

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



**GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: THỰC HÀNH BÀN**

**NGÀNH: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn**

**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 414/QĐ-CĐTM ngày 05 tháng 07 năm 2022  
của Trường Cao đẳng Thương mại & Du lịch*

**Năm 2022**

*(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 **“THỰC HÀNH BÀN”** 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 4 chương, đi sâu nghiên cứu về các kỹ thuật và quy trình phục vụ khách ăn uống các bữa ăn thường cũng như các bữa tiệc phổ biến phục vụ trong các nhà hàng - khách sạn. Cụ thể như sau:

Giáo trình **“Thực hành Bàn”** là tài liệu chính phục vụ cho việc giảng dạy của giảng viên và việc học tập của học sinh, sinh viên chuyên ngành về Nhà hàng - Khách sạn 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](mailto:khoaksdl2007@gmail.com).

*Nhóm biên soạn*

# MỤC LỤC

<b><u>CHƯƠNG 1: KỸ THUẬT PHỤC VỤ CƠ BẢN</u></b> .....	<b>5</b>
<u>1.1.VỆ SINH NHÀ HÀNG, VỆ SINH DỤNG CỤ ĂN UỐNG</u> .....	6
<u>1.1.1. Vệ sinh phòng thực hành, nhà vệ sinh</u> .....	6
<u>1.1.2. Vệ sinh trang thiết bị, phòng thực hành.</u> .....	7
<u>1.1.3. Vệ sinh nhà kho và nhà vệ sinh</u> .....	8
<u>1.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống.</u> .....	8
<u>1.2. GIỚI THIỆU DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG</u>	9
<u>1.3. TRÁI, GẤP KHĂN BÀN, KHĂN ĂN</u> .....	12
<u>1.3.1. Trái khăn bàn.</u> .....	12
<u>1.3.2. Kỹ thuật gấp khăn ăn.</u> .....	13
<u>1.4. BỤNG BÊ KHAY</u> .....	14
<u>1.4.1. Kỹ thuật xếp khay.</u> .....	14
<u>1.4.2. Kỹ thuật bụng bê khay</u> .....	15
<u>1.4.3. Kỹ thuật đỡ khay</u> .....	15
<u>1.5. KỸ THUẬT ĐẶT BÀN ĂN ÂU</u> .....	16
<u>1.5.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điếm tâm Âu theo thực đơn</u> .....	16
<u>1.5.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn điếm tâm Âu chọn món:</u> .....	17
<u>1.5.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn.</u> .....	18
<u>1.5.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn bữa trưa, tối Âu chọn món (ala carte menu)</u> .....	20
<u>1.6. KỸ THUẬT ĐẶT BÀN ĂN Á – ĂN BUFFET</u> .....	21
<u>1.6.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điếm tâm Á</u> .....	21
<u>1.6.2. Kỹ thuật đặt bàn bữa trưa, tối Á theo thực đơn</u> .....	22
<u>1.6.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn bữa trưa, tối Á kiểu ăn chọn món:</u> .....	23

1.6.4. <u>Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo kiểu tự phục vụ ( Buffet )</u> .....	23
<u>1.7.KỸ THUẬT PHỤC VỤ SOUP, GẤP THỨC ĂN KIỂU NGA</u> .....	23
1.7.1. <u>Kỹ thuật phục vụ soup:</u> .....	23
1.7.2. <u>Kỹ thuật phục vụ món ăn kiểu Nga</u> .....	24
1.7.3. <u>Kỹ thuật phục vụ món ăn kiểu Mỹ:</u> .....	24
<u>1.8.KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG, TRẢI KHĂN ĂN, THAY GAT TÀN</u> .....	25
1.8.1. <u>Kỹ thuật mở rượu</u> .....	25
1.8.2. <u>Kỹ thuật rót rượu:</u> .....	26
1.8.3. <u>Kỹ thuật phục vụ bia.</u> .....	26
1.8.4. <u>Phục vụ đồ uống khác</u> .....	26
1.8.5. <u>Kỹ thuật trải khăn ăn cho khách:</u> .....	27
1.8.6. <u>Kỹ thuật thay gat tàn:</u> .....	27
<u>1.9. KỸ THUẬT TIẾP NHẬN YÊU CẦU CỦA KHÁCH</u> .....	27
1.9. 1. <u>Trình tự lấy order</u> .....	27
1.9. 2. <u>Cách ghi order</u> .....	27
1.9. 3. <u>Lấy order cho khách Âu</u> .....	28
1.9. 3. <u>Lấy order cho khách Á</u> .....	28
<b><u>Chương 2: QUY TRÌNH PHỤC VỤ</u></b> .....	<b>30</b>
<u>2.1. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN ĐIỂM TÂM THEO THỰC ĐƠN</u> .....	31
2.1.1. <u>Phục vụ ăn điểm tâm Âu theo thực đơn</u> .....	31
2.1.2. <u>Phục vụ ăn điểm tâm á theo thực đơn:</u> .....	32
<u>2.2.QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) THEO THỰC ĐƠN</u> .....	32
2.2.1. <u>Phục vụ ăn trưa, tối Âu theo thực đơn.</u> .....	32
2.2.2. <u>Phục vụ ăn trưa, tối á theo thực đơn.</u> .....	33

<u>2.3. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) ÂU KIỂU CHỌN MÓN</u> .....	33
<u>2.4. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) Á KIỂU CHỌN MÓN</u> .....	35
<u>2.5. QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH ĂN TRÊN BUỒNG</u> .....	36
<u>2.5.1. Phương pháp tiếp nhận yêu cầu của khách:</u> .....	36
<u>2.5.2. Kỹ thuật đặt dụng cụ trên khay và xe đẩy</u> .....	37
<u>2.6. QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC NGỒI ÂU, Á</u> .....	38
<u>2.6.1. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Âu:</u> .....	38
<u>2.6.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Á:</u> .....	39
<u>2.7. QUY TRÌNH PHỤC VỤ HỘI NGHỊ, BUFFET NGỒI</u> .....	40
<u>2.8. QUY TRÌNH BÀY BÀN VÀ PHỤC VỤ TIỆC ĐỨNG</u> .....	41
<u>2.8.1. Bày bàn tiệc đứng:</u> .....	41
<u>2.8.2. Phục vụ tiệc đứng</u> .....	42
<u>2.9. XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ</u> .....	42
<u>2.9.1. Quy trình giải quyết phàn nàn của khách</u> .....	42
<u>2.9.2. Một số tình huống khách phàn nàn</u> .....	43

# CHƯƠNG 1: KỸ THUẬT PHỤC VỤ CƠ BẢN

## ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương trang bị cho người học một số kiến thức cơ bản về các kỹ thuật phục vụ trong nhà hàng khách sạn như: trải gấp khăn bàn, khăn ăn, bưng bê khay, đặt bàn ăn Âu, Á- ăn buffet, phục vụ soup, phục vụ kiểu Nga, kiểu Mỹ, phục vụ đồ uống, trải khăn ăn, thay gạt tàn, tiếp nhận yêu cầu của khách...

## ❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

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

### \* Về kiến thức:

- Nhận diện được trang thiết bị, máy móc, dụng cụ phục vụ ăn uống trong nhà hàng.
- Trình bày được nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống.
- Phân biệt được các nguyên tắc về đặt bàn ăn
- Mô tả được trình tự đặt bàn cho các kiểu ăn cụ thể

### \* Về kỹ năng:

- Thực hiện thành thạo các kỹ thuật phục vụ ăn uống cơ bản.

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

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- 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.
- Đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

## ❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

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

## ❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* phòng thực hành Bàn
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các trang thiết bị thực hành

- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, dụng cụ thực hành
- **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.
  - + Mặc đồng phục thực hành đúng quy định
- **Phương pháp:**
- ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** thực hành trực quan một số thao tác theo yêu cầu.
- ✓ **Kiểm tra định kỳ:** sau 36 giờ

### ❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1

## 1.1.VỆ SINH NHÀ HÀNG, VỆ SINH DỤNG CỤ ĂN UỐNG

### 1.1.1. Vệ sinh phòng thực hành, nhà vệ sinh

#### a. Nguyên tắc trong vệ sinh:

- Từ cao xuống thấp
- Từ trong ra ngoài
- Từ trái sang phải
- Lau theo một chiều

#### b. Các thiết bị, hóa chất làm vệ sinh

##### \* Các thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh:

###### + Các thiết bị

- Máy hút bụi
- Máy lau kính
- Máy rửa bát

###### + Các dụng cụ:

- Giẻ lau bụi
- Giẻ lau kính
- Thùng rác, hót rác, xô, bàn chải, găng tay, chổi lau sàn, chổi quét trần, chổi quét nhà.
- Khăn lau bát, đĩa, dao, đĩa, ly, tách

*\* Các hoá chất làm vệ sinh*

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

***c. Vệ sinh phòng thực hành***

***\* Yêu cầu***

- Phòng 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 ướt. Phòng luôn được 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 thực hành trước khi vào giờ học.

***\*. Trình tự vệ sinh***

- + Quét trần nhà và mạng nhện
- + Quét và lau tường nhà, đèn chùm, cửa ra vào và cửa sổ
- + Lau bàn ghế
- + Quét và lau sàn phòng thực hành

**1.1.2. Vệ sinh trang thiết bị, phòng thực hành.**

***a. Vệ sinh trang thiết bị***

- Vệ sinh tủ rượu.
- Vệ sinh quầy bar
- Vệ sinh tủ kính
- Vệ sinh tủ gỗ
- Vệ sinh giá inox và xe đẩy
- Vệ sinh máy giặt.
- Vệ sinh điều hòa.
- Vệ sinh tủ lạnh
- Vệ sinh máy chiếu.
- Vệ sinh âm ly, loa đài.

***b. Vệ sinh dụng cụ phòng thực hành***

Cọ rửa dụng cụ theo quy trình:

*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

### **1.1.3.Vệ sinh nhà kho và nhà vệ sinh**

- Quét trần nhà và mạng nhện nhà kho và nhà vệ sinh
- Lau tường, cửa ra vào cửa sổ nhà kho và nhà vệ sinh.
- Lau sàn nhà kho và nhà vệ sinh.
- Cọ rửa bồn rửa bát.
- Cọ rửa bồn rửa mặt.
- Cọ rửa bồn cầu nhà vệ sinh.

### **1.1.4.Vệ sinh 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 giữa 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 thủy tinh:

- Dùng loại khăn không bị dính các sợi bông vun, 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.

## **1.2. GIỚI THIỆU DỤNG CỤ PHỤC VỤ ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG**

### **1.2.1. Nhận biết dụng cụ.**

#### **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

- Bàn chờ: 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..

**\* Tủ phục vụ:** Dùng đựng các loại dụng cụ phục vụ. Tủ có nhiều ngăn, mỗi ngăn đựng các loại dụng cụ khác nhau.

VD: ngăn dao ăn gồm có: dao ăn cá, dao bơ, dao tráng miệng, đĩa, thìa các loại.

**\* Giá để đồ:** Dùng để đựng bát, đĩa, dụng cụ phục vụ...

#### **b. Đồ vải**

##### **\* 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 soup - soup spoon
  - Thìa tráng miệng - desert spoon
  - Thìa cà phê - coffee spoon
  - Thìa ăn kem - cream spoon

- + *Dụng cụ phục vụ (bộ gấp) - serving:*
  - Thìa phục vụ
  - Dĩa phục vụ

- + *Dụng cụ gấp:*
  - Cái gấp đá
  - Cái gấp đường
  - Cái gấp bánh

+ *Dụng cụ ăn tôm, Kẹp cua*

+ *Muôi soup*

+ *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 soup, có loại hình tròn, bình hâm cà phê, bình đựng nước quả...

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

#### ***d. Đồ sành sứ***

+ Đĩa kê trong ăn Âu: Hình tròn, phẳng, đk 25cm

+ Đĩa ăn Âu: Đk 23 cm

+ Đĩa soup: Đĩa sâu lòng, hình tròn, đk 23 cm. 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 soup: 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 soup trong ăn Âu: dung tích 150ml, đk 10-15cm có quai để uống soup loãng
- + Tách trà, cà phê: có dung tích từ 80-100ml
- + Liễn soup
- + Ly để trứng: Dùng đựng trứng luộc nguyên quả
- + Thìa sứ
- + Chén kê thìa, gói đũa, đũa
- + Các dụng cụ đựng gia vị, bình đường, bình sữa, gạt tàn...

