Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Cơ Sở Lý Luận Về Phục Vụ Alacart Trong Nhà Hàng

1.1. Các khái niệm cơ bản về khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

1.1.1. Khái niệm khách sạn và hoạt động kinh doanh khách sạn

a. Khái niệm khách sạn:

"Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch" (Theo Quy định về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn ban hành kèm Quyết định số 02/2001/QĐ-TCDL và Thông tư số 88/2016/TT-BVHTTDL).

b. Khái niệm kinh doanh khách sạn:

Kinh doanh khách sạn là hoạt động kinh doanh các dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung nhằm mục đích lợi nhuận.

1.1.2 Nội dung và bản chất của hoạt động kinh doanh khách sạn

Vấn đề cơ bản nhất của hoạt động kinh doanh khách sạn là giải quyết mối quan hệ giữa giá cả và chất lượng. Về lâu dài, một chất lượng phục vụ cao cùng với một mức giá phù hợp sẽ thu hút khách doanh thu của khách sạn vì thế mà tăng lên.

1.1.3 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn

Đặc điểm về sản phẩm khách sạn:

Xét về góc độ hình thức thể hiện thì sản phẩm khách sạn bao gồm:

- Sản phẩm hàng hóa là sản phẩm hữu hình: các món ăn, đồ uống, hàng lưu niệm, các hàng hóa khác bán trong khách sạn.

- Sản phẩm dịch vụ là những sản phẩm có giá trị vật chất hoặc tinh thần. Sản phẩm dịch vụ khách sạn gồm dịch vụ lưu trú, dịch vụ ăn uống và dịch vụ bổ sung.

Dù tồn tại dưới cả hai hình thức nhưng hầu như các sản phẩm là hàng hóa của khách sạn đều được thực hiện dưới hình thức dịch vụ, có những đặc điểm sau:

+ Sản phẩm dịch vụ khách sạn không thể lưu kho: Một ngày buồng không tiêu thụ được là một khoản thu nhập bị mất đi mà khách sạn không thể thu lại được.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

+ Sản phẩm dịch vụ của khách sạn được sản xuất bán và trao đổi trong sự có mặt hoặc tham gia của khách hàng: Nghĩa là các sản phẩm dịch vụ của khách sạn chỉ được sản xuất ra khi khách yêu cầu và chỉ được tiêu thụ thành công khi khách trực tiếp đến khách sạn để trải nghiệm chúng.

+ Sản phẩm dịch vụ của khách sạn diễn ra trong mối quan hệ trực tiếp giữa nhân viên với khách hàng: Vì vậy, đội ngũ nhân sự của khách sạn góp phần chủ yếu vào việc hình thành chất lượng sản phẩm dịch vụ của khách sạn.

+ Khách sạn phục vụ trực tiếp và chịu trách nhiệm về chất lượng của sản phẩm dịch vụ và hàng hóa dù rằng có thể sản phẩm đó không được khách sạn sản xu

+ Sản phẩm khách sạn có tính cao cấp: Dù khách sạn phục vụ đối tượng khách nào thì họ cũng là những người có khả năng tài chính tốt, sẵn sàng chi trả cao miễn là sản phẩm của khách sạn đáp ứng tốt nhu cầu của họ. Vì vậy, khách sạn phải cung cấp cho khách sản phẩm có chất lượng cao tương xứng với số tiền khách bỏ ra.

+ Sản phẩm dịch vụ khách sạn mang tính tổng hợp cao: đặc điểm này xuất phát từ ước muốn của khách là được đáp ứng một cách toàn diện các nhu cầu khi họ đi du lịch. Do đó, các khách sạn muốn tăng tính hấp dẫn và khả năng cạnh tranh thì họ phải xây dựng và hoàn thiện hệ thống các dịch vụ bổ sung.

+ Sản phẩm dịch vụ khách sạn chỉ được thực hiện trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định: Để đủ điều kiện kinh doanh, các khách sạn phải đảm bảo đầy đủ các điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật theo quy định của cơ quan có thẩm quyền. Điều này phụ thuộc vào tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn của mỗi quốc gia.

Đặc điểm mối quan hệ giữa sản xuất và tiêu dùng sản phẩm Sản phẩm khách sạn hầu hết là sản phẩm dịch vụ. Quá trình sản xuất và quá trình tiêu dùng sản phẩm khách sạn diễn ra gần như đồng thời về thời gian và không gian.

