



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Văn Đính
ThS. Hoàng Thị Lan Hương



GIÁO TRÌNH **CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ**
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
HÀ NỘI - 2007

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN


Đồng chủ biên: GS.TS. NGUYỄN VĂN ĐÌNH
ThS. HOÀNG THỊ LAN HƯƠNG

Giáo trình

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

(Tái bản lần 1 - có sửa chữa bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
HÀ NỘI 2007

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	7
Chương I: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN KHÁCH SẠN	9
1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân trong khách sạn	9
1.1. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn	10
1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn và nhiệm vụ, yêu cầu cụ thể đối với nhân viên	12
1.3. Bố trí quầy lễ tân trong khách sạn	23
2. Quy trình và tổ chức phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn	25
2.1. Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân	25
2.2. Tổ chức nhận đặt buồng	29
2.3. Tổ chức đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn	40
2.4. Tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn	47
2.5. Tổ chức làm thủ tục thanh toán và tiễn khách	58
Câu hỏi ôn tập chương I	64
Chương II: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	65
1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn	65
1.1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng	65
1.2. Bài trí buồng trong khách sạn	66
1.3. Tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng	71

2. Quy trình và kỹ thuật phục vụ buồng	75
2.1. Quy trình phục vụ	75
2.2. Kỹ thuật phục vụ	77
2.3. Tiêu chuẩn vệ sinh	87
<i>Câu hỏi ôn tập chương II</i>	88

Chương III: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BÀN TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

89

I. Giới thiệu về bộ phận phục vụ bàn trong khách sạn - nhà hàng	89
1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ bàn	89
2. Tiêu chuẩn thiết kế phòng ăn quốc tế	91
3. Tổ chức lao động tại khu vực bàn trong khách sạn, nhà hàng	99
II. Công nghệ phục vụ bàn	102
1. Quy trình phục vụ	102
2. Kỹ thuật phục vụ	103
3. Kỹ thuật bày bàn	112
4. Một số thao tác phục vụ cơ bản trong ăn uống	124
5. Hình thức tổ chức và quy trình phục vụ một số loại tiệc trong kinh doanh ăn uống	127
<i>Câu hỏi ôn tập chương III</i>	136

Chương IV: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ QUẦY BAR TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

137

I. Giới thiệu về khu vực bar trong khách sạn - nhà hàng	137
1.1. Khái niệm	137
1.2. Tổ chức thiết kế quầy bar	139
II. Quy trình phục vụ bar	141

1. Chuẩn bị phục vụ	142
2. Phục vụ khách	143
III. Giới thiệu một số loại đồ uống thông dụng	145
Đồ uống không chứa cồn	145
Đồ uống chứa cồn	148
<i>Câu hỏi ôn tập chương IV</i>	183
Chương V: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BẾP TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG	185
1. Giới thiệu chung về bộ phận bếp	186
1.1. Vị trí, vai trò của dịch vụ bếp trong khách sạn - nhà hàng	186
1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bếp	187
2. Cấu trúc và trang bị bộ phận bếp	191
3. Cơ cấu tổ chức và lao động	192
4. Quy trình phục vụ bếp	194
4.1. Tổ chức xây dựng thực đơn	194
4.2. Tổ chức tính tiêu chuẩn, chuẩn bị nguyên tắc và hạch toán chi phí	199
4.3. Quy trình và kỹ thuật chế biến món ăn	200
4.4. Vệ sinh nhà bếp	201
<i>Câu hỏi thảo luận</i>	203
TÀI LIỆU THAM KHẢO	205

Lời nói đầu

"Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng" là một trong những môn học nghiệp vụ tổ chức và kỹ thuật trong chuyên ngành Quản trị Kinh doanh du lịch và khách sạn bậc đại học của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Ngoài những kiến thức cơ bản về tổ chức các hoạt động dịch vụ trong một khách sạn hiện đại, môn học này còn trang bị cho người học các quy trình phục vụ, các thao tác kỹ thuật cơ bản của các dịch vụ cùng với những phong cách phục vụ và phương pháp ứng xử của cán bộ, nhân viên các bộ phận trực tiếp kinh doanh đối với mọi đối tượng khách đến khách sạn.

Trong quá trình kinh doanh, để có được những dịch vụ hoàn hảo, thoả mãn tốt nhất nhu cầu và lợi ích của khách du lịch, tạo được sự hấp dẫn và khả năng cạnh tranh cho khách sạn trên thương trường, yếu tố quyết định chính là đội ngũ cán bộ, nhân viên với những kiến thức và kỹ năng kinh doanh của họ. Đây cũng là nhân tố trọng yếu trong việc nâng cao năng suất lao động và hiệu quả kinh doanh của các khách sạn.

Giáo trình cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản, cần thiết cho những cán bộ, nhân viên thực hiện chức năng kinh doanh trong các bộ phận nghiệp vụ của khách sạn, đồng thời cũng có ý nghĩa thiết thực đối với các cơ sở lưu trú và ăn uống có các hoạt động dịch vụ tương tự.

Nội dung của giáo trình được thiết kế thành 5 chương, tập trung vào những vấn đề: giới thiệu vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các dịch vụ; vị trí, cấu trúc và hệ thống trang bị các bộ phận; cơ cấu tổ chức, chức danh, nhiệm vụ và

tiêu chuẩn các thành viên; quy trình phục vụ và kỹ thuật thao tác các dịch vụ; phong cách phục vụ và phương pháp ứng xử trong một số tình huống giao tiếp với khách của các bộ phận dịch vụ trong khách sạn.

Kết hợp lý luận với thực hành, môn học đặc biệt quan tâm đến khả năng và kỹ thuật tác nghiệp của người học. Tuy nhiên, với đối tượng đào tạo là sinh viên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh du lịch và khách sạn và với thời lượng của môn học là 45 tiết, mục tiêu của môn học là trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về công nghệ phục vụ khách sạn - nhà hàng để có thể vận dụng trong quản trị doanh nghiệp, còn những thao tác, kỹ năng thực hành các nghiệp vụ phục vụ cụ thể chỉ dừng lại ở mức độ cần thiết.

Giáo trình do tập thể giáo viên Khoa Du lịch và Khách sạn Trường Đại học Kinh tế Quốc dân biên soạn.

Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Đính
ThS. Hoàng Thị Lan Hương

Biên soạn:

PGS.TS. Nguyễn Văn Đính
PGS.TS. Trần Hậu Thự
ThS. Hoàng Thị Lan Hương
ThS. Vương Quỳnh Thoa

Trong lần tái bản này, chúng tôi đã chỉnh sửa nội dung để giáo trình được hoàn thiện hơn, tuy nhiên có thể vẫn còn những thiếu sót. Chúng tôi hy vọng nhận được nhiều ý kiến đóng góp từ bạn đọc.

TẬP THỂ TÁC GIẢ

Chương I

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN

Trong chương này sinh viên cần nắm các nội dung cơ bản sau:

- Nhận thức được vai trò quan trọng của bộ phận lễ tân khách sạn. Nắm được các nhiệm vụ chung của lễ tân và của từng chức danh của bộ phận lễ tân.

- Hiểu các tiêu chuẩn, yêu cầu đối với nhân viên lễ tân khách sạn.

- Biết các yêu cầu chung về bố trí quầy đón tiếp ở khu vực tiền sảnh.

- Nắm chắc quy trình tổng quát và quy trình phục vụ trong từng giai đoạn của quá trình phục vụ một lượt khách của bộ phận lễ tân khách sạn.

- Có kỹ năng thực hành trong một số nghiệp vụ phục vụ cụ thể của lễ tân khách sạn.

1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BỘ PHẬN LỄ TÂN TRONG KHÁCH SẠN

Bộ phận lễ tân được coi là bộ phận trung tâm quan trọng nhất của một khách sạn. Sự tiếp xúc của khách với

khách sạn trước hết và chủ yếu là thông qua nhân viên của bộ phận lễ tân. Những sự cảm nhận, ý kiến của khách về khách sạn, về nhân viên nói chung và về dịch vụ của khách sạn được hình thành chủ yếu bởi ấn tượng của họ đối với bộ phận đón tiếp này ngay từ những phút đầu tiên tiếp xúc.

1.1. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn

1.1.1. Vai trò của bộ phận lễ tân

Trong khu vực đón tiếp, bộ phận lễ tân đóng vai trò đặc biệt quan trọng, nó được ví như “bộ mặt” đại diện cho một khách sạn trong các mối quan hệ đối ngoại với bên ngoài: khách, các nhà cung cấp khách, các tổ chức cung ứng và các đối tác khác. Trong quá trình tổ chức phục vụ các nhu cầu khác nhau của khách trong khách sạn, bộ phận lễ tân lại đóng vai trò như “Chiếc cầu” nối giữa khách với khách sạn, nối giữa các bộ phận riêng biệt lại với nhau, tạo sự nhịp nhàng, ăn khớp trong hoạt động đều đặn của khách sạn như một “cơ thể sống thống nhất” vậy.

Bộ phận đón tiếp nói chung và lễ tân nói riêng không chỉ đơn thuần cung cấp thông tin cho khách về khách sạn, mà nó còn đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền, quảng cáo, giới thiệu và bán sản phẩm cho khách sạn. Thông qua đó, khả năng thu hút khách đến khách sạn tăng lên, lễ tân sẽ thuyết phục để khách mua nhiều sản phẩm của khách sạn hơn, nhờ đó năng suất khách sạn cũng sẽ được nâng cao. Các nhà quản lý khách sạn luôn đề cao vai trò của bộ phận này bởi nó còn đóng vai trò “cố vấn, trợ thủ” đắc lực trong việc cung cấp mọi thông tin kịp

thời về tình hình khách trong khách sạn (những đòi hỏi, thị hiếu cũng như sự biến động của thị trường khách mục tiêu của khách sạn), các thông tin cập nhật về tình hình kinh doanh của khách sạn trong mỗi thời điểm khi nhà quản lý cần. Nhờ đó, các nhà quản lý có thể “phản ứng” nhanh được với sự thay đổi và có thể đề ra các chính sách kinh doanh phù hợp.

Do những vai trò quan trọng như vậy nên bộ phận lễ tân trong khách sạn luôn là sự quan tâm hàng đầu của các nhà quản lý khách sạn.

1.1.2. Nhiệm vụ của bộ phận lễ tân

- Nhiệm vụ quan trọng của bộ phận này là *bán dịch vụ buồng ngủ* của khách sạn cho khách. Thông thường các nhân viên của bộ phận lễ tân và bộ phận nhận đặt buồng phải tham gia vào việc đưa ra các dự báo về tình hình đặt buồng của khách sạn trong những giai đoạn nhất định. Trên cơ sở nghiên cứu và dự báo đó, bộ phận đón tiếp có thể tham gia vào việc kiến nghị mức giá cho thuê buồng tại các thời điểm nhất định và thúc đẩy việc kinh doanh dịch vụ buồng của khách sạn một cách có hiệu quả.

- Bộ phận lễ tân cũng phải thực hiện chức năng *liên hệ và phối hợp trong khách sạn*. Thông qua sự tiếp xúc trực tiếp với khách, bộ phận này có nhiệm vụ thông tin cho các bộ phận trong khách sạn mọi vấn đề về yêu cầu, đòi hỏi, phản hồi của khách, giúp các bộ phận khác có thể thực hiện việc phục vụ, thoả mãn nhu cầu của khách một cách tốt nhất.

- *Đón tiếp và phục vụ trực tiếp các nhu cầu của khách* cũng là một nhiệm vụ chính của bộ phận này. Các nhân

viên ở đây phải chứng tỏ khả năng và văn hoá giao tiếp cao trong quá trình đón tiếp và cung cấp các dịch vụ tại chỗ như điện thoại, chuyển các bưu phẩm, báo chí, tư vấn, v.v...

- *Lưu trữ, xử lý và cung cấp các thông tin cho khách, cho các nhà quản lý khách sạn và cho các bộ phận chức năng khác trong khách sạn cũng là nhiệm vụ hàng ngày của bộ phận lễ tân.*

- Thanh toán đúng, thu tiền đủ của khách sau khi khách tiêu dùng các dịch vụ trong khách sạn - nhà hàng là nhiệm vụ có tầm quan trọng bậc nhất của lễ tân khách sạn nhằm đem lại hiệu quả kinh tế cao cho các khách sạn.