#### ***e. Dụng cụ bằng thủy tinh***

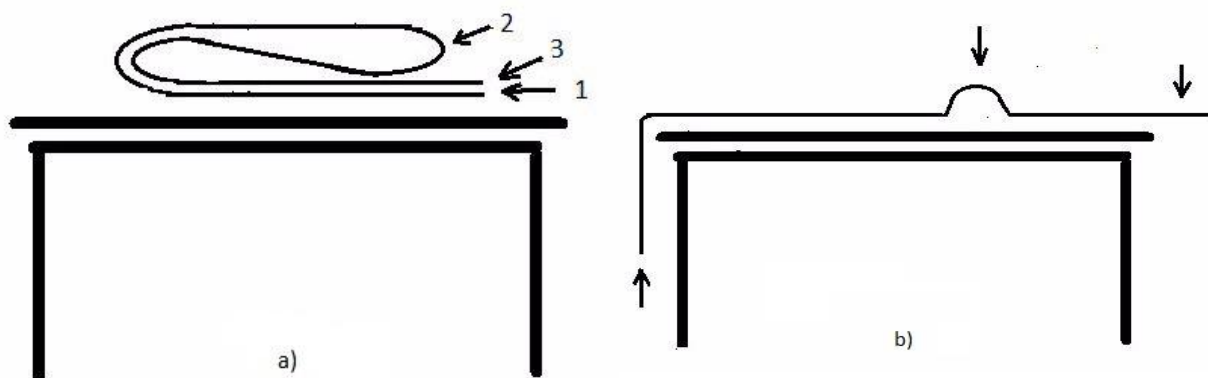
- + Ly vang: Sử dụng để uống vang, có chân cao, miệng hơi khum. Bao gồm:
  - Ly vang đỏ: dung tích 250ml
  - Ly vang trắng hoặc hồng: dung tích 190ml
- + Ly champagne: chân cao, hình bán cầu, dung tích 180 - 200ml
- + Ly brandy: Có chân ngắn, dung tích 200 - 250, dùng để uống các loại brandy.
- + Ly 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 uống các loại giải khát
- + Bình đựng đá, bình nước lọc, ...

### **1.3. TRẢI, GẤP KHĂN BÀN, KHĂN ĂN**

#### ***1.3.1. Trải khăn bàn.***

- Trước khi trải khăn bàn, kiểm tra bàn đã được kê đặt đúng vị trí, chắc chắn, sạch sẽ chưa
- Kiểm tra kích cỡ và dạng khăn phù hợp với bàn ( vuông, tròn, chữ nhật)
- Đặt khăn bàn được gấp với mép đơn ở dưới, mép khăn gấp lên trên (Hình a)
- Nhắc 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 (Hình b)



### 1.3.2. Kỹ thuật gấp khăn ăn.

#### a. Yêu cầu.

- + Khăn ăn dùng để khách sử dụng suốt bữa ăn, có nhiều kiểu gấp khăn nhưng khi gấp phải đạt 2 yêu cầu: đẹp và khi giở ra không bị nhàu
- + 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
- + Các kiểu gấp: hình vuông, chữ nhật, tam giác, ăn tiệc gấp cầu kỳ hơn: hình sao, búp măng, hình mũ...

#### b. Một số kiểu gấp cơ bản.

\* Gấp khăn để đĩa



Hình tam giác

Hình mũ cano

Hình con sò



Hình sao.

Hình hoa sen.

Hình con rùa

*\*Gấp khăn để bát*



Hình thuyền.

Hình hoa chuối nở

Hình búp măng.

*\*Gấp khăn để ly.*



Hình ngọn nến

Hình hoa thủy tiên

Hình con cá



Hình quạt

Hình con chim

## 1.4. BỤNG BÊ KHAY

### 1.4.1. 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 vòii 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

#### **1.4.2. Kỹ thuật bung bê khay**

Có 3 phương pháp bung bê: 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 bung bê lên 1 bàn tay xoè hết cỡ, cánh tay khép nách, độ mở của đòn cánh tay là  $90^\circ$ , độ chéch cánh tay với hướng đường di chuyển  $45^\circ$ . 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 quãng đường gần (25 - 30m) nhưng nó là phương pháp phổ biến vì dễ dàng và linh hoạt cho nhân viên phục vụ

+ Bung bê 1 tay cự ly cao:

- Đặt vật cần bung bê trên bàn tay (xoè hết cỡ hoặc khum 5 đầu ngón tay), độ mở của 2 đòn cánh tay  $< 90^\circ$ . Độ chéch của cánh tay với hướng chuyển động  $< 45^\circ$ . Người thẳng, mắt nhìn phía trước

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

+ Bung bê 2 tay:

- Sử dụng cả 2 tay bung 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.

#### **1.4.3. 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
- Đồ 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.

## 1.5.KỸ THUẬT ĐẶT BÀN ĂN ÂU

### 1.5.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điểm tâm Âu theo thực đơn

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 mỳ: 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 mỳ... với bơ, mứt, mật ong.
- Hoa quả tươi: Đu đủ, dưa hấu...
- Cà phê, trà

*\* Điểm tâm kiểu bảo vệ sức khỏe (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

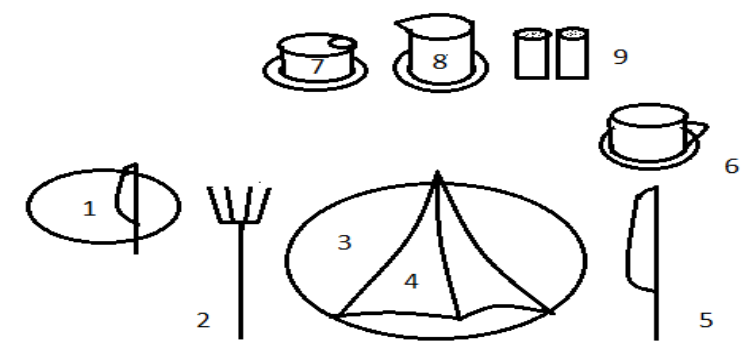
Sự lựa chọn món ăn, đồ uống của mỗi người không giống nhau nhưng vẫn có cách đặt bàn chung phục vụ ăn điểm tâm:

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

- 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.

- Dĩa ăn đặt bên trái đĩa cách 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm
- Đĩa bánh mì cá nhân đặt bên trái đĩa cách 1cm
- Dao phết bơ đặt trên đĩa bánh mì 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 + 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

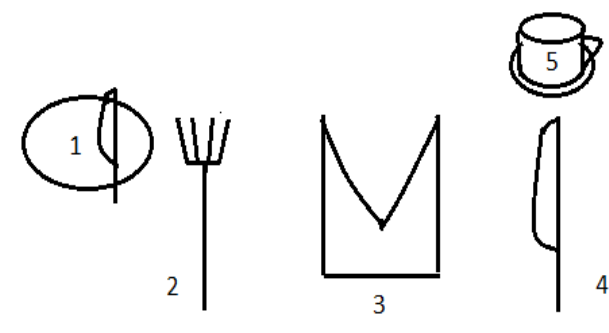
1. Đĩa bánh mì, Dao bơ
2. Dĩa ăn.
3. Đĩa ăn.
4. Khăn ăn.
5. Dao ăn.
6. Đĩa, tách cà phê.
7. Bình đường
8. Bình sữa.
9. Lọ tiêu + muối



### 1.5.2. 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
- Dĩa 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

1. Đĩa bánh mì cá nhân + Dao bơ
2. Dĩa ăn.
3. Khăn ăn.
4. Dao ăn.
5. Đĩa, tách cà phê + thìa.



### 1.5.3. 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, phải chú ý nguyên tắc:

+ 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 soup luôn đặt phía tay phải, đĩa ăn bên trái, đĩa bánh mì + 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.