Đặc điểm về tổ chức quá trình kinh doanh khách sạn Quá trình phục vụ khách do nhiều bộ phận nghiệp vụ khác nhau đảm nhận. Các bộ phận này vừa có tính độc lập tương đối, vừa có mối quan hệ mật thiết với nhau trong một quá trình phục vụ liên tục nhằm thỏa

mãn tốt nhu cầu của khách. Vì thế, công tác kiểm tra, giám sát quy trình hoạt động của mỗi bộ phận là rất quan trọng để đảm bảo công việc phục vụ khách đạt hiệu quả cao nhất.

Đặc điểm của việc sử dụng các yếu tố cơ bản trong khách sạn:

- Tài nguyên du lịch: Sự phân bố và tính hấp dẫn của tài nguyên du lịch chi phối tính chất, quy mô, cấp hạng khách sạn.

- Nguồn vốn lớn: vì sản phẩm khách sạn hầu hết ở dạng dịch vụ, do đó tiêu hao nguyên vật liệu thấp, phần lớn vốn nằm trong tài sản cố định.

- Lao động: đặc trưng của ngành khách sạn là đòi hỏi sử dụng nhiều lao động.

Đặc điểm của đối tượng phục vụ Khách sạn có nhiều loại dịch vụ và đối tượng khách sử dụng các loại dịch vụ này cũng khác nhau, vì vậy hoạt động của khách sạn rất phức tạp khi phải thỏa mãn cùng một lúc nhiều đối tượng khách với những đặc trưng tâm lý khác nhau.

1.1.4 Ý nghĩa của hoạt động kinh doanh khách sạn

Về kinh tế:

- Kinh doanh khách sạn thực hiện những nhiệm vụ quan trọng của ngành du lịch, làm tăng GDP của một quốc gia, góp phần tăng vốn đầu tư trong và ngoài nước.

- Kinh doanh khách sạn đòi hỏi lượng lao động trực tiếp tương đối lớn phát triển kinh doanh khách sạn góp phần giải quyết khối lượng lớn việc làm

Về xã hội:

- Kinh doanh khách sạn góp phần giữ gìn và phục hồi sức khỏe cho con người. - Kinh doanh khách sạn tạo thuận lợi cho sự giao lưu gặp gỡ giữa các dân tộc khác nhau làm tăng ý nghĩa vì mục đích hòa bình hữu nghị của kinh doanh du lịch.

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

1.2.Nhà hàng

1.2.1 Các khái niệm về nhà hàng

1.2.1.1 Khái niệm nhà hàng:

Có thể định nghĩa nhà hàng như sau: "Nhà hàng là một cơ sở được xây dựng độc lập hoặc là một khu vực trực thuộc các loại hình cơ sở lưu trú du lịch khác, được thành lập và hoạt động kinh doanh ăn uống nhằm mục đích sinh lời theo quy định của pháp luật, được trang bị đầy đủ tiện nghi vật chất – kỹ thuật để đáp ứng nhu cầu chế biến trực tiếp các món ăn, đồ uống cung cấp cho thực khách và đảm bảo công tác phục vụ khách trong quá trình họ tiêu thụ các sản phẩm ăn uống đó.".

1.2.1.2 Phân loại nhà hàng

a. Cách phân loại phổ biến nhất là phân loại theo menu:

- Nhà hàng Pháp – phục vụ các món ăn Pháp, phục vụ theo kiểu đồ ăn Âu.
- Nhà hàng Ý – phục vụ món ăn Ý
- Nhà hàng Trung Hoa – phục vụ các món ăn Trung Hoa
- Nhà hàng Á – phục vụ các món ăn của các nước Châu Á
- Nhà hàng Âu – phục vụ đồ ăn Âu

b. Phân loại theo hình thức phục vụ:

- Nhà hàng phục vụ À la carte – ăn chọn món trên thực đơn
- Nhà hàng fastfood – bán thức ăn nhanh
- Nhà hàng Buffet – ăn tự chọn (khách tự chọn món ăn, đồ uống trên quầy Buffet)

c. Phân loại theo loại đồ ăn chuyên:

- Nhà hàng hải sản/đặc sản
- Nhà hàng chuyên gà/bò…
- Nhà hàng bia
- Nhà hàng Lẩu

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

d. Phân loại theo qui mô, đẳng cấp:

- Nhà hàng bình dân/các quán ăn nhỏ/các quầy thức ăn di động trên đường phố

- Nhà hàng trung – cao cấp

- Nhà hàng rất sang trọng

- Canteen – nhà ăn trong các tòa nhà khác như trường học, bệnh viện, công ty,…

1.2.2. Đặc điểm của nhà hàng trong khách sạn

- Được trang bị đầy đủ tiện nghi, bố trí hợp lý các thiết bị chuyên dùng trong kinh doanh ăn uống. Yêu cầu lao động mang tính chuyên môn cao.