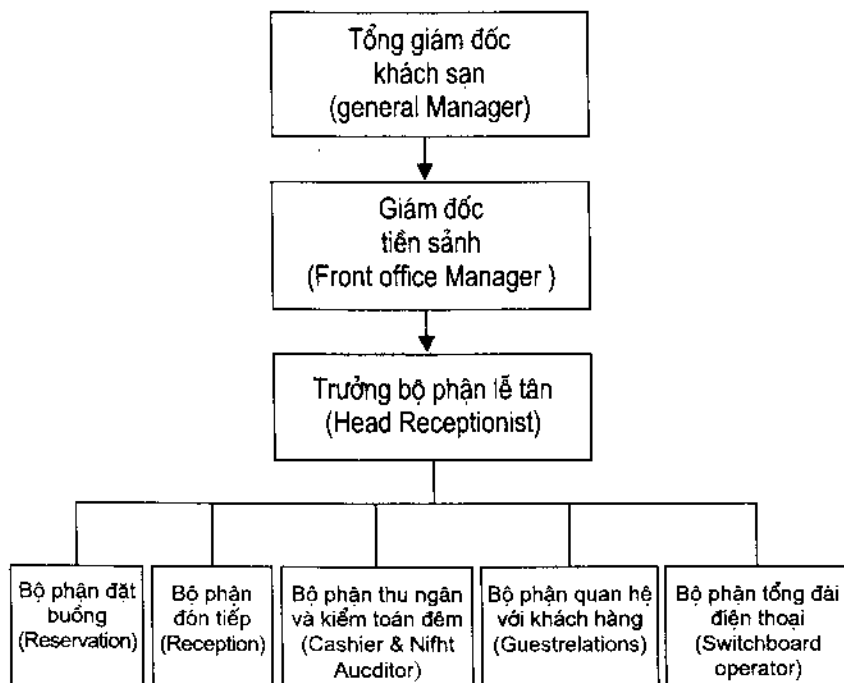
1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân khách sạn và nhiệm vụ, yêu cầu cụ thể đối với nhân viên

1.2.1. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân

Việc xác định sơ đồ tổ chức của bộ phận lễ tân trong một khách sạn là hết sức quan trọng. Song, để có một mô hình tổ chức quản lý và số lượng nhân viên hợp lý cho bộ phận lễ tân của một khách sạn còn phải tùy thuộc vào những điều kiện đặc thù riêng của từng khách sạn như loại, kiểu, thứ hạng, quy mô, mức công suất sử dụng buồng, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm của nhân viên cũng như xu hướng quản lý của các nhà quản lý khách sạn v.v...

Một cách chung nhất, người ta có thể phác họa sơ đồ tổ chức của bộ phận đón tiếp đặc trưng của một khách sạn qui mô lớn như sau:

Sơ đồ số 1: Cơ cấu tổ chức điển hình của bộ phận lễ tân khách sạn có quy mô lớn



1.2.2. Nhiệm vụ của các chức danh trong bộ phận lễ tân

1.2.2.1. Trưởng lễ tân

- Chịu trách nhiệm trước giám đốc khách sạn về mọi hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Hoạch định kế hoạch hoạt động cho bộ phận lễ tân.
- Điều phối mọi hoạt động của bộ phận lễ tân.
- Đôn đốc, kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hoạt động của các nhân viên trong bộ phận.

- Tham gia tuyển chọn nhân sự cho bộ phận lễ tân.
- Đào tạo và bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ lễ tân cho nhân viên.
- Tham gia các hoạt động marketing của khách sạn.
- Chịu trách nhiệm về việc thực hiện đúng các qui định của khách sạn và các văn bản pháp luật hiện hành liên quan đến công việc bộ phận lễ tân.

Ngoài ra, trưởng lễ tân phải chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tính toán, điều tiết nhằm đạt được công suất sử dụng buồng cao nhất.
- Giải quyết phàn nàn của khách.
- Chào đón khách.
- Cần chú ý rằng đối với những khách đoàn quan trọng, trưởng bộ phận lễ tân thường phải trực tiếp tham gia vào việc đón tiếp khách.

1.2.2.2. Nhân viên đón tiếp tại quầy lễ tân

Nhân viên đón tiếp là người đại diện cho khách sạn và tiếp xúc trực tiếp nhiều nhất với khách trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn. Nhân viên đón tiếp phải luôn giữ thái độ hiếu khách, thể hiện phong cách nhà nghề, lịch sự, thân thiện đối với khách. Nhiệm vụ chính của nhân viên đón tiếp là tiếp đón khách và làm thủ tục nhập buồng cho khách.

Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên đón tiếp tại quầy lễ tân gồm:

- Thực hiện tốt công việc chuẩn bị hồ sơ đăng ký khách.

- Chào đón khách.
- Xác định tình trạng đặt buồng của khách.
- Xác định thời gian lưu trú của khách.
- Biết rõ vị trí, đặc điểm của từng loại buồng và giá buồng của khách sạn.
- Sử dụng các kỹ năng bán hàng trong việc thuyết phục khách thuê buồng và quảng cáo các dịch vụ khác có trong khách sạn.
- Phân buồng và đáp ứng các nhu cầu về buồng cho khách (nếu có thể).
- Xác định giá buồng và phương thức thanh toán của khách...
- Bảo đảm các phiếu trong hồ sơ của khách được điền đầy đủ và chính xác các thông tin.
- Sắp xếp các giấy tờ, thông tin của khách vào các giá đựng quy định và chuyển thư từ, nhắn tin cho khách.
- Cung cấp mọi thông tin theo yêu cầu của khách.
- Thông tin cho các bộ phận khác của khách sạn về tình hình khách lưu trú để cùng phối hợp phục vụ khách (khách đến, khách đi, khách VIP...)
- Phối hợp với bộ phận phục vụ buồng và bộ phận sửa chữa bảo dưỡng để cập nhật tình trạng buồng.
- Bảo quản chìa khoá, kết đọng tư trang quý của khách.
- Biết cách xử lý các tình huống khẩn cấp và nắm vững các quy định ngăn chặn tai nạn trong khách sạn.
- Giữ gìn ngăn nắp và sạch sẽ khu làm việc của mình.

1.2.2.3. Nhân viên đặt buồng

Nhân viên đặt buồng đảm nhiệm công việc nhận đặt buồng trước của khách. Cũng giống như nhân viên đón tiếp, nhân viên đặt buồng cũng là người đại diện cho khách sạn bán buồng cho khách. Bộ phận đặt buồng có mối quan hệ chặt chẽ với bộ phận kinh doanh và tiếp thị của khách sạn, đặc biệt khi nhận đặt buồng cho các đoàn khách lớn.

Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên đặt buồng gồm:

- Tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng và thông tin kịp thời về buồng của khách sạn cho các đại lý du lịch, các trung tâm đặt buồng và các hãng lữ hành.
- Lập và bảo quản hồ sơ đặt buồng, sắp xếp thứ tự các hồ sơ của khách đưa vào ngày đến và tiễn khách (theo bảng chữ cái anphabê).
- Cập nhật thông tin đặt buồng để quản lý và nắm vững tình hình đặt buồng.
- Chuẩn bị thư khải định đặt buồng và gửi thư khải định đặt buồng cho các công ty, đại lý du lịch và hãng lữ hành.
- Thực hiện việc huỷ đặt buồng, sửa đổi đặt buồng và kịp thời chuyển các thông tin về tình trạng đặt buồng cho nhân viên đón tiếp.
- Khi cần thiết yêu cầu khách đặt cọc cho việc đặt buồng.
- Theo dõi số buồng trống trên cơ sở số lượng đơn đặt buồng đã nhận.
- Làm báo cáo về tình hình đặt buồng đặc biệt đối với khách quan trọng.

- Chuẩn bị danh sách khách dự định đến hàng hàng.
- Hỗ trợ các công việc chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách.
- Kết hợp với bộ phận marketing để bán buồng, tối đa hoá công suất sử dụng buồng và giá buồng.

1.2.2.4. Nhân viên tổng đài điện thoại

Nhân viên tổng đài điện thoại thường tiếp xúc với khách qua điện thoại và đóng vai trò quan trọng trong việc giới thiệu khách sạn với khách.

Vì vậy nghệ thuật ứng xử, giao tiếp thể hiện ở cách nói, giọng nói truyền cảm thân mật của nhân viên tổng đài là rất cần thiết và góp phần nâng cao hiệu quả trong giao tiếp.

Nhiệm vụ cơ bản của nhân viên tổng đài gồm:

- Trả lời các cuộc điện thoại gọi đến khách sạn và chuyển điện thoại đến buồng cho khách.
- Nhận và chuyển tin nhắn cho khách.
- Cung cấp thông tin về các dịch vụ trong và ngoài khách sạn cho khách.
- Giúp khách thực hiện các cuộc điện thoại gọi ra ngoài khách sạn.
- Cài đặt và kiểm tra báo thức khách.
- Ghi chép lại các cuộc điện thoại đường dài và quốc tế của khách, chuyển hoá đơn dịch vụ điện thoại cho nhân viên thu nhận hàng ngày.
- Biết cách xử lý khi có tình huống khẩn cấp.

1.2.2.5. Nhân viên thu ngân

Nhiệm vụ của nhân viên thu ngân chủ yếu tập trung

vào giai đoạn thanh toán cho khách. Công việc cụ thể của nhân viên thu ngân gồm:

- Cập nhật các chi tiêu của khách vào tài khoản.
- Thanh toán và thu tiền khi khách trả buồng.
- Đổi tiền cho khách hàng.
- Cân đối các tài khoản của khách khi hết ca.
- Chịu trách nhiệm về số tiền quỹ của bộ phận thu ngân để thực hiện các giao dịch trong ca.
- Thực hiện công việc chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho khách.
- Lưu các dữ liệu về khách đã thanh toán vào hồ sơ lưu.
- Bảo quản tiền mặt đã thu trong ca.
- Làm báo cáo doanh thu của từng ca.

1.2.2.6. Nhân viên kiểm toán đêm

Nhân viên kiểm toán đêm làm nhiệm vụ kiểm tra sự chính xác việc cập nhật, ghi chép các giao dịch tài chính và báo cáo tổng kết tài chính trong ngày. Công việc kiểm toán được thực hiện vào ca đêm. Các nhân viên kiểm toán có thể là nhân viên bộ phận kế toán hoặc nhân viên thu ngân của bộ phận lễ tân.

Công việc của nhân viên kiểm toán đêm gồm:

- Kiểm tra các khoản thu trong ngày, xem lại việc nhập sổ sách và sổ theo dõi tiền khách trả do lễ tân các ca ban ngày đã làm...
- Nhập các khoản tiền thu cuối cùng trong ngày của khách.
- Tính thuế cho các khoản chi của khách.

- Cân đối sổ sách về các khoản thu từ các dịch vụ khác ngoài tiền buồng với báo cáo của bộ phận thu ngân.
- Cân đối với sổ kế toán cái.
- Xem lại các thẻ thanh toán tín dụng
- Kiểm tra (giới hạn) khả năng chi tiêu trong tài khoản của khách du lịch.
- Tổng kết kết quả hoạt động về tài chính của khách sạn và lập báo cáo.
- Theo dõi doanh thu buồng công suất và các số liệu thống kê khác.
- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết để báo cáo kế toán.
- Chuẩn bị trước hồ sơ thanh toán cho ca sáng hôm sau.
- Làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách đến muộn và khách trả buồng.

1.2.2.7. Nhân viên bộ phận quan hệ với khách

Nhân viên bộ phận quan hệ với khách đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng sâu sắc về dịch vụ hoàn hảo của khách sạn.

Công việc cơ bản của nhân viên bộ phận quan hệ với khách gồm:

- Kết hợp với nhân viên đón tiếp để chào đón khách tới khách sạn.
- Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn cho khách đoàn và khách quan trọng của khách sạn.
- Kiểm tra buồng dành cho khách quan trọng.
- Tổ chức các chuyến tham quan cho khách khi khách yêu cầu.

- Giúp khách gửi thư, bưu phẩm, fax, nhắn tin; mua báo, tạp chí nước ngoài.

- Đặt buồng cho khách khi khách đi địa phương khác, đặt bàn ăn ở các nhà hàng, thuê xe, đặt vé xem ca nhạc, thể thao... cho khách.

- Đặt vé máy bay và khẳng định lại vé máy bay cho khách.

- Kết hợp với nhân viên hàng không nhận lại hành lý bị thất lạc của khách.

- Cung cấp mọi thông tin theo yêu cầu của khách.

- Kết hợp với nhân viên lễ tân giải quyết các phàn nàn của khách.

- Quan tâm, chăm sóc, tham khảo ý kiến khách về dịch vụ của khách sạn.

- Chuyển quà sinh nhật của khách sạn cho khách.

- Tìm khách khi cần.

- Chuẩn bị thư, nghi lễ và các điều kiện để đón khách quan trọng.

1.2.3. Yêu cầu đối với nhân viên bộ phận lễ tân

1.2.3.1. Yêu cầu về kỹ năng nghiệp vụ và hiểu biết

- Được đào tạo về nghiệp vụ lễ tân.

- Nhân viên bộ phận này phải có khả năng giao tiếp với khách và kỹ năng bán hàng.

- Nắm vững những qui định, các văn bản pháp quy của ngành du lịch và các cơ quan quản lý liên quan đến khách và khách sạn.

- Nắm vững nội quy, quy chế quản lý khách của khách sạn; nội quy đối với người lao động trong khách sạn, trong

bộ phận lễ tân; mục tiêu, phương hướng kinh doanh, khả năng cung cấp các dịch vụ của khách sạn.