\* Một số kiểu đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn:

+ *Thực đơn 1:*

- Món ăn:

Soup kem gà

Cá xốt cay

Gà rán + khoai tây rán

Bánh mì + bơ

Hoa quả tươi

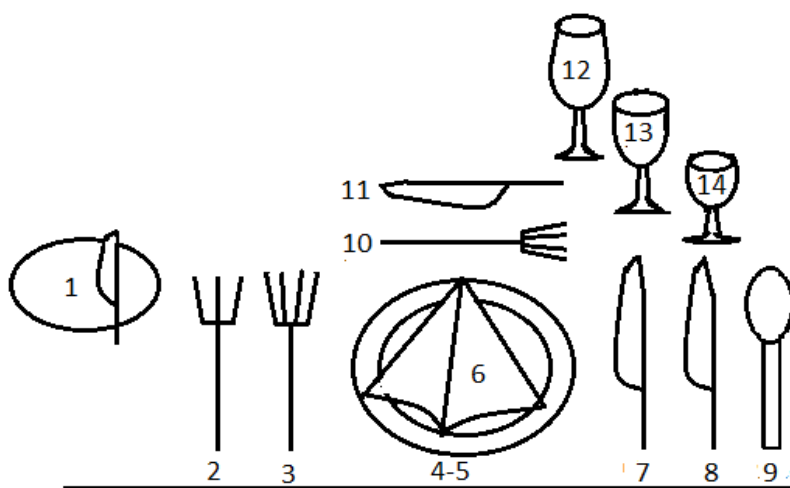
- Đồ uống:

Vang trắng

Vang đỏ

Nước khoáng

Trà / cà phê )



1. Đĩa bánh mì cá nhân, dao bơ.

2. Đĩa ăn cá.

3. Đĩa ăn chính

4. Đĩa kê

5. Đĩa ăn

6. Khăn ăn

7. Dao ăn chính

8. Dao ăn cá

9. Thìa soup

10. Đĩa tráng miệng.

11. Dao tráng miệng

12. Ly nước lọc

13. Ly vang đỏ

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 soup 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 soup đặt bên phải dao ăn 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 mì 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 mì 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 chếch lên trên, ly vang trắng đặt chếch phía dưới ( 30 - 45 độ), miệng ly cách 1cm, tâm chân cốc thẳng hàng
- Dụng cụ chung đặt cân đối giữa bàn

+ *Thực đơn 2:*

- Món ăn:

Chefs salad

Veal steak

Bánh mì + bơ

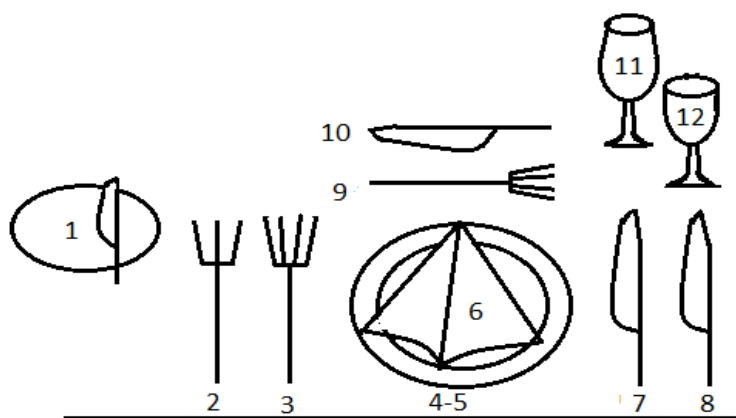
Bánh chocolate

- Đồ uống:

Nước giải khát

Rượu vang trắng

Trà.



1. Đĩa bánh mì, dao bơ.
2. Đĩa ăn cá.
3. Đĩa ăn chính
4. Đĩa kê
5. Đĩa ăn
6. Khăn ăn

7. Dao ăn chính
8. Dao ăn cá
9. Đĩa tráng miệng.
10. Dao tráng miệng
11. Ly nước lọc
12. Ly vang trắng

+ *Thực đơn 3:*

- Món ăn:

Salat gà

Soup cua bê + ngô non

Gà nấu rượu vang

Bánh mỳ + bơ

Kem caramen

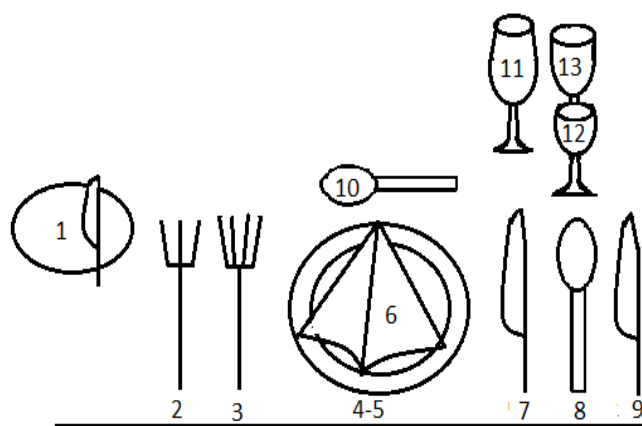
- Đồ uống:

Vang trắng

Vang đỏ

Nước khoáng

Trà / cà phê



1. Đĩa, dao bơ.