- Đa dạng về các loại món ăn, đồ uống. Doanh thu nhà hàng thường chiếm tỷ lệ cao trong tổng doanh thu của khách sạn

1.2.3. Vai trò của nhà hàng đối với đời sống

- Nhà hàng là nơi phục vụ các món ăn, đồ uống cho khách, đồng thời là nơi giúp khách "tìm niềm vui trong bữa ăn".

- Nhà hàng là nơi con người được đáp ứng nhu cầu ăn uống để tái tạo sức khỏe và duy trì nguồn năng lượng sống, làm việc, học tập, giao lưu...

1.2.4. Phân loại phòng ăn trong nhà hàng

a. Phòng ăn chọn món (À la carte): Là loại phòng ăn có thực đơn đa dạng về loại món ăn, đồ uống để khách tùy thích lựa chọn rồi báo với nhân viên phục vụ để ghi order.

b. Phòng ăn theo định suất (Set menu service): Là loại phòng ăn phục vụ các bữa ăn đặt trước thực đơn và giá tiền. Thường dành cho nhóm, đoàn khách.

c. Phòng ăn dân tộc (Traditional dining room) Là phòng ăn thuộc loại nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn, đồ uống đặc trưng của một dân tộc, một đất nước, một vùng miền. Phong cách trang trí, kiến trúc nội thất, trang phục của nhân viên, âm nhạc trong phòng... đều mang đậm tính dân tộc.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

d. Cửa hàng cà phê có phục vụ ăn uống (Coffee shop): Là cửa hàng phục vụ cà phê và bữa ăn nhẹ, yêu cầu phục vụ nhanh nên các món ăn thường được chuẩn bị ngay sau quầy phục vụ.

e. Phòng ăn uống tự phục vụ (Cafeteria): Là dạng phục vụ ăn tự chọn (Buffet). Khách sẽ tự lấy thức ăn đã được bày sẵn trên các quầy. Nhân viên chỉ phục vụ thức uống đơn giản tại bàn như nước suối, trà, cà phê nếu khách có yêu cầu và dọn dẹp các dĩa khách đã ăn xong.

f. Phòng tiệc (Banquet hall): Phục vụ các loại tiệc như tiệc cưới, sinh nhật, hội nghị, liên hoan... với số lượng lớn khách tham dự. Yêu cầu nhân viên phục vụ nhanh để đảm bảo mỗi vị khách đều được ăn đầy đủ các món có trong thực đơn của buổi tiệc trong thời gian quy định.

1.2.5. Tổ chức và nội dung công việc theo ca ở nhà hàng

a. Tổ chức ca làm việc:

Vì tính chất đặc thù của dịch vụ ẩm thực là đáp ứng nhu cầu ăn uống của thực khách theo khung giờ sinh học: sáng, trưa, tối nên nhà hàng thường chia thành 3 ca:

Ca 1 (Ca sáng): từ 6h00 đến 14h00

Ca 2 (Ca chiều): từ 14h00 đến 22h00

Ca 3 (Ca tối): từ 22h00

b. Nội dung công việc theo ca:

Nhiệm vụ ca 1 (ca sáng): Chuẩn bị phục vụ khách ăn sáng gồm: kiểm tra vệ sinh phòng ăn, set up bàn ăn sáng. Phục vụ khách ăn sáng. Chuẩn bị phục vụ khách ăn trưa gồm: dọn dẹp, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, set up bàn. Phục vụ khách ăn trưa. Thu dọn. Bàn giao ca.

Nhiệm vụ ca 2 (ca chiều): Chuẩn bị trước giờ phục vụ gồm: vệ sinh phòng ăn, chuẩn bị dụng cụ ăn uống (cutlery), set up bàn ăn tối. Phục vụ khách ăn tối. Thu dọn, vệ sinh. Bàn giao ca.

