, bia và cocktail

❖ CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Cocktail là gì? Hãy nêu những thuật ngữ thường dùng trong pha chế cocktail?
2. Anh (chị) hãy nêu trang thiết bị, dụng cụ thường dùng trong pha chế cocktail?
3. Anh (chị) hãy trình bày các phương pháp pha chế cocktail? Mỗi phương pháp cho một ví dụ minh họa?
4. Để trang trí cocktail cần những trang thiết bị, dụng cụ, nguyên liệu gì? Hãy cho biết nghệ thuật trang trí cocktail?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, NXB Giáo dục, 2009.
2. Trịnh Xuân Dũng, *Kỹ năng phục vụ bàn bar*, Hà Nội, 2009.
3. Lê Thị Nga, Nguyễn Thị Thanh Hải, *Giáo trình kỹ thuật phục vụ Bar*, NXB Hà Nội, 2008.
4. Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong du lịch*, NXB Thống kê, 2012.
Mai Khôi, *Giáo trình công nghệ phục vụ bàn ăn trong khách sạn, nhà hàng*, NXB Giáo dục, 2005.
5. Nguyễn Xuân Ra, *Kỹ thuật pha chế cocktail và 1001 công thức chọn lọc*, NXB Hà Nội, 2008.
6. Nguyễn Xuân Ra, *Kỹ thuật pha chế và nghệ thuật trang trí cocktail*, 2010.
7. Nguyễn Xuân Ra, *Muốn trở thành bartender giỏi*, NXB Phụ nữ, 2009.
8. Nguyễn Xuân Ra, *Cocktails Việt Nam*, NXB Đà Nẵng, 2012.
9. *501 công thức pha chế nước hoa quả và cocktail không cồn rượu*, NXB Văn hóa Thông tin, 2014.