2. Dĩa ăn salat

3. Dĩa ăn chính

4. Đĩa kê

5. Đĩa ăn

6. Khăn ăn

7. Dao ăn chính

8. Thìa ăn soup

9. Dao ăn salat

10. Thìa kem

11. Ly nước khoáng

12. Ly vang trắng

13. Ly vang đỏ.

**1.5.4. 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:

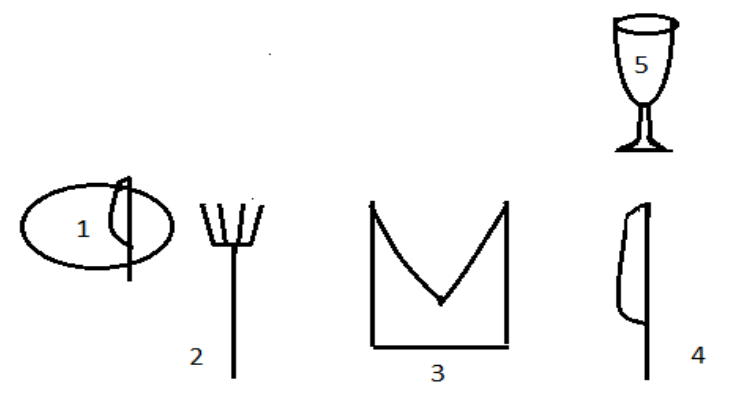
1. Đĩa bánh mỳ cá nhân và dao bơ

2. Dĩa ăn

3. Khăn ăn

4. Dao ăn

5. Ly bia, nước khoáng

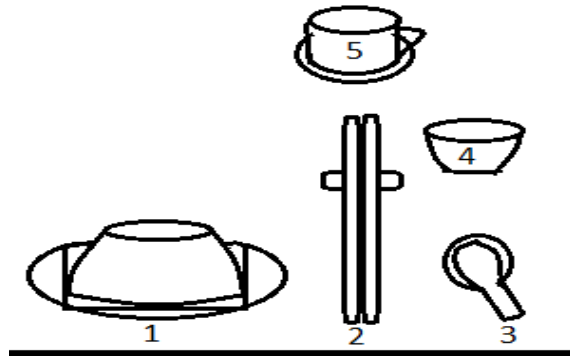


## 1.6.KỸ THUẬT ĐẶT BÀN ĂN Á – ĂN BUFFET

### 1.6.1. 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

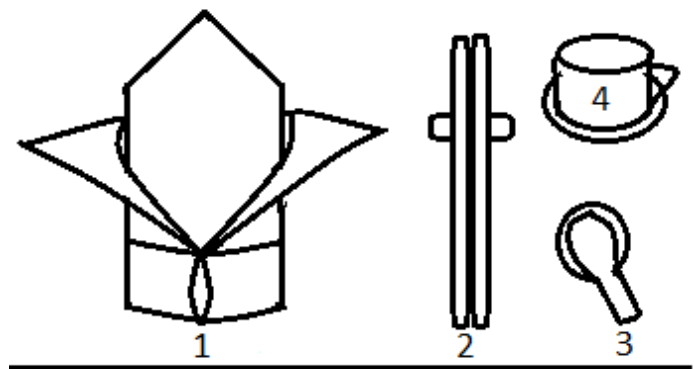
1. Đĩa kê, khăn ăn, bát ăn
2. Đũa, gói đũa.
3. Chén kê thìa, thìa sứ
4. Chén nước mắm cá nhân.
5. Tách cà phê, đĩa kê, thìa



#### **Cách đặt:**

- 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
- \* 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.

1. Khăn ăn.
2. Đũa, gói đũa.
3. Tách cà phê, đĩa kê, thìa.
4. Chén kê thìa, thìa.



### 1.6.2. Kỹ thuật đặt bàn bữa trưa, tối á theo thực đơn

\* Thông thường bữa trưa, tối Á gồm 3 phần chính: phần khai vị, phần ăn chính, tráng miệng.

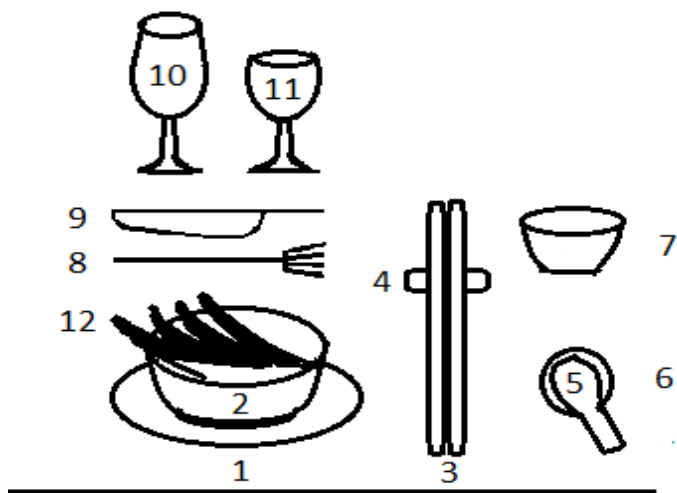
- Món khai vị: Có đặc điểm là chua cay mặn ngọt hoặc rán ròn tạo cảm giác ngon miệng đầu bữa ăn như gà xé phay, gói bưởi tôm thịt, nem rán, gà luộc lá chanh, tôm viên, ốc hấp... vvà dùng các loại( gà, lươn, cua bể...)

- 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 đa dạng. Mở đầu rượu khai vị: Sâm banh, vang, nếp cẩm... Trong bữa thường là bia, nước khoáng, nước ngọt và cuối bữa uống trà, cà phê.

\* Cách đặt bàn bữa trưa, tối Á cho 1 người bao gồm:



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

- 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 chéo cách mép bàn 3cm, 2cm nếu bàn tròn

- Dao, đĩa tráng miệng có thể đặt trước hoặc sau. Nếu đặt trước: 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.

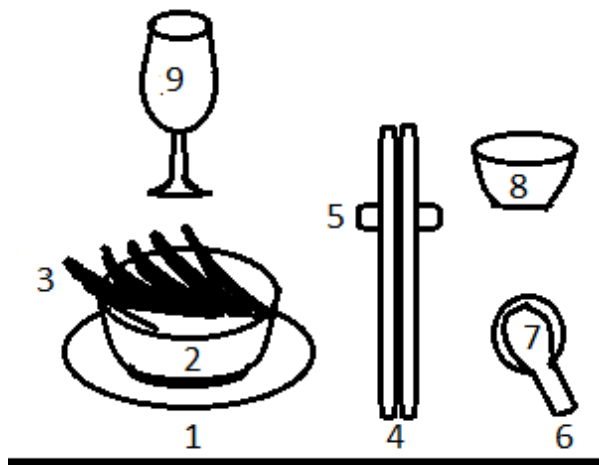
- Bát nước mắm chung, gạt tàn, lọ tăm đặt giữa bàn, thẳng hàng dọc.

### 1.6.3. 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 vẽ)

1. Đĩa kê
2. Bát ăn
3. Khăn ăn
4. Đũa
5. Gói đũa
6. Kê thìa
7. Thìa sứ
8. Chén nước mắm cá nhân
9. Ly nước



### 1.6.4. 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 với 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 ).

## 1.7.KỸ THUẬT PHỤC VỤ SOUP, GẤP THỨC ĂN KIỂU NGA

### 1.7.1. Kỹ thuật phục vụ soup:

Phục vụ món soup theo 2 cách:

\* **Phục vụ bằng bát có 2 tay cầm:** Trước mặt khách đã có sẵn đĩa kê, người phục vụ dùng khay bưng các bát soup từ bếp lên đặt tại bàn chờ, sau đó chuyển bát soup cho từng khách từ phía tay phải

\* **Phục vụ bằng liễn soup.**

+ Đĩa soup và đĩa kê được đặt sẵn trước mặt khách

+ Liễn thường bằng sứ, mạ bạc hình tròn, dáng 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 muống 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 soup xuống cách đĩa 1 - 2cm, mỉm cười với khách, tay phải múc soup (8/10 muống) nhắc lên nhắc xuống 2 lần, sau đó gạt nhẹ muống vào miệng liễn để khỏi rớt ra bàn



+ Chú ý:

- Mức đều cho nhiều khách ở bàn cả số lượng và chất lượng soup, khi mức hết lượt soup không còn nhiều trong liễn.
- Khi gần hết, nghiêng liễn mức soup, tránh vét liễn gây tiếng động

### **1.7.2. Kỹ thuật phục vụ món ăn 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, dĩa, ly được bày như phần 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 dĩa) đặt úp theo chiều dọc 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.