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhiệm vụ ca 3 (ca tối): Phục vụ khách ăn đêm. Trực đêm, chuẩn bị phục vụ bữa sáng cho khách.

1.2.6. Vai trò và nhiệm vụ của nhà hàng trong khách sạn

a. Vai trò:

- Đảm bảo phục vụ khách ăn ngon miệng và hài lòng. Là cầu nối giữa người chế biến món ăn và du khách, hoàn thiện dịch vụ phục vụ ăn uống.

- Là một bộ phận quan trọng tạo nên chất lượng, danh tiếng và uy tín của khách sạn.

b. Nhiệm vụ:

- Chế biến thực phẩm từ nguyên liệu của các nhà cung cấp thành những món ăn, đồ uống có chất lượng và phục vụ các món ăn, đồ uống đó cho khách lưu trú tại khách sạn và khách vãng lai. Tạo ra không gian hấp dẫn để khách thưởng thức bữa ăn.

- Phục vụ khách ăn tại phòng (Room service) theo yêu cầu. - Tất cả hoạt động của nhà hàng phải nhằm mục đích cuối cùng là đảm bảo chất lượng dịch vụ ẩm thực và tạo ra lợi nhuận cho khách sạn.

1.2.7.Khái niệm quy trình phục vụ

a. Khái niệm quy trình phục vụ ngành khách sạn – nhà hàng:

"Quy trình phục vụ là tổng hợp các nghiệp vụ, các giai đoạn kế tiếp nhau có liên quan chặt chẽ với nhau nhằm đáp ứng nhu cầu của khách một cách nhanh chóng nhất với chi phí thấp nhất" *(Giáo trình quy trình phục vụ trong khách sạn – nhà hàng, 2011, Trường Đại Học Kinh Tế Đà Nẵng, trang 3)*

b. Khái niệm quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng trong khách sạn:

Quy trình phục vụ bàn là tổng hợp các thao tác nghiệp vụ được tiến hành theo các giai đoạn liên tiếp và có liên quan mật thiết với nhau nhằm mục đích phục vụ khách mua và tiêu thụ các sản phẩm ăn uống của nhà hàng.

STT	Giai đoạn	Thời gian	Nội dung công việc

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

1	**Đặt bàn, chuẩn bị**	Trước khi khách Đến (Pre-arrival)	1/ Nhận đặt bàn 2/ Chuẩn bị trước giờ đặt bàn
2	**Đón tiếp khách**	Khi khách đến (Arrival)	1/ Chào khách, xác nhận sự đặt bàn 2/ Xác nhận khả năng đáp ứng của nhà hàng 3/ Dẫn khách vào bàn
3	**Phục vụ khách ăn uống**	Trong bữa ăn (During stay)	1/ Kéo ghế, trải khăn ăn cho khách 2/ Giới thiệu thực đơn cho khách chọn món 3/ Mời, giới thiệu và bán hàng 4/ Ghi order 5/ Chuyển các liên order vào bếp, bar, cashier 6/ Pick up món ăn phục vụkhách 7/ Chăm sóc khách trong bữa ăn
4	**Thanh toán, tiễn khách và dọn dẹp**	Khi khách rời nhà hàng (Departure)	1/ Đưa hóa đơn (bill) cho khách thanh toán 2/ Tiễn khách 3/ Thu dọn, set up lại bàn ăn để đón khách mới

Giai đoạn 1: Đặt bàn, chuẩn bị

❖ Nhận yêu cầu đặt bàn trước của khách:

Mục đích của sự đặt bàn trước này là:

Đối với khách: nếu đặt bàn thành công thì khách sẽ có một sự đảm bảo chắc chắn rằng nhà hàng sẽ có bàn cho số lượng người theo đúng yêu cầu của khách vào thời điểm khách đến cho dù lúc đó nhà hàng có thểrất đông khách.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Đối với nhà hàng: sự đặt bàn của khách giúp nhà hàng chuẩn bị trước mọi việc sẵn sàng để đón khách vào thời điểm khách đến. Đối với những nhà hàng cao cấp, sựchuẩn bị này rất quan trọng để nhà hàng đáp ứng tốt yêu cầu của khách.