- Có kiến thức cơ bản về kế toán, thanh toán, thống kê, marketing và hành chính văn phòng.

- Biết rõ các danh thắng, điểm du lịch của địa bàn, các dịch vụ phục vụ khách trong và ngoài khách sạn.

- Nắm được một số quy tắc về ngoại giao, lễ nghi, phong tục tập quán, tâm lý khách của một số quốc gia (thị trường chính của khách sạn)

- Có kiến thức cơ bản về tình hình chính trị, kinh tế, xã hội (lịch sử, văn hoá, địa lý...) an ninh, tuyên truyền quảng cáo...

1.2.3.2. Yêu cầu về ngoại ngữ và vi tính

* **Ngoại ngữ:** Nhân viên bộ phận lễ tân phải biết sử dụng tiếng Anh phổ thông và tiếng Anh chuyên ngành khách sạn du lịch và một số ngoại ngữ khác như tiếng Pháp, Trung Quốc, Nhật Bản...

Yêu cầu cụ thể:

* **Đối với khách sạn 1-2 sao:** Biết tối thiểu một ngoại ngữ - tiếng Anh bằng C trở lên (giao tiếp được).

* **Đối với khách sạn 3 sao:** Biết thông thạo tối thiểu một ngoại ngữ (tiếng Anh).

* **Đối với khách sạn 4 sao:** Biết 2 ngoại ngữ: một ngoại ngữ thông thạo (tiếng Anh) và một ngoại ngữ khác bằng C trở lên (giao tiếp được).

* **Đối với khách sạn 5 sao:** Biết thông thạo 2 ngoại ngữ (trong đó một ngoại ngữ tiếng Anh).

* **Vi tính:** Biết sử dụng vi tính phổ thông và chuyên ngành lễ tân.

1.2.3.3. Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp

- Thật thà, trung thực.
- Năng động, nhanh nhẹn, tháo vát và linh hoạt trong cách xử lý các tình huống.
- Siêng năng, tỷ mỉ có phong cách làm việc theo trình tự và có tính chính xác và đạt hiệu quả cao.
- Cởi mở, hiếu khách, thân ái, lịch sự và tôn trọng, sẵn sàng giúp đỡ khách. Trong mọi trường hợp phải tuân chỉ nguyên tắc “khách hàng thông bao giờ sai”.
- Nhiệt tình trong công việc và biết thuyết phục khách.
- Có tính đồng đội trong công việc, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ các nhân viên khác trong bộ phận.

1.2.3.4. Yêu cầu về hình thức và thể chất

Bộ phận lễ tân trực tiếp tiếp xúc với khách và là bộ mặt của khách sạn nên hình thức bên ngoài của nhân viên là yếu tố quan trọng. Công việc của lễ tân khá vất vả, nhân viên phải đứng nhiều, giao tiếp với nhiều đối tượng khách khác nhau, giải quyết nhiều tình huống phàn nàn của khách, tiếp nhận và truyền đạt một số lượng lớn thông tin hàng ngày, vì vậy yêu cầu nhân viên lễ tân phải đáp ứng đủ các yêu cầu sau đây:

- Sức khỏe tốt.
- Ngoại hình cân đối (không có dị hình, không mắc bệnh truyền nhiễm).
- Hình thức ưa nhìn, có duyên.

- Có kỹ năng giao tiếp tốt.
- Trang phục gọn gàng, sạch sẽ, đúng quy định.

1.3. Bố trí quầy lễ tân trong khách sạn

1.3.1. Vị trí

Quầy lễ tân thường được bố trí gần lối cửa ra vào chính của khách sạn. Nếu là khách sạn nhiều tầng thì tầng dưới cùng (tầng trệt) thường dành phần lớn diện tích làm nơi đón tiếp, phần còn lại là văn phòng làm việc, nhà hàng, quầy bar...

Khu vực đón tiếp có vị trí gần cửa ra vào khách sạn để tiện quan sát khách ra vào khách sạn. Phía trước quầy đón tiếp là đại sảnh (front hall), bên cạnh quầy đón tiếp là buồng lưu giữ hành lý, xa hơn là quầy bar các gian hàng dịch vụ bổ sung như buồng cắt uốn tóc, quầy bưu chính, đổi tiền. Số lượng và chất lượng các dịch vụ này tùy theo cấp hạng và khả năng tổ chức kinh doanh của từng khách sạn.

1.3.2. Diện tích

Khu vực đón tiếp cần được phân chia diện tích cho các buồng, các gian hàng dịch vụ, khoảng không để khách ngồi và đi lại... theo tỷ lệ hợp lý nhất nhằm làm cho khu vực này thoáng rộng. Thường thì không gian đại sảnh nơi đặt bàn ghế cho khách ngồi đợi, ngồi chơi và đi lại chiếm diện tích bằng tổng số giường khách sạn nhân với 0,3-0,6m² (đối với khách sạn quốc tế thì nhân với 0,6-0,9m²). Khu vực quầy lễ tân, chỉ dẫn, buồng hành lý thường hẹp hơn. Các khu vực cung cấp dịch vụ bổ sung chiếm diện tích phần bao quanh, sát tường và không quá 1/4 diện tích chung dành cho khu vực đón tiếp.

Riêng quầy bar có thể rộng hơn, đủ sức phục vụ cho 1/3 số khách trong khách sạn ngồi uống. Ngoài ra còn có khu vệ sinh với diện tích đủ cho một đoàn khách khoảng trên dưới 10 người sử dụng riêng biệt.

1.3.3. Hệ thống trang thiết bị

Giáo trình này chỉ trình bày hệ thống trang thiết bị, cách bài trí tại quầy lễ tân khách sạn.

Quầy lễ tân chính là nơi tiếp xúc hàng ngày giữa nhân viên với khách mới đến, khách đang ở cũng như khách rời khỏi khách sạn. Đây là nơi làm việc chính thức của tiếp viên khách sạn cùng với chỉ dẫn viên, thu ngân viên, tiếp tân v.v...

Quầy làm việc cần được thiết kế rất đẹp, đúng qui cách. Quầy được làm bằng gỗ quý, có chiều dài tùy theo diện tích cho phép với tiêu chuẩn 1m chiều dài cho một chỗ ngồi làm việc cộng với 0,50m cho thiết bị chuyên dùng. Phía trong quầy, phía dưới là tủ nhiều tầng, nhiều ô để treo chìa khoá buồng của khách, các ô có số tương ứng với số thứ tự buồng trong khách sạn.

Ở các khách sạn quốc tế lớn, sang trọng, tủ treo chìa khoá này được trang bị một thiết bị điều hành điện tử, mỗi ô đều có tín hiệu đèn màu để thông báo tình hình sử dụng buồng trong từng thời điểm, giúp tiếp viên điều phối buồng cho khách mới đến được chính xác.

Ngoài ra, tại quầy lễ tân còn có các trang thiết bị khác như: điện thoại, sơ đồ, tập gấp, sách báo giới thiệu về khách sạn, bảng giá, đồng hồ trang trí và các ấn phẩm thông tin khác. Các trang thiết bị này được sắp xếp gọn gàng, bố trí hài hoà, tạo cảm giác ấm cúng, dễ chịu cho khách.

2. CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ CỦA BỘ PHẬN LỄ TÂN KHÁCH SẠN

2.1. Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân

Bộ phận lễ tân thực hiện các hoạt động phục vụ khách qua nhiều công đoạn khác nhau. Việc thực hiện một cách đầy đủ, chính xác các bước trong một quy trình phục vụ là hết sức quan trọng nhằm đảm bảo phục vụ khách nhanh, kịp thời, thể hiện tính chuyên nghiệp cao và đảm bảo tiết kiệm thời gian phục vụ, tăng năng suất lao động trong khách sạn. Điều đó sẽ không chỉ làm khách hài lòng mà còn tiết kiệm chi phí cho khách sạn.

Tuy nhiên, quy trình phục vụ lại phụ thuộc vào nhiều nhân tố khác nhau như:

- Đối tượng khách mục tiêu của khách sạn: khách đi theo đoàn hay đi riêng lẻ, đi thông qua tổ chức hay không, khách đăng ký trước hay khách vắng lai tự đến không đăng ký trước chiếm tỷ trọng lớn hơn.

- Mức yêu cầu về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của từng khách sạn. Thông thường các khách sạn ở các thứ hạng, quy mô khác nhau đòi hỏi các mức tiêu chuẩn khác nhau trong việc phục vụ của nhân viên lễ tân.

- * Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân trong việc phục vụ một lượt khách có thể được khái quát qua 4 giai đoạn sau:

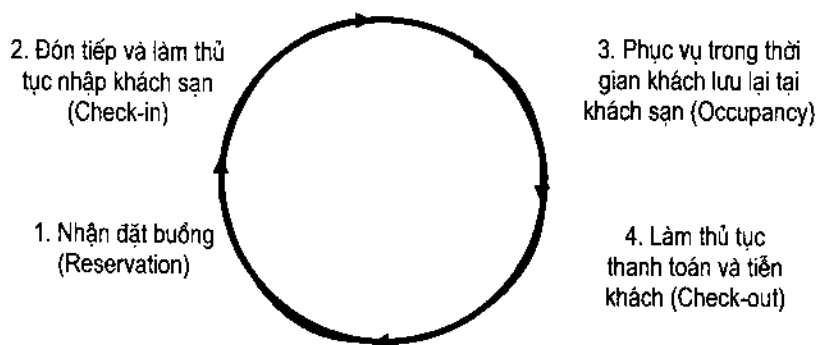
Giai đoạn 1: Nhận đăng ký buồng (reservation)

Giai đoạn 2: Đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn (check-in).

Giai đoạn 3: Phục vụ trong thời gian khách lưu lại tại khách sạn (occupancy)

Giai đoạn 4: Thanh toán và tiễn khách (check-out).

Sơ đồ số 2: Quy trình phục vụ một lượt khách của bộ phận lễ tân khách sạn



2.1.1. Giai đoạn phục vụ trước khi khách tới khách sạn [nhận đặt buồng (Reservation)]

Khách lựa chọn khách sạn để lưu trú và tiến hành công việc đặt buồng trước. Việc lựa chọn khách sạn của khách xuất phát từ nhiều yếu tố như ấn tượng tốt đẹp từ những lần nghỉ trước, chính sách giá của khách sạn, thông tin quảng cáo, thông tin truyền miệng, vị trí, uy tín của khách sạn... Song, việc quyết định lựa chọn khách sạn của khách còn do sự thuận tiện khi đặt buồng và sự miêu tả hấp dẫn về khách sạn, trang thiết bị, về giá buồng có sức thuyết phục của nhân viên đặt buồng. Ngoài ra, việc lựa chọn khách sạn của khách còn bị tác động bởi thái độ, phong cách, khả năng chuyên môn và giao tiếp của nhân viên đặt buồng.

Muốn gây được ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho khách, nhân viên đặt buồng phải có khả năng ứng xử nhanh, đáp

úng chính xác các yêu cầu đặt buồng của khách và cần có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng tốt.

Nếu đặt buồng được chấp nhận, nhân viên đặt buồng tiến hành lập phiếu đăng ký đặt buồng cho khách. Các dữ liệu thu thập được trong suốt quá trình nhận đặt buồng sẽ giúp cho việc chuẩn bị đón khách được tốt: lập hồ sơ đăng ký khách, lên phương án bố trí buồng, xác định giá buồng và chuẩn bị các điều kiện khác.

2.1.2. Giai đoạn khách tới khách sạn (đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn (Check-in)

Các hoạt động trong giai đoạn khách tới khách sạn bao gồm: đón tiếp, làm thủ tục nhập khách sạn và cung cấp thông tin cho khách. Khi khách tới khách sạn, mối quan hệ giữa khách và khách sạn được hình thành thông qua bộ phận lễ tân. Nhân viên lễ tân phải xác định được tình trạng đặt buồng của khách trước khi tiến hành làm thủ tục đăng ký nhập khách sạn cho khách.

Những công việc chuẩn bị trước khi khách tới khách sạn có thể được thực hiện đối với khách đã đặt buồng trước. Nhân viên đón tiếp tại quầy lễ tân dựa vào các thông tin từ phiếu đặt buồng như: số lượng buồng, loại buồng, thời gian lưu trú, các yêu cầu đặc biệt về vị trí của buồng, trang thiết bị phụ trợ để chuẩn bị hồ sơ trước và phân buồng cho khách. Việc chuẩn bị hồ sơ trước cho khách càng tốt thì việc đăng ký khách càng nhanh và chính xác.

Nhân viên lễ tân phải giới thiệu đầy đủ và hấp dẫn các dịch vụ có trong khách sạn nhằm thuyết phục bán được nhiều sản phẩm cho khách sạn.

Sau khi đã làm thủ tục nhập khách sạn cho khách xong, phiếu đăng ký khách sẽ được chuyển cho nhân viên thu ngân để chuẩn bị hồ sơ theo dõi thanh toán của khách theo từng phòng. Nhân viên lễ tân hoàn tất hồ sơ khách để làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.