+ Chú ý:

- 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 dĩa) kiểu phục vụ Nga:

Chọn thìa và dĩa có độ dài tương đương, dĩa đặt trên thìa

Lòng bàn tay phải nắm chặt chuôi thìa và dĩa

Ngón tay cái đặt trên cán dĩa, ngón trỏ ở vị trí giữa dĩa 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 dĩa bằng việc ấn nhẹ ngón tay cái, di chuyển ngón trỏ ra ngoài khi kẹp miếng thức ăn mỏng.

Chuyển thức ăn vào đĩa cho khách

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

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

### **1.7.3. Kỹ thuật phục vụ món ăn 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, dĩa, ly như phần đặt bàn đã nêu.

+ Kỹ thuật bung 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 cô tay

- Giữ đĩa cân bằng và chắc chắn

## **1.8.KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG, TRẢI KHĂN ĂN, THAY GẠT TÀN**

### **1.8.1. Kỹ thuật mở rượu**

+ 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

VD: Vang đỏ: 15 - 18 độ, vang trắng và vang hồng 7 - 10 độ, vang có ga ( sâm banh) nên dùng ở nhiệt độ 3 - 4 độ.

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

+ Lau sạch bụi bám bên ngoài

+ 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.

+ 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.

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

Đỡ chai nghiêng 45o, mác 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 lưới dây trùm lên chai rồi nới lỏng dây đó ra, sau đó mở lưới 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

### **1.8.2. 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.

- 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 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 đỡ bình

### **1.8.3. 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 độ

- Khi rót bia hoặc các loại giải khát có ga chú ý rót từ từ không để bọt tràn qua miệng. Khi rót không đọc dịch chuyển ly, rót thẳng vào ly để giảm nồng độ khí CO<sub>2</sub> và tạo bọt

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

### **1.8.4. Phục vụ đồ uống khác**

- 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

#### **1.8.5. 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 đùi 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

#### **1.8.6. 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

### **1.9. KỸ THUẬT TIẾP NHẬN YÊU CẦU CỦA KHÁCH**

#### **1.9. 1. Trình tự lấy order**

+ 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, giải thích 1 số món ăn mà khách chưa hiểu.

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

+ Khi lấy yêu cầu phải hỏi rõ khách cách chế biến để nhân viên nhà bếp chuẩn bị. VD: có dùng đá không? thịt vừa, tới hay kỹ...

+ Nhắc lại yêu cầu cho khách xác nhận là đúng

+ Sau khi lấy yêu cầu thu lại thực đơn.

#### **1.9. 2. Cách ghi order**

+ Phiếu yêu cầu cần ghi rõ:

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

- Ghi theo nhóm món ăn để dễ phục vụ
- Cách chế biến riêng của từng khách để nhân viên nhà bếp chuẩn bị
- + 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.

### 1.9. 3. Lấy order cho khách Âu

#### ORDER PAD

Hotel.....  
 HANOI – VIETNAM  
 F & B DEPARTMENT  
 OUTLET: .....Restaurant

Time: .....	Date .....	Table No .....	Guest Number ....3....	Sup:..... Waiter:.....
QUANT	ITEMS		GUEST NO	REMARK
2	Salat tôm		1,3	
1	Soup kem gà		2	
1	Gà rán chanh		2	
1	Gà nấu nấm		1	
1	Bò bít tết + Khoai		3	
1	Bánh ga tô		1	
2	Kem caramen		2,3	
3	Rượu vang đỏ		1,2,3	
3	Nước khoáng		1,2,3	
2	Cà phê		1,2	
1	Lipton		3	

Name:.....

Signature:.....

### 1.9. 3. Lấy order cho khách Á

#### ORDER PAD

Hotel.....  
 HANOI – VIETNAM  
 F & B DEPARTMENT  
 OUTLET: .....Restaurant

Time:	Date	Table No	Guest	Sup:.....
-------	------	----------	-------	-----------

.....	.....	.....	Number ...6....	Waiter:.....
QUANT	ITEMS		GUEST NO	REMARK
	Nộm ngó sen			
	Khoai lang kén			
	Gà nướng mật ong			
	Tôm chiên bơ tỏi			
	Mực xào thập cẩm			
	Rau bí xào tỏi			
	Canh chua cá			
	Cơm			
	Ba chỉ rang cháy cạnh			
	Dưa hâu			
	Nước khoáng			
	Rượu vokda			
	Trà mạn			

Name:.....

Signature:.....

### ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, bung bê khay, Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, ăn Á- ăn buffet, phục vụ soup, phục vụ kiểu Nga, kiểu Mỹ, phục vụ đồ uống, trải khăn ăn, thay gạt tàn, kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách

### ❖ LUYỆN TẬP

Học sinh luyện tập:

Trải gấp khăn bàn, khăn ăn

Bung bê khay

Đặt bàn ăn Âu

Đặt bàn ăn Á- ăn buffet

Phục vụ soup, phục vụ kiểu Nga, kiểu Mỹ

Phục vụ đồ uống, trải khăn ăn, thay gạt tàn

Tiếp nhận yêu cầu của khách

## **Chương 2: QUY TRÌNH PHỤC VỤ**

### **❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2**

Chương 2 là chương trang bị cho người học một số kiến thức cơ bản về các Quy trình phục vụ ăn điểm tâm, ăn trưa (tối) theo thực đơn; ăn trưa (tối) Âu, Á chọn món; phục vụ khách ăn trên buồng, phục vụ tiệc ngồi Âu, Á; phục vụ hội nghị, buffet ngồi; bày bàn và phục vụ tiệc đứng; Xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.

### **❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2**

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

*\* Về kiến thức:*

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

*\* Về kỹ năng:*

- Thực hiện thành thạo các quy trình phục vụ ăn uống đúng kỹ thuật.
- Giải quyết được các phàn nàn khách hàng, các yêu cầu và tình huống phát sinh thông thường.

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

- Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- 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.
- Đảm bảo vệ sinh và an toàn lao động trong quá trình thực hành.