❖ Chuẩn bị trước giờ phục vụ:

Nghĩa là chuẩn bị điều kiện phòng ăn sẵn sàng để đón khách. Công việc bao gồm:

-Vệ sinh sạch sẽ phòng ăn.

-Set up bàn ăn theo đúng quy chuẩn của nhà hàng

-Chuẩn bịvà dự phòng đầy đủcác loại dụng cụphục vụ ăn uống.

-Chuẩn bị đồ uống đơn giản như nước suối, trà, cà phê thông thường.

-Kiểm tra danh sách khách đặt bàn và toàn bộ cơ sở vật chất kỹ thuật của nhà hàng.

Giai đoạn 2: Đón tiếp khách

❖ Chào khách và xác nhận sự đặt bàn:

Chào khách: Khi khách đến, Hostess – lễ tân của nhà hàng – phải chủ động chào đón khách bằng ngôn ngữphù hợp và theo tiêu chuẩn câu chào của nhà hàng.

Xác nhận sự đặt bàn: Sau khi chào khách, Hostess cần xác nhận sự đặt bàn của khách bằng việc hỏi khách đi bao nhiêu người, có đặt bàn trước không, hỏi khách thích ngồi phòng Smoking hay Non – smoking để dẫn khách vào đúng nơi yêu cầu.

❖ Xác nhận khả năng đáp ứng:

Nếu khách đã đặt bàn trước, Hostess kiểm tra danh sách đặt bàn rồi quan sát khu vực bàn đặt (Reserved table) nếu đã đủ điều kiện đón khách thì dẫn khách vào bàn.

Nếu khách không đặt bàn trước, Hostess quan sát tìm bàn trống sao cho phù hợp với số lượng khách và yêu cầu của khách. Nếu có bàn phù hợp thì dẫn khách vào bàn. Nếu chưa có bàn phù hợp thì thỏa thuận xem khách có thể trở lại sau hoặc đợi trong giây lát. Nếu khách đồng ý thì đưa tên khách vào danh sách chờ.

❖ Dẫn khách vào bàn:

Khi dẫn khách vào bàn, Hostess lưu ý chỉ dẫn cho khách bằng bàn tay và khép các ngón tay lại, đi trước khách khoảng 1 – 1.5m, thường xuyên quay lại quan sát tốc độ di chuyển của khách. Khi dẫn khách đến bàn, Hostess giới thiệu bàn cho khách: "Here is your table". Kể từ đây, Hostess sẽ bàn giao khách cho nhân viên phục vụ.

Giai đoạn 3: Phục vụ khách ăn uống

Đây là giai đoạn trọng tâm của cảquy trình phục vụ bàn vì ở giai đoạn này, nhân viên sẽ trực tiếp giới thiệu thực đơn, cung cấp món ăn, đồ uống và chăm sóc khách trong suốt thời gian họdùng bữa tại nhà hàng. Giai đoạn này gồm 7 bước thực hiện:

❖ Kéo ghế mời khách ngồi và trải khăn ăn cho khách:

Thao tác kéo ghế cần thận trọng và khéo léo đểkhách có thểvào chỗ ngồi thuận lợi.

Lưu ý: ưu tiên kéo ghế mời phụ nữ và người lớn tuổi. Sau khi khách đã ngồi vào bàn, người phục vụ trải khăn ăn vào lòng khách (nếu khách ăn kiểu À la carte) hoặc gấp khăn ăn thành hình tam giác và đặt bên trái khách (nếu khách ăn kiểu Buffet).

❖ Giới thiệu thực đơn của nhà hàng cho khách:

Một nhà hàng thường có hai loại thực đơn: món ăn (menu) và thức uống (drink list).

Nhân viên thường sẽ mang cả hai loại này ra mời khách, mở sẵn ra ởtrang thích hợp cho bữa ăn rồi dùng tay phải đưa thực đơn vào chính diện khách từ bên phải.

Tùy theo nhà hàng mà thứ tự đưa thực đơn có thểthay đổi. Nhân viên phục vụ trao thực đơn cho khách theo trình tự sau: phụ nữ, nam giới, chủtiệc. Đứng trao thực đơn hơi nghiêng thân người khoảng 30 độ. Sau đó, nhân viên đứng lùi ra khoảng 1.5 – 2 m để chờ khách xem thực đơn, đồng thời nhanh chóng có mặt khi khách có dấu hiệu chuẩn bị gọi món.