Đối với việc phục vụ những khách không đăng ký trước (khách tự đến hay khách vắng lại (Walk-in): Nhân viên lễ tân, sau khi chào hỏi khách phải tìm hiểu nhu cầu đòi hỏi của họ; kiểm tra khả năng đáp ứng của khách sạn, cung cấp các thông tin nhằm thuyết phục bán sản phẩm cho khách sạn một cách hiệu quả, tiến hành làm thủ tục nhập khách sạn; hoàn tất hồ sơ khách, hồ sơ theo dõi thanh toán của khách và đăng ký tạm trú cho khách.

2.1.3. Giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn (Occupancy)

Trong thời gian khách lưu trú tại khách sạn, bộ phận lễ tân đại diện cho khách sạn trực tiếp tiếp xúc, phục vụ khách và đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Bộ phận lễ tân chịu trách nhiệm phối hợp với các bộ phận khác trong khách sạn để phục vụ và thoả mãn nhu cầu của khách, làm hài lòng khách để khách quay trở lại khách sạn hoặc khách giới thiệu khách sạn với bạn bè, người thân, tạo ra nguồn khách tiềm năng cho khách sạn.

2.1.4. Giai đoạn khách rời khách sạn (thanh toán và tiễn khách (Check-out)

Nhân viên thu ngân chịu trách nhiệm chính trong giai đoạn này: làm thủ tục thanh toán cho khách, chuyển hoá đơn thanh toán cho khách xác nhận, thanh toán trực tiếp với khách, nhận lại chìa khoá buồng và lưu hồ sơ

khách. Muốn cho công việc thanh toán nhanh chóng và chính xác, nhân viên thu ngân phải cập nhật chính xác các khoản thu chi hàng ngày của khách và chuẩn bị hồ sơ thanh toán. Việc chuẩn bị tốt hồ sơ thanh toán trước cho khách sẽ rút ngắn thời gian chờ đợi của khách, làm hài lòng khách và khuyến khích khách quay trở lại khách sạn trong tương lai.

Sau khi làm xong thủ tục thanh toán, nhân viên lễ tân tiễn khách:

- Hỏi ý kiến khách về chất lượng dịch vụ của khách sạn.
- Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển (nếu khách có nhu cầu).
- Chào khách, chúc khách đi may mắn và hẹn gặp lại.

2.2. Tổ chức nhận đặt buồng

2.2.1. Các nguồn khách đặt buồng

2.2.1.1. Nguồn khách đặt buồng trực tiếp

Khách du lịch trực tiếp đặt buồng với khách sạn. Đối với khách này có thể sử dụng các cách thức đặt buồng sau:

- Trực tiếp đến khách sạn.
- Gọi điện thoại.
- Gửi thư tín, fax, thư điện tử (e-mail)...
- Qua trang web của khách sạn.

2.2.1.2. Nguồn khách đặt buồng qua trung gian

Khách đặt buồng của khách sạn thông qua trung gian như:

- Đại lý du lịch
- Hãng lữ hành
- Hãng hàng không
- Văn phòng du lịch địa phương, văn phòng đại diện nước ngoài, đại sứ quán...

Đối với các hãng du lịch, khách sạn có thể sử dụng một số hình thức bán buôn linh hoạt sau:

- Khách sạn dành một số lượng buồng cho các hãng (Allotment)

Khách sạn dành một lượng buồng nhất định để các hãng du lịch và hàng không chủ động bán buôn cho khách mà không cần yêu cầu đặt buồng trước. Sau khi đã bán buôn cho khách, hãng mới khẳng định việc đặt buồng với khách sạn.

Nếu các hãng này không bán hết số lượng buồng mà khách sạn đã dành cho hãng trong một khoảng thời gian nhất định theo thoả thuận thì hãng không phải nộp bất cứ một khoản tiền nào.

- Khách sạn cho phép hãng du lịch, văn phòng, trung tâm đặt buồng được bán buôn không hạn chế về số lượng (FreeSale).

Khách sạn cho phép một số hãng du lịch, văn phòng trung tâm đặt buồng được bán buôn của mình không hạn chế về số lượng nhưng sẽ quy định trong một khoảng thời gian nhất định. Khi cần khách sạn vẫn có thể thay đổi hoặc yêu cầu ngừng bán.

2.2.1.3. Nguồn khách đặt buồng qua hệ thống đặt buồng trung tâm

Hệ thống đặt buồng trung tâm thường được thiết lập giữa các khách sạn trong cùng một tập đoàn hoặc các tập đoàn khách sạn khác nhau nhằm mục đích tạo thuận lợi cho khách hàng trong việc đặt buồng khách sạn, khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm của các khách sạn trong cùng hệ thống.

Hệ thống đặt buồng trung tâm tiếp nhận các yêu cầu đặt buồng của khách hàng và phân bổ cho các khách sạn trong hệ thống của mình. Khách hàng được cung cấp các số điện thoại miễn phí (tonefree) của hệ thống nên có thể dễ dàng tiếp cận khách sạn.

Nhờ hệ thống đặt buồng trung tâm, các khách sạn tăng khả năng thu hút khách và tiết kiệm được chi phí quảng cáo.

Hiện nay, trên thế giới có một số hệ thống đặt buồng cho các hãng hàng không và khách sạn. Một trong số đó là GDS (Global Disribution System), hệ thống này rất phổ biến, được nhiều khách sạn và hãng hàng không sử dụng.

2.2.2. Các loại đặt buồng khách sạn

2.2.2.1. Đặt buồng có đảm bảo (Guaranteed reservation)

Đặt buồng có đảm bảo là hình thức giao kèo trước giữa khách sạn và khách mà theo đó khách sạn phải bảo đảm giữ buồng cho khách tới thời điểm trả buồng của ngày hôm sau ngày khách định đến. Nếu khách không sử dụng buồng và không báo huỷ theo quy định của khách sạn thì khách phải đền bù tiền cho khách sạn.

Đặt buồng có đảm bảo được thực hiện thông qua:

- Tiền đặt cọc.
- Thẻ tín dụng.
- Các đại lý du lịch, các công ty có hợp đồng với khách sạn...
- Số tài khoản của hãng (công ty).

2.2.2.2. Đặt buồng không được đảm bảo (non-guaranteed reservation).

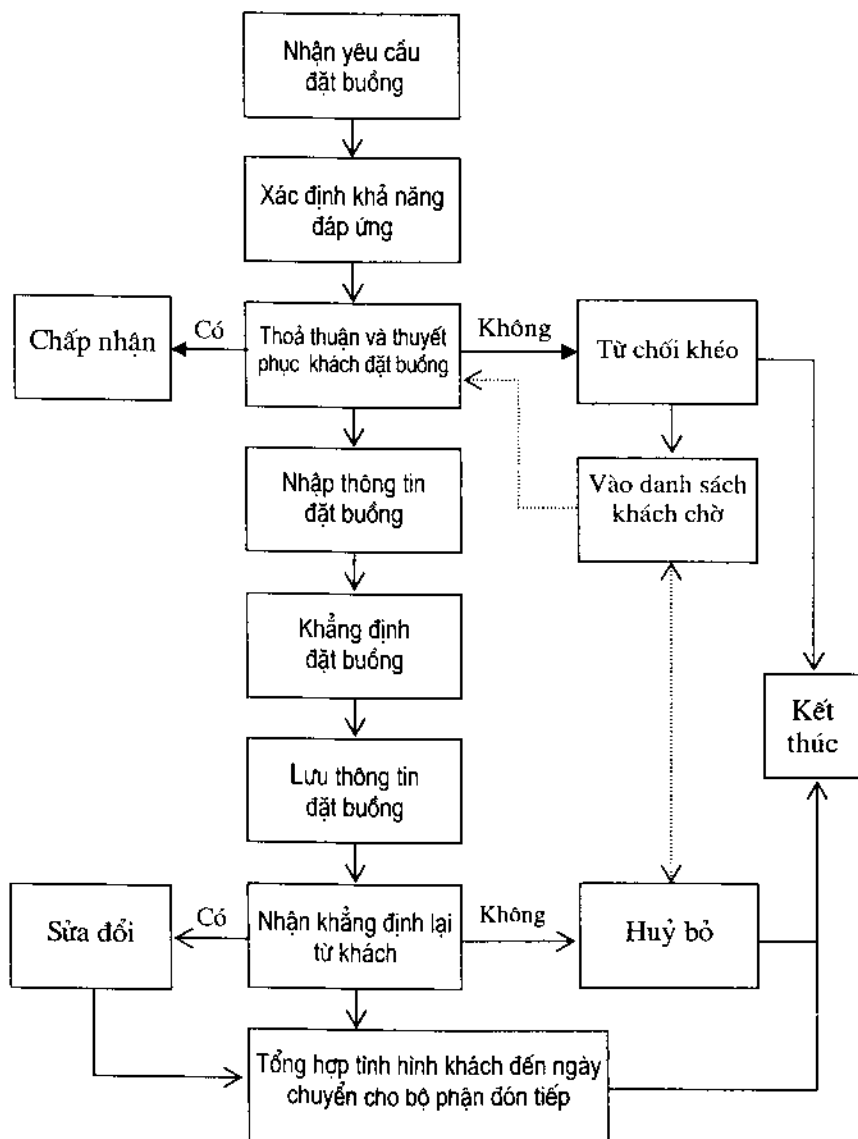
Đặt buồng không có đảm bảo là hình thức đăng ký giữ chỗ trước mà khách sạn chỉ giữ buồng cho khách tới một thời điểm nhất định, tùy theo quy định của từng khách sạn (thường là 18h00 của ngày khách định đến). Sau giờ đó, nếu khách không tới, khách sạn có quyền huỷ bỏ việc đặt giữ chỗ đó.

2.2.3. Quy trình nhận đặt buồng của lễ tân khách sạn

2.2.3.1. Sơ đồ quy trình nhận đặt buồng khách sạn

Quy trình nhận đặt buồng qua nhiều bước công việc khác nhau. Để dễ hình dung quy trình đó, chúng ta có thể biểu diễn thành sơ đồ số 3.

Sơ đồ số 3: Quy trình nhận đặt buồng khách sạn



2.2.3.2. Quy trình kỹ thuật nhận đặt buồng

*** Bước 1: Nhận yêu cầu đặt buồng**

Khi nhận yêu cầu đặt buồng của khách (trực tiếp hoặc gián tiếp), nhân viên đặt buồng phải ghi nhận đầy đủ những thông tin sau:

- Tên khách (tên đoàn khách), tên người đăng ký.
- Địa chỉ, số điện thoại, số fax (kể cả mã vùng) của khách.
- Địa chỉ, số điện thoại hoặc fax của người đặt buồng.
- Số lượng khách sẽ đến lưu trú.
- Ngày giờ đến và số đêm lưu trú.
- Số lượng buồng và loại buồng.
- Giá buồng và hình thức thanh toán.
- Loại đặt buồng (đảm bảo hay không đảm bảo)
- Các yêu cầu đặc biệt của khách (nếu có).

*** Bước 2: Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.**

Trong khi tiếp nhận yêu cầu đặt buồng của khách, nhân viên nhận đặt buồng phải kiểm tra xem số lượng buồng và loại buồng còn trống của khách sạn có đáp ứng yêu cầu của khách hay không?

Nhân viên nhận đặt buồng cần kiểm tra các dữ liệu về tình hình buồng trống của khách sạn qua các biểu bảng, (máy vi tính) để xác định khả năng tiếp nhận đặt buồng. Tuy nhiên, khách sạn có thể nhận số buồng đặt trước nhiều hơn so với số buồng thực trống của mình (vì trong nhiều trường hợp khách báo huỷ đột xuất) nhằm tối đa hoá công suất sử dụng buồng.

Vì thế, số buồng có khả năng đáp ứng của khách sạn vào một ngày cụ thể có thể lớn hơn số buồng thực trống và được tính theo công thức sau:

Số buồng có khả năng đáp ứng của khách sạn (bằng) tổng số buồng của khách sạn

- (Trừ) số buồng không thể đón khách
- (Trừ) số buồng đang có khách ở
- (Trừ) số buồng đã được đặt trước.
- + (Cộng) số buồng đặt trước không chắc chắn (tính theo xác suất)
- + (Cộng) số buồng mới bị huỷ bỏ.
- + (Cộng) số buồng khách trả sớm hơn dự định.

*** Bước 3:** Thoả thuận và thuyết phục khách đặt buồng của khách sạn.

- Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng theo yêu cầu của khách:

- Nhân viên thông báo lại cho khách, thoả thuận về giá buồng, các dịch vụ kèm theo và các yêu cầu đặc biệt khác.

- Khi thoả thuận về giá, nhân viên đặt buồng cần nắm vững hệ thống giá buồng và các chính sách về giá của khách sạn đối với từng loại đối tượng khách.

Nhân viên nên sử dụng một trong 3 phương pháp bán buồng sau:

*** Giới thiệu một số loại buồng cho khách lựa chọn**

Nhân viên giới thiệu cho khách 2-3 loại giá buồng của khách sạn và hỏi khách thích loại buồng nào, khách hàng sẽ có khuynh hướng chọn loại giá buồng ở giữa.