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2**

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

### **❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2**

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** phòng thực hành Bàn
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các trang thiết bị thực hành
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, dụng cụ thực hành

- **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.
    - + Mặc đồng phục thực hành đúng quy định
- **Phương pháp:**
  - ✓ **Điểm kiểm tra thường xuyên:** thực hành trực quan một số thao tác theo yêu cầu.
  - ✓ **Kiểm tra định kỳ:** sau 86 giờ

## 2.1. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN ĐIỂM TÂM THEO THỰC ĐƠN

### 2.1.1. 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 ).



### **2.1.2. 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 ).
- 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
- Thu dụng cụ ăn tráng miệng.
- Phục vụ trà hoặc cà phê theo sở thích.
- Thanh toán tiền
- Tiễn khách và cảm ơn.
- Dọn bàn.

## **2.2. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) THEO THỰC ĐƠN**

### **2.2.1. 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. Nếu khách không dùng rượu, có thể mời nước giải khát.
- Phục vụ món ăn khai vị ( salad, soup)
- 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 ăn món ăn tanh, mời rượu mạnh trong bữa
- Tiếp tục mời các món ăn chính trong thực đơn, tiếp thêm rượu, bia.

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, đèn kim loại, sành sứ ).

### **2.2.2. 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.
- 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).
- Đặt tiếp các món xào, nấu, canh, cơm. Thu bớt dụng cụ các món khách đã ăn xong.
- Tiếp thêm bia, rượu.
- 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 hoa quả tươi đặt giữa bàn; 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 ký nhận ).
- Tiễn khách và cảm ơn.
- Dọn bàn.

## **2.3. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) ÂU KIỂU CHỌN MÓN**

### **2.3.1. Quy trình phục vụ ăn trưa (tối) Âu kiểu chọn món**

- Chuẩn bị trước giờ phục vụ

- Đón dẫn khách - mời ngồi
- Giới thiệu thực đơn
- Tiếp nhận yêu cầu của từng khách.
- Chuyển phiếu yêu cầu xuống nhà bếp và bar
- Chỉnh lại bộ đồ ăn trên bàn
- Phục vụ khách ăn uống
- Thanh toán tiền
- Tiễn khách, cảm ơn
- Dọn bàn

**\* *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 số lượng khách, hỏi xem khách đã đặt trước chưa, nếu chưa thì hỏi 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.
- 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, giải thích 1 số món ăn mà khách chưa hiểu.
- + Khi lấy tiếp nhận của khách phải đứng ở bên phải khách hoặc trước mặt khách, không bao giờ để phiếu yêu cầu trên bàn để lấy yêu cầu khách. Nhớ rõ người đầu tiên đặt yêu cầu.
- + Hỏi rõ cách chế biến để nhân viên nhà bếp chuẩn bị. VD: 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 thu lại thực đơn.

**\* *Đặt bàn theo kiểu ăn chọn món.***

- Cách đặt bàn đã nêu ở phần trước
- Sau khi tiếp nhận yêu cầu của khách, chỉnh lại bộ đồ ăn trên bàn cho phù hợp

**\* 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: Tương tự như phục vụ khách theo thực đơn.

**\* Thanh toán tiền ăn cho khách**

+ Khi khách ăn xong và chỉ khi khách đề nghị thanh toán nhân viên phục vụ mới trao hoá đơn thanh toán

- Hoá đơn úp trên khay, nhân viên đưa vào phía phải người thanh toán, khách phải trả tiền cho thu ngân.

- Hoá đơn đặt ngửa trên khay, nhân viên đưa bên phải người thanh toán, khách phải trả trực tiếp cho nhân viên và nhân viên nộp cho thu ngân.

+ 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.

**\* Tiễn 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

**2.4. QUY TRÌNH PHỤC VỤ ĂN TRƯA (TỐI) Á KIỂU CHỌN MÓN**

**2.4.1. Quy trình phục vụ ăn trưa (tối) Á kiểu chọn món**

- Chuẩn bị trước giờ phục vụ.
- Đón dẫn khách - mời ngồi
- Giới thiệu thực đơn.
- Tiếp nhận yêu cầu của khách.
- Chuyển phiếu yêu cầu xuống nhà bếp và bar.
- Chỉnh lại bộ đồ ăn trên bàn
- Phục vụ khách ăn uống.

Trải khăn ăn cho khách

Rót đồ uống

Phục vụ đồ khai vị – thu dọn

Phục vụ món ăn thưởng thức, rót rượu – thu dọn

Phục vụ món ăn cơm, canh – thu dọn

Thu dọn hết dụng cụ trên bàn( trừ lọ tẩm)

Phục vụ món ăn tráng miệng và đồ uống sau khi ăn

- Thanh toán tiền
- Tiễn khách, cảm ơn
- Dọn bàn

## **2.5. QUY TRÌNH 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:

### **2.5.1. 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"/>	<b>Bánh mì tròn</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Bơ, mứt</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Nước cam</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Cà phê</b>

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 chuyên 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.

### 2.5.2. Kỹ thuật đặt dụng cụ trên khay và xe đẩy

\* Sắp đặt khay ăn sáng

Đĩa ăn + dao + đĩa

Đĩa bánh mì cá nhân, khăn ăn

Đĩa bánh mì

Đĩa bơ

Lọ tiêu, muối

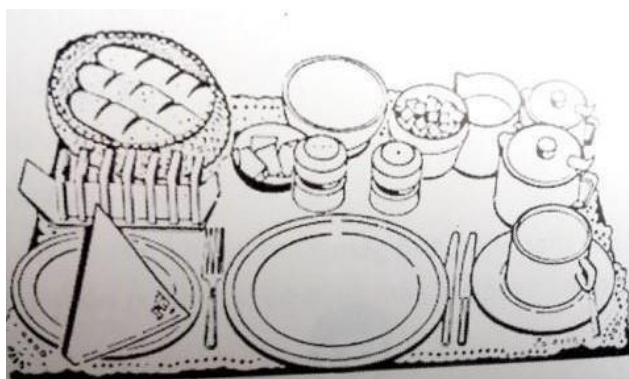
Bình nước nóng

Ấm trà

Bình đường

Bình sữa

Đĩa, tách trà, thìa cà phê



Khi sắp xếp khay ăn sáng cho khách, cần phải chú ý một số yêu cầu sau

- 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 bơ + 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.

#### a. 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.

#### *b. 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.

## **2.6. QUY TRÌNH PHỤC VỤ TIỆC NGỒI ÂU, Á**

### **2.6.1. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Âu:**

+ *Chuẩn bị:*

- 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 đồ dùng để ăn uống phải đủ lượng quay vòng khi khách ăn

- Trang trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách ( cắm hoa, treo đèn nến, bố trí cây cảnh...). Nếu quy mô bữa tiệc lớn có thể treo băng, biểu ngữ, tiêu đề bữa tiệc, bố trí phòng gửi mũ áo...

- Chuẩn bị sẵn các loại đồ uống theo yêu cầu của khách

+ *Đón khách:* 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

+ *Phục vụ:*

- 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.

+ *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.

+ *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.