❖ Mời, giới thiệu và bán hàng (Kỹ năng offer và upselling):

Một số khách chưa quen với thực đơn của nhà hàng nên có thể sẽ lúng túng trong việc chọn món do thực đơn quá đa dạng. Khi đó, nhân viên bàn phải khéo léo giới thiệu, chào mời các món ăn, đồ uống trong thực đơn bằng kỹ thuật offer (giới thiệu) và upselling (mời khách các món đặc sản và có giá cao nhất rồi mới đến các món có giá thấp hơn). Offer và Upselling là kỹ năng cực kỳ quan trọng giúp nhân viên bàn góp phần tăng doanh thu nhà hàng một cách đáng kể, đồng thời là một trong những yếu tố khẳng định đẳng cấp của nhà hàng và sựchuyên nghiệp của nhân viên.

❖ Ghi order:

Khi khách đã quyết định chọn món, nhân viên bàn sẽ ghi order các món ăn, đồ uống mà khách yêu cầu. Phiếu order thường gồm các thông tin: Sốbàn, Số khách, Ngày, Tên và chữký nhân viên, Thời gian yêu cầu. Quy trình tiếp nhận order gồm 5 bước:

- Điền vào phiếu các món ăn và thức uống mà khách yêu cầu.

- Ghi các yêu cầu vềmón ăn chính trước, ghi yêu cầu món tráng miệng sau.

- Đề nghị khách cho chỉdẫn vềcách nấu. Ví dụ: Bò chín tái hay chín vừa.

- Nhắc lại các yêu cầu của khách đểkiểm tra số lượng các món đã ghi có đúng với yêu cầu và số khách trong bàn chưa.

- Cảm ơn khách đã gọi món và đem thực đơn đi.

❖ Chuyển các liên order cho bếp, bar, cashier:

Phiếu yêu cầu thường có 3 liên:

-Liên trắng (liên chính): đưa vào quầy thu ngân dù đó là món ăn hay thức uống để thu ngân nhập dữ liệu vào máy tính và in hóa đơn tính tiền cho khách.

-Liên hồng: mang đến bếp để chế biến món ăn, mang đến bar để pha chế thức uống.

-Liên xanh: được nhân viên phục vụ giữ lại để thuận tiện cho việc kiểm tra hóa đơn.

❖ Pick up món ăn phục vụkhách:

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Dùng khay mang thức ăn, đồ uống ra cho khách (pick up food). Nhân viên phục vụ phải dùng khay đúng quy cách của nhà hàng. Những đĩa lớn dùng để ăn những món chính (main plate) thì nhân viên có thểmang bằng tay, không cần dùng khay.

❖ Chăm sóc khách trong bữa ăn:

Thao tác này gọi là Standby (đứng chờ) và Take care (chăm sóc khách) trong suốt thời gian họ dùng bữa tại nhà hàng. Tư thế đứng chờ phải tuân theo nguyên tắc sau:

-Chọn vị trí thuận lợi và hợp lý nhất để đứng quan sát khách mà không làm khách thấy lúng túng. Dáng đứng thẳng, hai bàn tay bắt chéo lại với nhau đặt ở phía trước.

-Nét mặt luôn niềm nở, thểhiện rằng mình sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của khách.

Ở khu vực Smoking, nhân viên phải thay gạt tàn mới cho khách nếu thấy gạt tàn cũ bị dơ. Việc thay gạt tàn có thể được thực hiện ở bất kỳ thời điểm nào của bữa ăn.

Giai đoạn 4: Thanh toán, tiễn khách và dọn dẹp

Đây là giai đoạn cuối cùng của quy trình phục vụ bàn nhưng cũng không kém phần quan trọng vì là thời gian khách củng cố lại ấn tượng về nhà hàng trước khi ra về.

❖ Thanh toán:

Khi thấy khách dùng bữa xong, nhân viên bàn báo với thu ngân cộng hóa đơn ngay và đưa tới mé trái của người khách đại diện, chỉ đưa hóa đơn sau khi khách đề nghị thanh toán. Hóa đơn được đặt trên một khay nhỏ hoặc kẹp trong sổ bìa da. Nếu còn tiền thừa thì nhân viên để lên khay hoặc kẹp trong sổ bìa da và mang trảcho khách.