Phương pháp này là cách bán buồng dễ thực hiện và có hiệu quả để hướng khách hàng thuê buồng với mức giá trung bình, tránh khách lựa chọn buồng có mức giá thấp. Khách không cảm thấy bị áp lực từ phía nhân viên mà họ cảm thấy họ tự quyết định lựa chọn.

**** Giới thiệu từ loại buồng giá cao trở xuống (Top down)***

Nhân viên giới thiệu với khách từ loại buồng có mức giá cao nhất với sự mô tả những tiện nghi trang thiết bị có trong buồng. Có thể có 2 khả năng xảy ra:

+ Khách đồng ý thuê buồng với giá cao đó.

+ Khách không đồng ý mức giá cao nhất. Nhân viên sẽ giới thiệu tiếp loại buồng có giá thấp hơn (theo nguyên tắc từ cao xuống thấp) cho đến khi khách đưa ra quyết định lựa chọn buồng.

****Giới thiệu từ loại buồng với mức giá mà khách yêu cầu lên loại buồng có mức giá cao hơn***

Phương pháp này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã đặt buồng trước. Khi khách tới làm thủ tục đăng ký nhập khách sạn, nhân viên lễ tân khéo léo gợi ý khách thuê buồng loại giá cao hơn. Chẳng hạn như: “Chỉ thêm có 15 đô-la ông sẽ có được buồng với tầm nhìn đẹp hơn và sang trọng hơn”.

- Nếu khách sạn không có khả năng đáp ứng theo yêu cầu của khách: Nhân viên đặt buồng nên khéo léo gợi ý cho khách phương án thay đổi (loại buồng, ngày đến...). Trong trường hợp khách không đồng ý thì nhân viên đặt buồng lịch sự xin lỗi khách và thông báo với khách đưa tên khách vào “danh sách khách chờ” và xin địa chỉ liên lạc với khách.

Nếu khách không chấp nhận thì giới thiệu khách sang khách sạn khác tương đương và hẹn một dịp khác.

Nhân viên có thể từ chối nhận đặt buồng đối với những khách có tên trong sổ đen của khách sạn (trước đây đã vi phạm nội quy của khách sạn, không có khả năng thanh toán hoặc hành nghề mại dâm...).

*** *Danh sách khách chờ (Waiting list)***

Danh sách khách chờ là bản liệt kê tên, địa chỉ liên lạc và các thông tin cần thiết của những khách đặt buồng mà khách sạn chưa đáp ứng được tại thời điểm đó.

Nhân viên đặt buồng sẽ thông báo cho khách ngay khi khách sạn có thể đáp ứng được những yêu cầu để nhận lại đặt buồng của khách.

*** *Bước 4:* Nhập các thông tin đặt buồng.**

Sau khi đã thoả thuận với khách, nhân viên đặt buồng tiến hành nhập các thông tin đặt buồng theo quy định của khách sạn.

*** *Bước 5:* Khách sạn khẳng định việc đặt buồng.**

Ngay sau khi nhận đặt buồng, nhân viên lễ tân phải khẳng định việc đặt buồng với khách bằng điện thoại, thư, fax hoặc e-mail theo quy định của khách sạn.

Một số thông tin cần được khẳng định là:

- Tên khách hàng (hãng), địa chỉ, số điện thoại, số fax...
- Loại buồng, giá buồng.
- Số lượng buồng và số lượng khách.
- Ngày giờ đến và số đêm lưu trú.

- Các yêu cầu đặc biệt của khách.
- Đặt buồng có đảm bảo hay không đảm bảo.
- Phương thức thanh toán.
- Số đặt buồng (số của phiếu).

*** Bước 6:** Lưu thông tin đặt buồng.

Mọi thông tin về việc đặt buồng của khách phải được cập nhật và lưu giữ đầy đủ theo thứ tự ngày đến và danh sách khách được xếp theo vần chữ cái. Việc lưu giữ này giúp khách sạn có được những thông tin đầy đủ khi khách đến. Nhân viên theo dõi được mật độ buồng tại các thời điểm khác nhau và giúp cho việc nhận đặt buồng được nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

*** Bước 7:** Nhận khẳng định đặt buồng lại từ khách.

Thông thường các khách sạn yêu cầu khách khẳng định lại việc đặt buồng trước ngày khách đến tùy theo quy định của từng khách sạn tại các thời điểm khác nhau (thường là 15 ngày cho khách đoàn và 3 ngày cho khách lẻ).

Nếu khách có sửa đổi hoặc huỷ bỏ thì nhân viên phải thực hiện các bước sau:

- Xác định lại phiếu đặt buồng trước đó của khách bằng cách hỏi:

Ngày đến ngày đi, tên khách, số lượng buồng...

- Nhận thông tin thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng của khách:

+ *Sửa đổi:* Nếu khách muốn thay đổi cần kiểm tra xem khách sạn có khả năng đáp ứng được yêu cầu mới của khách không? Nếu khách sạn đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần khẳng định lại với khách về sự thay đổi.

Nếu khách sạn không đáp ứng được, nhân viên đặt buồng cần thoả thuận lại với khách và ghi nhận kết quả.

+ **Huỷ bỏ:** Nếu khách muốn huỷ bỏ đặt buồng thì nhân viên vẫn phải vui vẻ với khách và tế nhị tìm hiểu lý do khách huỷ bỏ và thuyết phục khách thêm một lần nữa. Nếu khách vẫn quyết định huỷ đặt buồng thì nhân viên nên cảm ơn khách đã thông báo cho khách sạn biết và hẹn một dịp khác khách sạn được đón khách. Trong trường hợp cần thiết phải thông báo cho khách số tiền phải trả cho việc huỷ bỏ đặt buồng (nếu có).

*** Nhân viên cần ghi lại đầy đủ và chính xác các thông tin sau:**

- + Thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng được yêu cầu.
- + Tên người yêu cầu thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.
- + Ngày, tháng, năm thực hiện thay đổi hoặc huỷ bỏ đặt buồng.
- + Tên nhân viên ghi nhận thông tin.

Sửa biểu mẫu, sơ đồ đặt buồng của khách sạn, cập nhật tình trạng đặt buồng.

Liên hệ với khách đặt buồng trong danh sách khách chờ nếu khách sạn có thể đáp ứng được yêu cầu của khách.

*** Bước 8:** Tổng hợp tình hình đặt buồng và chuyển cho bộ phận đón tiếp.

Hàng ngày, nhân viên đặt buồng chuẩn bị danh sách khách dự định đến và đi trong ngày nhằm mục đích giúp cho khách sạn nắm được số lượng khách và nhân viên lễ tân chuẩn bị hồ sơ đăng ký hay thanh toán cho khách.

*** Nhân viên đặt buồng ghi lại và cập nhật các thông tin sau:**

- Số phiếu đặt buồng.
- Sửa đổi và huỷ bỏ đặt buồng.
- Số khách vắng lai đến trong ngày.
- Số khách ở quá hạn và khách trả buồng trước dự định.
- Số khách đặt buồng nhưng không tới.

2.3. Đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn (check-in)

2.3.1. Những hoạt động chuẩn bị đón khách

2.3.1.1. Chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn

*** Nội dung của một hồ sơ đăng ký khách: bao gồm các tài liệu sau:**

- Phiếu khẳng định đặt buồng.
- Phiếu đăng ký khách sạn.
- Phiếu khai báo tạm trú.
- Phong bì đựng phiếu ăn sáng, phiếu đồ uống, vé bể bơi (nếu có)...
- Thẻ đựng chìa khoá từ (nếu có).
- Thư chào đón khách của khách sạn.

*** Các công việc chuẩn bị:**

· Nội dung công việc chuẩn bị của nhân viên lễ tân để chuẩn bị đón khách bao gồm:

- Trước khi khách đến một ngày, nhân viên lễ tân nhận danh sách khách dự định đến và thư khẳng định đặt

buồng từ bộ phận đặt buồng và tiến hành chuẩn bị trước hồ sơ đăng ký khách sạn.

- Các thông tin chi tiết từ danh sách khách sẽ đến và điền vào phiếu đăng ký và phiếu ăn sáng.

- Nhân viên lễ tân lên phương án phân buồng cho khách nhưng không viết số buồng dự định vào phiếu đăng ký khi chuẩn bị hồ sơ khách.

- Hồ sơ sau khi đã kiểm tra xong được xếp vào một ngăn tủ theo vần A, B, C để tiện tìm kiếm khi khách tới làm thủ tục đăng ký. Phía trên cùng của hồ sơ được ghi các mẫu giấy màu khác nhau dùng để quy định các loại khách (khách thường xuyên, khách quay trở lại, khách quan trọng...) và mẫu giấy trắng ghi tên khách.

- Tất cả các thông tin khác như: sửa đổi, yêu cầu thêm các thiết bị phụ trợ... cũng được bổ sung vào hồ sơ đăng ký khách trước khi khách tới khách sạn.

- Nhân viên lễ tân phải đưa vào hồ sơ chuẩn bị thư hay lời nhắn của khách (nếu có) và chuyển cho khách khi tới làm thủ tục đăng ký nhập khách sạn.

2.3.1.2. Chuẩn bị điều kiện đón tiếp khách

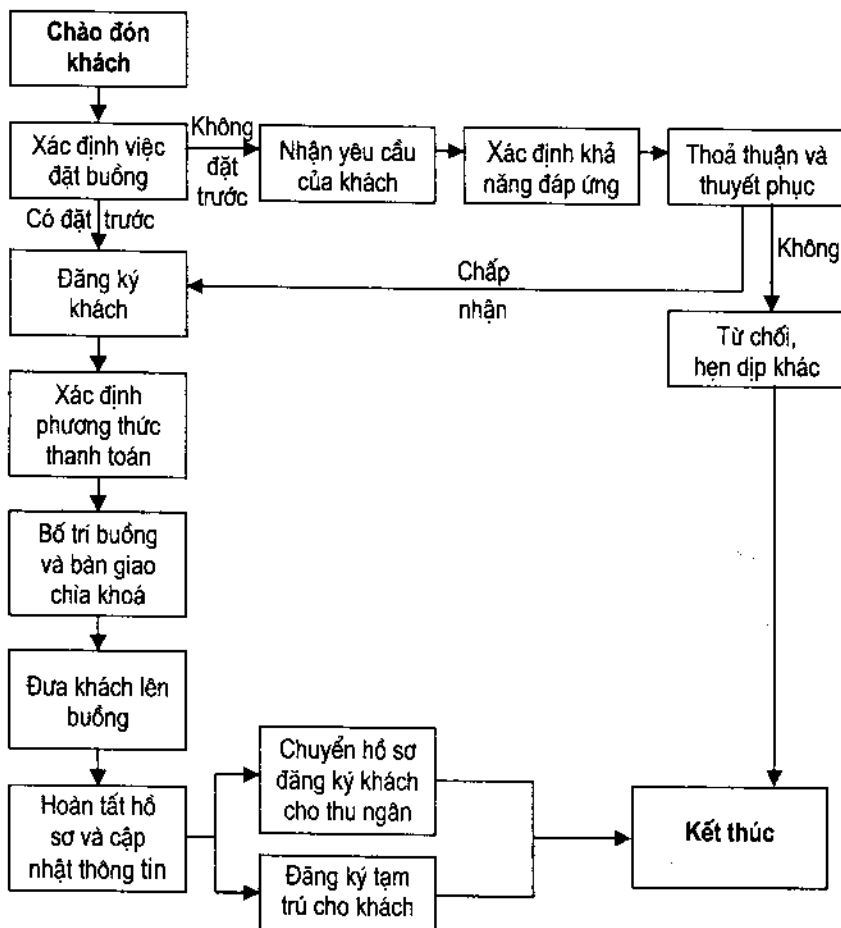
Căn cứ vào danh sách khách dự định đến trong ngày, bộ phận lễ tân sắp xếp, bố trí nhân lực và các điều kiện khác (bản chào mừng khách, hoa, nghi lễ...) để sẵn sàng đón khách.

Mọi yêu cầu đặc biệt của từng khách đặt buồng trước bộ phận lễ tân phải thông báo cụ thể cho các bộ phận liên quan.

2.3.2. Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn

2.3.2.1. Sơ đồ quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn

Sơ đồ số 4: Quy trình đón tiếp và làm thủ tục nhập khách sạn



2.3.2.2. Quy trình đón tiếp khách và làm thủ tục nhập khách sạn

*** Bước 1: Chào đón khách**

Để khách có ấn tượng ban đầu tốt về khách sạn thì các nhân viên phải chủ động tươi cười chào đón khách với thái độ thân thiện, niềm nở, luôn sẵn sàng giúp đỡ khách.

*** Bước 2: Xác định việc đặt buồng trước của khách.**

Sau khi chào đón khách, nhân viên lễ tân phải xác định xem khách có đặt buồng trước hay không?

*** Khách có đặt buồng trước:**

+ Hỏi tên khách và tìm hồ sơ đăng ký khách đã chuẩn bị trước.