+ *Tiến khách:*

Cảm ơn và kiểm tra lại xem khách còn quên gì thì kịp thời trao trả lại.

+ *Thu dọn:* Đồ vải, thuỷ tinh trước, kim loại và sành sứ sau.

## **2.6.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi kiểu Á:**

+ *Chuẩn bị:*

- 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 đồ dùng để ăn uống phải đủ lượng quay vòng khi khách ăn

- Trang trí phòng tiệc theo yêu cầu của khách (cắm hoa, treo đèn nén, bố trí cây cảnh...). Nếu quy mô bữa tiệc lớn có thể treo băng, biểu ngữ, tiêu đề bữa tiệc, bố trí phòng gửi mũ áo...

- Chuẩn bị sẵn các loại đồ uống theo yêu cầu của khách

+ *Đón khách:* 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 + *Phục vụ:*

- 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.

+ *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.

+ *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.

+*Tiến khách:*

Cảm ơn và kiểm tra lại xem khách còn quên gì thì kịp thời trao trả lại.

+ *Thu dọn:* Đồ vải, thuỷ tinh trước, kim loại và sành sứ sau.

## **2.7. QUY TRÌNH PHỤC VỤ HỘI NGHỊ, BUFFET NGỒI**

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.

+ 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 toạ điều kiện đi lại lúc đông người.

- 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 salad, bánh mỳ, bơ, pho mát, món rau nóng, thịt quay, món đệm giữa món cá và món chính. Nước xốt đặt cạnh đĩa thức ăn, món soup và món tráng miệng được bày riêng ( sơ đồ)

- 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 salad, 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.

+ Phục vụ khách ăn buffet

- Phải thường xuyên quan sát, nếu thấy thức ăn ở bàn hết phải báo cho nhân viên chuyên món ăn tiếp thêm.

- Các món thịt quay được bày trên bàn và đầu bếp phải thái thịt đó trước mặt khách và đặt vào đĩa trông đẹp mắt và hấp dẫn.

- Thường xuyên thu dọn các đĩa thức ăn khi khách vừa ăn xong, trước khi chuyển sang món ăn mới.

- Có thể phục vụ đồ uống tại bàn theo yêu cầu của khách.

- 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.

## **2.8. QUY TRÌNH BÀY BÀN VÀ PHỤC VỤ TIỆC ĐỨNG**

### **2.8.1. Bày bàn tiệc đứng:**

Sau khi chuẩn bị xong, đặt bàn tiệc như sau:

+ Đặt các chõng đĩa lên bàn, mỗi chõng đĩa có từ 5->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. Tăm đặt ở chỗ khách tiện lấy.

+ Đĩa ăn bày bên trái chõng đĩa xoè hình quạt hoặc xếp thẳng đặt trong khăn phục vụ.

+ Dao ăn đặt bên phải chõng đĩa xoè hình quạt.

+ Các món ăn tiệc đứng gồm các món ăn nguội, các loại salad, một số món nóng, soup, 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 soup bày riêng một bàn, có người phục vụ và có dụng cụ ăn soup 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, ghế để khách ngồi.

@ Có thể bày thức ăn riêng, bàn đựng dụng cụ ( đĩa, đĩa...) riêng, bàn đựng ly cốc phục vụ uống riêng

### **2.8.2. 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 soup, 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 )
- + Thanh toán: Phải đối chiếu các khoản thu tiền, sau đó trao cho khách xem lại, nếu thanh toán bằng séc thì yêu cầu khách và người trực bộ phận ăn uống ký nhận. Thanh toán xong phải cảm ơn khách.
- + Chủ động xin ý kiến của khách hàng.
- + Tiễn khách, cảm ơn
- + Thu dọn.

## **2.9.XỬ LÝ TÌNH HUỐNG TRONG QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ**

### **2.9.1. Quy trình giải quyết phàn nàn của khách**

Lắng nghe → Xin lỗi khách → Tìm hiểu nguyên nhân phàn nàn →Đưa ra phương án xử lý → Thỏa thuận với khách → Phối hợp với các bộ phận liên quan

thực hiện phương án xử lý → Hỏi xem khách đã hài lòng chưa → Cảm ơn khách

## **2.9. 2. Một số tình huống khách phàn nàn**

### **2.1. Tình huống 1**

Anh (chị) đã lấy order cho khách, nhưng khách đợi lâu chưa được phục vụ nên sốt ruột gọi anh (chị) lại nói rằng sẽ ra về.

### **2.2. Tình huống 2.**

Khách chê thức ăn mặn và trả lại không ăn món đó.

### **2.3. Tình huống 3.**

Khi anh (chị) mang món ăn có trong order ra cho khách, nhưng khách nói rằng khách không gọi món đó và đề nghị trả lại.

### **2.4. Tình huống 4.**

Khách ăn gần hết món nộm thì phát hiện có một con ruồi chết. Khách làm âm ỉ trong phòng ăn mà anh (chị) phụ trách.

### **2.5. Tình huống 5.**

Trong lúc ăn, khách làm đổ thức ăn ra bàn.

### **2.6. Tình huống 6**

*Khách đi vào toilet, khi ra lớn tiếng kêu mát ví tiền có 1.000.000đồng và đổ cho người phục vụ lấy.*

### **2.7. Tình huống 7:**

Khách đang ăn uống tại nhà hàng bỗng bị cảm ngất. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

### **2.8. Tình huống 8**

Anh(chị) đang phục vụ cà phê không may làm đổ ra chiếc áo đắt tiền của khách. Anh (chị) xử lý thế nào?

### **2.9. Tình huống 9**

Sau khi khách ăn xong thì mới nhớ rằng khách quên không mang theo ví tiền. Anh(chị) sẽ xử lý thế nào?

### **2.10. Tình huống 10**

Khách đang ăn thì đột nhiên kêu đau bụng dữ dội. Anh (chị) sẽ xử lý thế nào?

#### **❖ TÓM TẮT BÀI HỌC**

Quy trình phục vụ ăn điểm tâm, ăn trưa (tối) theo thực đơn; ăn trưa (tối) Âu, Á chọn món; phục vụ khách ăn trên buồng, phục vụ tiệc ngồi Âu, Á; phục vụ hội nghị, bufet ngồi; bày bàn và phục vụ tiệc đứng; Xử lý tình huống trong quá trình phục vụ

#### **❖ LUYỆN TẬP**

Học sinh luyện tập:

Phục vụ ăn điểm tâm, ăn trưa (tối) theo thực đơn;  
Phục vụ ăn trưa (tối) Âu, Á chọn món;  
Phục vụ khách ăn trên buồng, phục vụ tiệc ngồi Âu, Á;  
Phục vụ hội nghị, buffet ngồi; bày bàn và phục vụ tiệc đứng;  
Xử lý tình huống trong quá trình phục vụ