❖ Tiễn khách:

Tiễn khách là dịp sau cùng để nhân viên nhà hàng thể hiện ấn tượng tốt đẹp với khách trước khi khách ra về. Quy trình tiễn khách gồm các thao tác:

-Cảm ơn khách đã dùng bữa tại nhà hàng.

-Chào tạm biệt và hẹn phục vụkhách lần sau.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Một số nhà hàng sửdụng lời chúc một ngày tốt lành: “Have a nice day”(nếu là buổi sáng, trưa) hoặc chúc ngủngon: “Good night”(nếu là buổi tối) thay cho lời chào tạm biệt. Nhân viên phục vụ phải tiễn khách thật ân cần và niềm nở.

❖ Thu dọn và set up lại bàn ăn để đón khách mới:

Sau khi tiễn khách, nhân viên bắt đầu quy trình thu dọn và set up lại bàn ăn để đón khách mới (gọi là quy trình Clear & Resetup) theo nguyên tắc sau:

Cách bưng đĩa dơ bằng tay (dùng cho những đĩa lớn):

-Cầm đĩa dơ bằng một tay và chuyển lên lòng bàn tay kia. Kẹp đĩa thật chặt bằng 3 ngón tay giữa xuống đáy dĩa, 2 ngón cái và út đặt trên mép của đĩa.

- Đặt tiếp đĩa thứ 2 lên cổ tay ở ngay trên đĩa ban đầu, kế đến dùng muỗng và nĩa lùa thức ăn thừa xuống đĩa đầu tiên, những dao, muỗng dơ đặt gọn ở đĩa đầu tiên.

- Đặt đĩa thứ 3 chồng lên đĩa thứ 2 và thao tác như trên cho đến khi cảm thấy hơi nặng thì mang vào khu hậu cần. Không bưng quá sức vì dễxảy ra tai nạn lao động.

Cách bưng dọn bằng khay:

-Với dụng cụ ăn: những đĩa và chén cùng loại thì chồng lên nhau, sau đó đặt dao, muỗng, nĩa gọn một góc trên khay.

-Với dụng cụuống: Cũng đặt gọn các ly, chai, lon sao cho cân bằng trên khay.

1.3. Phục vụ À La Carte

Quy trình phục vụ của bộ phận bàn gồm 4 giai đoạn diễn ra theo thời gian:

1.3.1. Kỹ thuật đặt bàn ăn điểm tâm Âu chọn món (À la carte):

- Khăn ăn đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi.

- Dao ăn đặt bên phải, nĩa ăn đặt bên trái khăn ăn.

- Bộ đĩa tách trà/cà phê đặt phía trên đầu mũi dao, mép đĩa cách mũi dao 1 cm; thìa cà phê đặt trên đĩa, sau tách; chuôi thìa và quai tách quay về phía tay phải.

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Dụng cụ đựng gia vị như lọ muối, lọ tiêu, bình đường (có đĩa kê và thìa), bình sữa... đặt cân đối giữa bàn. Đĩa bánh mì cá nhân đặt bên trái nĩa ăn, cách nĩa ăn 1 cm.

1.3.2.Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu chọn món (À la carte)

Đây là kiểu set up không cần phải đặt nhiều dụng cụ ăn uống vì sau khi khách gọi món sẽ điều chỉnh đặt thêm sau. Bộ đồ ăn uống trong trường hợp này gồm: Đĩa bánh mì cá nhân và dao phết bơ; Dao ăn, nĩa ăn, khăn ăn; Ly uống nước (Water Goblet)

1.3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á chọn món (À la carte):

- Đĩa kê (18cm) đặt chính diện nơi khách sẽ ngồi. Khăn ăn đặt trên đĩa kê.

- Bát ăn đặt úp trên khăn ăn. Đũa ăn đặt trên gối đũa tại điểm 1/3 chiều dài đũa, đầu đũa cách đĩa 2 cm, chân đũa cách mép bàn 2 cm.

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

- Chén kê thìa đặt phía dưới và cách chén nước mắm cá nhân 2 cm, cách đũa 5 cm, thìa sứ đặt trên chén kê thìa sao cho chuôi thìa chếch cách mép bàn 3 cm.

- 1 ly uống nước (Water Goblet) được đặt trên đầu đũa, cách đũa 1 cm.

- Dụng cụ đựng gia vị, bình đường sữa đặt cân đối giữa bàn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com