+ Xác định lại các thông tin và loại buồng của khách.

+ Hỏi xem khách có muốn thay đổi gì không (gợi ý để bán được loại buồng có mức giá cao hơn).

*** Khách không đặt buồng trước (khách vắng lại)**

+ Nhận yêu cầu của khách.

+ Xác định khả năng đáp ứng của khách sạn.

+ Thỏa thuận và thuyết phục khách:

- Nếu khách sạn có khả năng đáp ứng yêu cầu của khách: nhân viên lễ tân tiến hành làm thủ tục đăng ký cho khách.

- Nếu khách sạn không đáp ứng được yêu cầu của khách: nhân viên lễ tân khéo léo thuyết phục để giữ khách và tìm phương án thay thế. Trong trường hợp khách không đồng ý, nhân viên lễ tân phải xin lỗi khách, hẹn một dịp khác và giúp đỡ khách tìm một khách sạn khác.

*** Bước 3:** Làm thủ tục đăng ký khách.

- Mượn giấy tờ tùy thân của khách để photocopy.
- Điền vào các loại phiếu trong hồ sơ đăng ký của khách.
- Lấy chữ ký của khách vào các phiếu đăng ký.

*** Bước 4:** Xác định phương thức thanh toán của khách.

- Xác định giá buồng với khách.
- Xác định đối tượng thanh toán và phương thức thanh toán: ở đây có 2 trường hợp có thể xảy ra:

*** Khách tự thanh toán:**

+ *Tiền mặt (kể cả séc du lịch)*: Nếu khách thanh toán bằng tiền mặt, khách sạn thường yêu cầu khách thanh toán trước tiền buồng ngay khi đăng ký.

+ *Thẻ tín dụng*: Khi khách muốn thanh toán bằng thẻ tín dụng, nhân viên lễ tân phải xác định một số thông tin sau:

- Xem loại thẻ tín dụng đó khách sạn có chấp nhận không?
- Xem thẻ có còn hiệu lực không? (Kiểm tra ngày hết hạn trên thẻ - expiration date).
- Xác định xem thẻ có còn giá trị sử dụng không qua máy đọc thẻ hoặc bảng thông báo số thẻ bị huỷ của ngân hàng.
- Kiểm tra tên khách có giống với tên ghi trên thẻ không? Nếu tên ghi trên thẻ là của công ty thì không phải chứng minh được phép sử dụng thẻ tín dụng đó.
- Xác định giới hạn thanh toán thẻ tín dụng của khách.

Sau khi xác định đúng các thông tin trên, nhân viên lễ tân có thể cà thẻ in ra các liên (sales slips).

*** Khách được công ty thanh toán:**

+ Nếu khách được thanh toán bởi công ty thì nhân viên lễ tân phải biết các công ty nào được phép thanh toán sau với khách sạn và phải làm thủ tục cần thiết khác (thư khẳng định, tiền tạm ứng...). Nhân viên lễ tân phải thông báo rõ cho khách biết các dịch vụ công ty sẽ thanh toán và những dịch vụ khách phải tự thanh toán.

*** Khách thanh toán bằng Voucher:**

Khách hàng ngày có thể mua tour trọn gói hoặc trả tiền trước về lưu trú thông qua các công ty du lịch, các đại lý lữ hành. Các công ty sẽ phát hành các Voucher ghi rõ các dịch vụ khách sạn cần cung cấp cho khách hàng. Khách sạn thu các Voucher của khách khi họ đến đăng ký buồng và sau đó gửi cho các công ty phát hành để được thanh toán.

Nhân viên lễ tân phải biết khách sạn chấp nhận thanh toán bằng Voucher của các công ty du lịch, đại lý lữ hành nào. Khi nhận Voucher của khách, nhân viên cần xem tên khách hàng, giá buồng và các dịch vụ ghi trên Voucher để cung cấp đúng các dịch vụ.

*** Bước 5: Bố trí buồng và giao chìa khoá cho khách.**

Căn cứ tình trạng buồng thực tế của khách sạn tại thời điểm đó, căn cứ vào yêu cầu của khách và kết quả thoả thuận với khách, nhân viên lễ tân chọn buồng thích hợp nhất để bố trí cho khách. Sau đó nhân viên thông báo số buồng và giao chìa khoá cho khách.

*** Bước 6:** Giới thiệu và thông tin về các dịch vụ trong khách sạn.

Trước khi khách lên buồng, nhân viên lễ tân nên thông báo cho khách về những chính sách ưu đãi của khách sạn dành cho khách, giới thiệu cho khách một số quy định của khách sạn về: giờ phục vụ ăn sáng, giờ trả buồng, giờ mở cửa các nhà hàng, buồng tập, bể bơi và các dịch vụ khác. Nhân viên cần biết cách giới thiệu, quảng cáo về các sản phẩm của khách sạn, các chương trình đặc biệt, các chương trình khuyến mại, giúp khách thoả mãn các nhu cầu để tăng sức hấp dẫn và doanh thu cho khách sạn. Sau cùng, nhân viên lễ tân chúc khách có thời gian nghỉ thoải mái tại khách sạn.

*** Bước 7:** Đưa khách lên buồng và bàn giao buồng cho khách:

Nhân viên lễ tân cần nhanh chóng thông báo cho bộ phận có trách nhiệm (thường là nhân viên bộ phận quan hệ khách hàng, nhân viên vận chuyển hành lý, nhân viên trực buồng...) để đón và dẫn khách lên buồng theo sự bố trí của lễ tân khách sạn.

Nhân viên nhận chìa khoá từ khách, mở cửa buồng và mời khách vào, chỉ dẫn cách sử dụng các trang thiết bị trong buồng và hỏi khách về những nhu cầu ban đầu của họ (bằng cách đó nhân viên khách sạn đã khéo léo bàn giao buồng cho khách). Trước khi rời khỏi buồng khách, nhân viên khách sạn chúc khách có thời gian lưu trú thoải mái tại khách sạn.

*** Bước 8:** Hoàn tất hồ sơ và cập nhật thông tin.

Sau khi khách đã lên buồng, nhân viên lễ tân cần

hoàn tất những công việc sau:

- Hoàn tất hồ sơ khách và chuyển giao cho thu ngân.
- Hoàn tất các thủ tục đăng ký tạm trú cho khách.
- Nhập các dữ liệu về khách để lưu giữ và theo dõi tình trạng buồng.
- Thông tin về khách mới đến lưu trú cho các bộ phận liên quan để phối hợp phục vụ khách một cách nhịp nhàng.

2.4. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

2.4.1. Các hoạt động phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn

Bộ phận lễ tân đóng vai trò rất quan trọng trong mọi hoạt động của giai đoạn phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn. Nhiệm vụ chính của bộ phận lễ tân trong giai đoạn này là phối hợp với các bộ phận khác để cung cấp thông tin, các dịch vụ, các trang thiết bị phụ trợ đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng chính xác, kịp thời nhằm tối đa hoá mức độ hài lòng của khách. Điều này thiết lập được mối quan hệ tốt giữa khách sạn với khách hàng và tạo nguồn khách tương lai cho khách sạn.

2.4.1.1. Giao nhận chìa khoá buồng khách

• Sau khi khách làm thủ tục nhập khách sạn xong nhân viên lễ tân giao chìa khoá cho khách, tế nhị nhắc khách giữ chìa khoá cẩn thận, nên gửi chìa khoá lại quầy lễ tân khi khách ra khỏi khách sạn.

• Nếu nhân viên không nhớ mặt khách, khi khách lấy chìa khoá phải đề nghị khách cho xem thẻ buồng và kiểm

tra lại tên khách trước khi giao chìa khoá.

- Khi khách thanh toán và trả buồng nhân viên nhớ nhận lại đủ số chìa khoá.

2.4.1.2. Cung cấp thông tin cho khách

Một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhân viên lễ tân là sẵn sàng cung cấp các thông tin theo yêu cầu của khách ngoài những thông tin các dịch vụ trong khách sạn. Những thông tin khách quan tâm bao gồm:

- Địa chỉ và điện thoại của các ngân hàng, các đại sứ quán, các công ty lớn, các hãng hàng không, nhà hàng đặc sản...

- Những địa điểm tham quan, các khu vui chơi giải trí trong thành phố.

- Các trung tâm thương mại, các cửa hàng bán đồ lưu niệm, bán trang nghệ thuật...

- Lịch trình các chuyến bay, giá vé, giờ bay hay các phương tiện giao thông khác.

- Thông tin về các sự kiện diễn ra trên địa bàn.

- Những địa chỉ tin cậy giúp khách sửa giày, túi du lịch, vali...

- Thông tin về giá cả một số mặt hàng khách cần.

- Thông tin chung nhất về tình hình kinh tế-chính trị xã hội của địa phương.

2.4.1.3. Bảo quản tư trang quý và hành lý của khách.

** Khách gửi tiền bạc và tư trang quý.*

- Nhân viên yêu cầu khách kê khai tất cả các khoản mục lên phiếu gửi tư trang.

- Tự tay khách cho tiền bạc, tư trang quý vào phong bì cứng, dán lại và niêm phong.

- Khách viết tên và số buồng của khách lên phong bì.

- Khách và nhân viên lễ tân ký vào phiếu gửi tư trang.

- Giao phiếu gửi tư trang trong khách và dặn khách giữ gìn cẩn thận phiếu đó.

- Phong bì đựng tư trang quý của khách được chuyển vào két an toàn của khách sạn.

** Giao trả tư trang, hành lý của khách*

- Yêu cầu khách trình giấy biên nhận gửi và kiểm tra cẩn thận giấy biên nhận.

- Sử dụng chìa khoá vạn năng, kết hợp với chìa khoá của khách giữ để mở két an toàn trước sự chứng kiến của khách.

- Yêu cầu khách kiểm tra lại đồ gửi và ký nhận đã lấy đủ.

Ngày nay, một số khách sạn hiện đại đã sử dụng két an toàn để bảo quản tư trang hành lý cho khách. Két an toàn được đặt ngay trong buồng của khách tạo điều kiện thuận tiện cho khách cất giữ tiền bạc, tư trang quý. Hệ thống két điện tử an toàn, thuận tiện, giảm thời gian giao nhận tại quầy lễ tân. Với những khách sạn chưa sử dụng két an toàn đặt trong buồng, nhân viên lễ tân khi làm thủ tục đăng ký cho khách cần thông báo cho khách biết những đồ tư trang quý và tiền bạc nên gửi lại quầy lễ tân. Khách sạn sẽ không chịu trách nhiệm về việc mất tiền bạc, tư trang quý trong buồng khách.

Nếu nhân viên tìm được tư trang bị mất của khách phải nộp ngay cho bộ phận chịu trách nhiệm. Khách sạn sẽ thông báo cho khách bị mất tư trang, hành lý tới nhận. Thời gian bảo quản và cất giữ tư trang của khách bị thất lạc là do quy định của từng khách sạn.

2.4.1.4. Dịch vụ điện thoại

2.4.1.4.1. Yêu cầu khi nhận các cuộc điện thoại gọi đến

- Nhân viên tổng đài phải biết được khách muốn nói chuyện với ai, số buồng của khách để tránh nhầm lẫn.
- Cần hỏi rõ tên người gọi đến để báo cho khách trước khi nối máy cho khách.
- Không để khách gọi điện thoại chờ lâu.
- Phải luôn lịch sự, nhã nhặn với khách bằng giọng nói ấm áp và truyền cảm.

2.4.1.4.2. Cách xử lý các cuộc điện thoại gọi đến

- Trường hợp khách có ở trong buồng chuyển điện thoại ngay cho khách.
- Trường hợp khách không có ở trong buồng nhưng ở khu vực công cộng của khách sạn: nhân viên tổng đài nên hỏi xem người gọi có cần tìm khách ngay không. Nếu người gọi cần tìm phải báo cho bộ phận lễ tân cử người đi tìm khác.
- Trường hợp khách không có ở trong buồng nhưng ở khu vực công cộng của khách sạn: nhân viên tổng đài phải báo ngay cho khách gọi và hỏi xem khách có cần nhắn gì không. Nếu khách cần nhắn tin thì phải ghi lại nội dung

nhấn, tên địa chỉ và số điện thoại của người nhấn và chuyển ngay cho khách khi khách về khách sạn.

** Một số tình huống thường xảy ra tại bộ phận tổng đài*

- Khách khó thực hiện cuộc gọi ra ngoài: Nhân viên tổng đài xin số điện thoại của khách và xin phép quay số giúp khách.

- Khách yêu cầu không cho chuông điện thoại reo trong buồng: Nhân viên tổng đài khoá điện thoại buồng khách, không nổi máy lên buồng và nhận nhấn tin của khách gọi đến chuyển lên buồng cho khách.

- Nhân viên tuyệt đối không nói số buồng của khách đang ở trong khách sạn cho các khách khác biết khi chưa được phép của khách.

- Khách đã ra khỏi buồng và đang ở quầy lễ tân để trả buồng nếu có điện thoại cần kịp thời chuyển cho khách.

- Nhân viên khách sạn có điện thoại gọi đến về nội dung cá nhân không liên quan đến công việc gọi đến trong giờ làm việc: nhân viên đề nghị người gọi nhấn tin lại và chuyển cho nhân viên chứ không nổi máy cho nhân viên trong giờ làm việc.

- Khách gọi đến nhưng nói rất chậm hoặc không chịu nói: Nhân viên nên gợi ý và động viên để khách nói, không được cáu gắt hoặc tỏ thái độ bất lịch sự với khách.

2.4.1.5. Báo thức khách

Nhân viên lễ tân phải đặc biệt chú ý tới yêu cầu báo thức của khách vì đôi khi khách sẽ bị nhỡ những việc quan trọng của họ.

Những điều cần chú ý khi nhận và cài đặt báo thức:

- Ghi chép chính xác ngày giờ yêu cầu báo thức của khách vào sổ báo thức khách hoặc sổ giao ca.
- Cài đặt và kiểm tra cẩn thận giờ báo thức cho buồng khách yêu cầu trên hệ thống máy tính (nếu có).

2.4.1.6. Nhận gửi thư từ, bưu phẩm, fax cho khách

- Khi khách cần gửi thư, bưu phẩm nhân viên lễ tân giúp khách chuyển theo đúng địa chỉ khách đưa.
- Khi khách yêu cầu gửi fax nhân viên nên thông báo cước phí mỗi trang fax cho khách biết trước khi chuyển fax đi và kiểm tra lại số fax của khách muốn gửi đi để tránh nhầm lẫn.
- Khách gửi thư từ, bưu phẩm, fax xưng tên và nhờ chuyển và xin ký nợ, nhân viên phải kiểm tra thẻ buồng của khách đồng thời kiểm tra lại tên khách trong danh sách khách lưu trú để buồng sự mạo danh tên khách.
- Lập hoá đơn, yêu cầu khách ký nhận và chuyển ngay cho nhân viên thu ngân vào hoá đơn tổng hợp của khách.

2.4.1.7. Chuyển buồng

Trong thời gian đang lưu trú tại khách sạn, khách có thể yêu cầu chuyển buồng vì một số lý do. Khi nhận được yêu cầu chuyển buồng của khách, nhân viên lễ tân phải tìm hiểu nguyên nhân để giải quyết.

Sau khi chuyển buồng cho khách, nhân viên cần báo cho các bộ phận liên quan về việc chuyển buồng của khách. Đồng thời, nhân viên lễ tân phải viết phiếu chuyển buồng, yêu cầu khách ký tên và chuyển cho nhân viên thu ngân. Trong trường hợp có sự chênh lệch về giá buồng phải thông

báo cho khách biết.

2.4.1.8. Tặng quà sinh nhật khách

Một số khách sạn thường có tặng quà sinh nhật cho khách đang lưu trú tại khách sạn. Khi làm thủ tục đăng ký khách sạn cho khách, nhân viên lễ tân biết được ngày sinh nhật của khách. Nếu khách có ngày sinh nhật trong thời gian lưu trú tại khách sạn, nhân viên chuẩn bị món quà sinh nhật tặng khách. Món quà bất ngờ này cũng góp phần tạo cho khách những ấn tượng tốt đẹp về khách sạn.

2.4.1.9. Nhận và chuyển yêu cầu của khách cho các bộ phận liên quan

Các yêu cầu của khách phải được ghi lại đầy đủ, chính xác và chuyển ngay đến các bộ phận liên quan để kịp thời phục vụ khách.

2.4.1.10. Các dịch vụ bổ trợ khác

** Tổ chức tham quan du lịch cho khách*

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, khách có thể có nhu cầu tham quan du lịch. Nhân viên có nhiệm vụ giới thiệu cho khách các tour du lịch thích hợp và đưa ra những lời khuyên phù hợp cho khách. Nhân viên giúp khách chọn cho khách các hãng du lịch có uy tín, hướng dẫn viên giỏi.

** Thuê xe giúp khách*

Khi khách có yêu cầu thuê xe ô tô, xe máy, xe đạp, xích lô, nhân viên phải bằng mọi cách đáp ứng nhu cầu của khách. Muốn dịch vụ cung cấp cho khách được kịp thời, nhân viên bộ phận lễ tân cần phải có sẵn danh sách của các hãng xe, cửa hàng cho thuê phương tiện có độ tin

cây cao về chất lượng xe, chất lượng phục vụ và giá cả.

** Đặt chỗ nhà hàng cho khách*

Khi nhận được yêu cầu đặt chỗ nhà hàng của khách, nhân viên lễ tân phải đề nghị khách cung cấp những thông tin sau:

- Khách cần dùng những món gì:
- Bữa ăn khoảng bao nhiêu tiền, cho bao nhiêu người.
- Ngày giờ đặt ăn.
- Vị trí bàn ăn.
- Yêu cầu về quang cảnh nhà hàng.

** Đặt chỗ, mua vé máy bay, tàu hoả...*

Khi khách muốn đặt chỗ hay mua vé máy bay, tàu hoả nhân viên phải hỏi khách ngày giờ, số lượng vé, nơi đến, nơi đi khách muốn đặt một cách chính xác. Nhân viên lễ tân luôn có sẵn số điện thoại của các hãng máy bay, nhà ga để liên hệ và sau đó thông báo giá cho khách biết.

** Khẳng định lại vé máy bay, đổi lịch trình bay cho khách*

Nếu khách muốn đổi vé máy bay sang hãng hàng không khác, chặng bay, ghế ngồi khác... nhân viên cần lưu ý về giá vé của chuyến bay cũ có phù hợp với hãng mà khách muốn chuyển không. Nhân viên cần nắm thông tin nhanh, chính xác để kịp thời thông báo cho khách.

** Tìm lại hành lý của khách bị thất lạc ở sân bay*

Sau khi được khách thông báo về hành lý bị thất lạc ở sân bay, nhân viên phải đề nghị khách cung cấp các thông tin cần thiết như giấy báo thất lạc hành lý của sân bay cấp và nói rõ ngày giờ chuyến bay, số chuyến bay. Nhân

viên liên lạc với sân bay để giải quyết giúp khách.

*** Mua và gửi hàng giúp khách**

Khách có thể nhờ nhân viên lễ tân mua giúp một số mặt hàng. Nhân viên lễ tân cần phải tìm những địa chỉ bán hàng tin cậy, giá cả phải chăng, chất lượng hàng hoá tốt để mua giúp khách. Ngoài ra, nhân viên cũng cần nắm được những chính sách của Hải quan Việt Nam đối với mặt hàng khách nhờ mua để tránh phiền hà cho khách sau này.

2.4.1.11. Đặt buồng khách sạn giúp khách

Một số khách đang lưu trú tại khách sạn thường nhờ nhân viên lễ tân đặt buồng giúp khách ở những khách sạn khác. Trước khi đặt buồng cho khách, nhân viên lễ tân cần hỏi rõ khách loại phòng, giá buồng, số đêm, ngày đến và các yêu cầu đặc biệt về buồng mà khách muốn đặt. Nhân viên cũng nên cung cấp một số thông tin về khách sạn mà khách muốn đặt.

2.4.2. Giải quyết phàn nàn của khách

Trong thời gian lưu trú tại khách sạn, một số khách do không hài lòng với chất lượng phục vụ hoặc thái độ của nhân viên khách sạn đã kêu ca phàn nàn. Nhân viên lễ tân là người đầu tiên tiếp nhận và giải quyết các phàn nàn của khách. Nhân viên cần nhận thức rằng việc khách có lời phàn nàn là cơ hội tốt để khách sạn biết được suy nghĩ của khách để qua đó có kinh nghiệm phục vụ khách tốt hơn.

2.4.2.1. Các bước giải quyết phàn nàn của khách

- Lắng nghe kỹ lời phàn nàn của khách. Nhân viên

dù đang bận việc nhưng khi khách tới phàn nàn phải dừng ngay công việc để nghe khách nói, tỏ thái độ quan tâm tới vấn đề xảy ra với khách và nói những câu: “Vâng; dạ, tôi hiểu; tôi đồng ý...”. Nếu giữ im lặng khách sẽ cho rằng nhân viên không chú ý tới những lời họ nói.

- Tách người khách phàn nàn ra khỏi chỗ đông người để tránh các khách khác nhau thấy, gây tiếng xấu cho khách sạn.

- Xin lỗi khách (cho dù khách sạn có thể không có lỗi). Tuyệt đối nhân viên không tranh luận với khách hay có thái độ thờ ơ, coi thường khách.

- Tỏ ra thông cảm với khách bằng những lời nói chân thành, nhẹ nhàng và giữ thiện chí với khách.

- Tìm hiểu kỹ sự việc và nêu ra các câu hỏi để khách có cơ hội giải thích.

- Ghi chép lại những vấn đề chính, chuyển ngay cho các bộ phận khác giải quyết để khách nhận thấy lời phàn nàn của họ đã được quan tâm.

- Hỏi khách hướng giải quyết trước hoặc đưa ra các phương án giải quyết để khách lựa chọn.

- Thông báo cho khách biết những vấn đề được giải quyết và thời gian cụ thể vấn đề được giải quyết xong.

- Giải quyết phàn nàn của khách ngay lập tức (nếu có thể) hoặc giám sát quá trình giải quyết vấn đề (khi nhân viên khác thực hiện).

- Kiểm tra xem khách đã được thoả mãn chưa.

- Cảm ơn khách đã nói ra lời phàn nàn. Với những

khách quan trọng, sau khi khách rời khách sạn có thể viết thư, gọi điện xin lỗi khách và cảm ơn họ.

2.4.2.2. Một số điều cần chú ý khi giải quyết phàn nàn của khách

- Khi nhận được sự phàn nàn của khách, nhân viên lễ tân cần bình tĩnh tìm phương án giải quyết. Trường hợp phàn nàn của khách vượt quá quyền hạn giải quyết của mình, nhân viên lễ tân cần báo cho trợ lý hoặc giám đốc lễ tân. Trước khi để khách tiếp xúc với cấp trên cần báo rõ sự việc cho cấp trên biết.
- Khi giải quyết phàn nàn với khách nước ngoài, nhân viên lễ tân nên trao đổi bằng tiếng nước ngoài với đồng nghiệp của mình trước mặt khách để tránh gây hiểu nhầm cho khách.
- Nhân viên tuyệt đối không được hứa điều gì vượt quá quyền hạn của mình với khách. Đặc biệt phải đưa ra khoảng thời gian chính xác vấn đề được giải quyết.
- Một số khách hay kêu ca phàn nàn do bản chất của họ và có thể không bao giờ thoả mãn với bất kỳ hình thức giải quyết nào được đưa ra, nhân viên cần biết cách giải quyết bằng lời lẽ thuyết phục khách.
- Mọi kêu ca phàn nàn của khách đều được nhân viên lễ tân trân trọng. Vì sẽ bất lợi cho khách sạn nếu khách rời khách sạn mà chưa nói ra những bức tức, khách sẽ kể với bạn bè, người thân của họ. Điều này sẽ ảnh hưởng tới nguồn khách tương lai của khách sạn. Khi khách phàn nàn nhân viên phải nhanh chóng có phương án giải quyết tối ưu để khách hài lòng.

2.5. Làm thủ tục thanh toán và tiễn khách

2.5.1. Công việc chuẩn bị thanh toán và tiễn khách

2.5.1.1. Khẳng định lại việc khách trả buồng

Dựa vào danh sách khách dự định rời khách sạn hàng ngày hoặc thông báo trực tiếp từ phía khách để khẳng định việc khách sắp thanh toán và trả buồng. Việc này đóng vai trò quan trọng để nhân viên thu ngân chuẩn bị thanh toán với khách. Vì một số khách có thể thay đổi kế hoạch như kéo dài thời gian lưu trú mà không thông báo cho khách sạn hoặc cũng có thể đột xuất rời khách sạn trước thời gian dự định ở. Nhân viên thu ngân phải kịp thời nắm bắt tình hình để triển khai công việc thanh toán có hiệu quả.

2.5.1.2. Thông báo khách trả buồng với các bộ phận khác trong khách sạn

Bộ phận lễ tân phải thông báo kịp thời khách trả buồng cho các bộ phận này chuyển ngay phiếu ghi các khoản chưa thanh toán của khách để chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Bộ phận lễ tân phải báo cho bộ phận buồng về việc khách sẽ trả buồng để nhà buồng chủ động kiểm tra mini bar, đồ dùng trong buồng, bố trí dọn vệ sinh buồng chuẩn bị đón khách khác.

2.5.1.3. Chuẩn bị hồ sơ thanh toán trước cho khách

Nhân viên thu ngân dựa vào danh sách khách dự định thanh toán hàng ngày để chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho khách. Thông thường ca trước chuẩn bị hồ sơ thanh toán cho ca sau. Việc chuẩn bị tốt hồ sơ thanh toán trước cho khách sẽ giúp cho việc thanh toán nhanh và hiệu quả.

Hồ sơ thanh toán gồm:

- Phiếu đăng ký khách sạn.
- Thư khẳng định đặt buồng
- Các loại hoá đơn dịch vụ chưa thanh toán của khách và các phiếu ký nợ.
- Phiếu đổi buồng (nếu có).
- Phiếu thanh toán trước của khách (nếu có).
- Liên cà số thẻ tín dụng
- Hoá đơn tổng hợp.
- Thư cảm ơn khách của giám đốc khách sạn.

Tất cả các phiếu và hoá đơn trên được xếp vào hồ sơ để tên khách ở ngoài và các hồ sơ được xếp vào ngăn tủ theo thứ tự số buồng để tiện sử dụng.

2.5.1.4. Kiểm tra số tiền đặt cọc của khách

Trường hợp khách đã đặt cọc một số tiền khi đặt buồng hoặc làm thủ tục đăng ký, nhân viên thu ngân phải kiểm tra kỹ để tránh nhầm lẫn khi làm thủ tục thanh toán cho khách. Nếu khách đã đặt cọc trước một số tiền, nhân viên thu ngân phải trừ đi số tiền khách đã đặt cọc. Khi chuẩn bị hồ sơ thanh toán trước cho khách, ngoài việc kiểm tra số tiền đặt cọc của khách nhân viên thu ngân còn phải kiểm tra hồ sơ đăng ký khách để xác định đối tượng chịu trách nhiệm thanh toán và nội dung thanh toán.

2.5.1.5. Đề nghị ngân hàng chấp thuận việc thanh toán phụ trội của khách.

Đối với khách hàng thanh toán bằng thẻ tín dụng mà có mức tiêu dùng lớn hơn mức quy định của ngân hàng,

nhân viên thu ngân phải tiến hành xin sự chấp thuận thanh toán của ngân hàng cho khách.

Cách xin chấp thuận thanh toán (approved code): Bấm máy xin số tiền khách nợ khách sạn, trên máy hiện lên dòng chữ “Gõ số thẻ” (Entercard number) sau đó gõ phím Enter và gõ vào máy ngày hết hạn của thẻ. Nếu không có gì trục trặc máy sẽ hiện lên dòng chữ “Gõ số tiền cần xin” (Enter amount), tiếp tục gõ số tiền cần xin vào máy, trên máy sẽ hiện lên dòng chữ “đồng ý cho thanh toán” (Authorized). Một số trường hợp khi cà thẻ qua máy mà không xin được approved code thì nhân viên phải gọi điện ra ngân hàng liên quan để xin ngân hàng chấp thuận. Nếu được thì ghi lại số approved code. Trường hợp ngân hàng không đồng ý nhân viên thu ngân phải báo ngay cho khách để khách kịp thời giải quyết.

2.5.2. Trình tự thanh toán cho khách

2.5.2.1. Trình tự thanh toán cho khách lẻ:

- Chào khách
- Hỏi số buồng của khách.
- Báo cho bộ phận buồng về buồng khách sẽ trả để kiểm tra buồng và đồ uống trong mini bar.
- Kiểm tra xem khách có mượn đồ dùng của khách sạn không, nếu có thì đề nghị khách trả lại khách sạn.
- Lập hoá đơn thanh toán và chuyển hoá đơn cho khách kiểm tra.
- Hỏi khách có sử dụng thêm các dịch vụ mới mà chưa thể hiện trên hoá đơn không, nếu có thì cộng thêm vào hoá đơn.

- Thông báo số tiền khách phải trả cuối cùng.
- Thực hiện thanh toán: Nếu công ty thanh toán thì yêu cầu khách ký xác nhận và lưu lại hoá đơn để thanh toán với công ty. Nếu khách thanh toán bằng voucher thì phải kẹp voucher với hoá đơn làm cơ sở thanh toán sau này.
- Đóng dấu “đã thanh toán” vào hoá đơn khách đã trả tiền và đưa cho khách.
- Nhận lại chìa khoá buồng và trả đồ trong két an toàn lại cho khách.
- Giao phiếu đã thanh toán (check-out card) cho khách để khách chuyển cho nhân viên khuân vác chuyển hành lý ra xe.
- Chuyển thư cảm ơn của tổng giám đốc về việc khách đã ở khách sạn.
- Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu khách có nhu cầu.
- Tạm biệt khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn gặp lại.

2.5.2.2. Trình tự thanh toán cho khách theo đoàn

- Chuẩn bị danh sách khách theo đoàn.
- Hỏi cách thanh toán của đoàn: Thanh toán chung hay riêng từng cá nhân.
- Lập hoá đơn.
- Yêu cầu trưởng đoàn, hướng dẫn đoàn hoặc khách kiểm tra, ký xác nhận và lưu lại hoá đơn.
- Thực hiện thanh toán cho đoàn: Hoá đơn đã thanh toán được đưa lại cho khách. Những hoá đơn chưa thanh

toán được lưu lại để thanh toán với công ty.

- Nhận lại chìa khoá buồng và trả đồ trong két an toàn cho khách.
- Giao thẻ đã thanh toán (check-out card) cho khách chuyển hành lý rời khách sạn.
- Chuyển thư cảm ơn của tổng giám đốc về việc khách đã ở khách sạn.
- Tham khảo ý kiến khách về dịch vụ của khách sạn.
- Giúp khách tìm phương tiện vận chuyển nếu khách có nhu cầu.
- Tạm biệt khách, chúc khách lên đường may mắn, hẹn gặp lại.

2.5.3. Những công việc sau khi khách trả buồng và rời khách sạn

1. Cập nhật tình trạng buồng

Sau khi khách trả buồng và thanh toán xong nhân viên thu ngân thông báo cho nhân viên lễ tân biết. Nhân viên tiếp tân chuyển tình trạng buồng khách đã thanh toán và thông báo cho nhà buồng làm vệ sinh buồng để sẵn sàng bán buồng cho khách mới.

2. Lập hồ sơ lưu khách hàng

Hồ sơ khách hàng là tập hợp các thông tin về cá nhân, sở thích và tài chính của khách đã ở tại khách sạn. Những thông tin này giúp khách sạn hiểu rõ hơn về khách cũng như sở thích của họ để hoàn thiện sản phẩm đáp ứng được nhu cầu của nguồn khách trong tương lai. Thông tin về khách hàng còn giúp cho việc nhận đặt buồng, hoặc phục

vụ khách trong thời gian lưu trú trong tương lai có hiệu quả cao. Ngoài ra, hồ sơ lưu khách hàng còn giúp cho khách sạn hiểu được từng đối tượng khách của khách sạn và có những chương trình quảng cáo phù hợp.

3. Chuyển hồ sơ thanh toán của khách cho bộ phận kế toán

Sau khi thanh toán cho khách nhân viên thu ngân phải rút toàn bộ hoá đơn dịch vụ của khách ra khỏi hồ sơ đã thanh toán, loại bỏ những liên hoá đơn không cần phải lưu giữ sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ thanh toán của khách cho kế toán.

Giao tiền và các hoá đơn đã thanh toán cho bộ phận kế toán. Trường hợp khách chưa thanh toán, nhân viên thu ngân tập hợp toàn bộ hoá đơn, hồ sơ liên quan chuyển cho bộ phận kế toán vào ngày hôm sau cùng với bản báo cáo công nợ của ngày hôm đó.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I

1. Trình bày các vai trò và nhiệm vụ quan trọng nhất của bộ phận lễ tân khách sạn?
2. Hãy cho biết các nhiệm vụ cơ bản của từng loại chức danh trong bộ phận lễ tân khách sạn?
3. Hãy phân tích các yêu cầu tiêu chuẩn đối với nhân viên của bộ phận lễ tân khách sạn?
4. Trình bày các yêu cầu bố trí quầy lễ tân khách sạn?
5. Trình bày quy trình phục vụ tổng quát và quy trình phục vụ cho từng giai đoạn nhỏ của bộ phận lễ tân khách sạn? Làm rõ các yêu cầu cho từng giai đoạn phục vụ?
6. Hãy cho biết các nguồn khách đặt buồng và các loại đặt buồng của khách sạn?
7. Trình bày quy trình và các yêu cầu cơ bản trong việc tiếp nhận và xử lý phàn nàn của khách?
8. Trình bày cách cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho khách do bộ phận lễ tân đảm nhiệm?
9. Để quản lý chất lượng phục vụ của bộ phận lễ tân, nhà quản lý cần quan tâm đến những vấn đề gì? Tại sao?

Chương II

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

Trong chương này sinh viên cần nắm những nội dung cơ bản sau:

- Cách bài trí một phòng nghỉ trong khách sạn
- Tổ chức lao động tại khu vực buồng nghỉ trong khách sạn.
- Quy trình phục vụ buồng trong khách sạn.
- Tiêu chuẩn vệ sinh tại khu vực buồng trong khách sạn

I. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Vị trí, chức năng - nhiệm vụ

- Vị trí:
 - + Một khách sạn tồn tại được nhờ có hoạt động kinh doanh buồng, bán đồ ăn đồ uống và kinh doanh một số dịch vụ bổ trợ khác như giặt là, câu lạc bộ sức khỏe. Trong các dịch vụ này, doanh thu buồng thường chiếm tỷ lệ cao.

- + Ngoài các yếu tố khác, việc bán dịch vụ cho thuê

buồng phụ thuộc vào chất lượng bài trí, mức độ vệ sinh và sự an toàn trong sử dụng của các loại buồng. Tiêu chuẩn mà khách đánh giá chất lượng một buồng tốt hay xấu còn phụ thuộc lớn vào cá nhân mỗi nhân viên phục vụ buồng.

- Chức năng

- + Chăm lo sự nghỉ ngơi của khách trong khách sạn
- + Phối hợp với bộ phận lễ tân theo dõi và quản lý quá trình cho thuê phòng nghỉ của khách sạn.

- Nhiệm vụ

- + Chuẩn bị phòng để đón khách mới đến.
- + Làm vệ sinh phòng hàng ngày.
- + Làm vệ sinh khu vực hành lang và nơi công cộng trong khách sạn.
- + Kiểm tra hoạt động của các thiết bị trong phòng.
- + Nhận và giao các dịch vụ phục vụ khách.
- + nắm được tình hình phòng và khách thuê phòng.

1.2. Bài trí phòng nghỉ trong khách sạn

1.2.1. Trang thiết bị tiện nghi trong phòng nghỉ

1.2.1.1. Phòng ngủ

Để đáp ứng nhu cầu phục vụ khách ngày càng cao, các khách sạn luôn phải đổi mới và thay thế bằng những trang thiết bị và tiện nghi hiện đại. Loại hạng khách sạn càng cao thì trang thiết bị trong phòng khách càng hiện đại và sang trọng.

Trang thiết bị tiện nghi trong phòng ngủ gồm

- Đồ gỗ

- + Giường đôi (1,6m) giường đơn (1,2m).
- + Tủ đầu giường
- + Bàn làm việc
- + Ghế sa lông
- + Bàn ghế uống nước
- + Tủ đứng có gương hay tủ tường
- + Mắc áo
- + Bàn chải quần áo
- + Giá để hành lý
- + Giá để vô tuyến truyền hình
- + Bàn phấn
- + Tủ bích phê
- + Giá sách

....

- Đồ vải

- + Ga giường đôi (2,5m): ga phủ đệm, ga đắp.
- + Ga giường đơn (2,2m): ga phủ đệm, ga đắp.
- + Đệm đôi, đệm đơn
- + Bọc đệm đôi hay bọc đệm đơn.
- + Vỏ và ruột gối
- + Chăn len đôi, đơn
- + Bộ rèm dày, mỏng
- + Túi giặt đồ

....

- Đồ điện

- Vô tuyến truyền hình
- Điều hoà nhiệt độ
- Tủ lạnh
- Đèn làm việc, đèn ngủ, chiếu sáng
- Máy thu thanh
- Điện thoại
- Quạt bàn

....

- Đồ sành sứ, thuỷ tinh và các đồ dùng khác

- + Bộ ấm chén
- + Bình đựng nước lọc
- + Cốc uống nước, đĩa kê, hộp chè, gạt tàn thuốc lá.
- + Đĩa đựng hoa quả, bánh kẹo.
- + Dao đĩa ăn tráng miệng
- + Cái mở bia, rượu
- + Phích nước sôi
- + Bình đồ nước thừa
- + Lọ hoa
- + Tranh trang trí
- + Thảm trải, thảm sa lông, thảm chân giường
- + Dép đi trong nhà
- + Cặp đặt phòng (bao gồm các ấn phẩm quảng cáo, bản đồ khu vực, phong bì, giấy viết, bút...)
- + Bảng giá các loại đồ uống
- + Danh mục điện thoại
- + Đôn - chậu cảnh

....

1.2.1.2. Phòng vệ sinh

- Điện thoại
- Máy sấy tóc
- Đèn chiếu sáng
- Gương soi
- Giá kính
- La va bô có đủ vòi nước nóng lạnh.
- Hộp hay giá để xà phòng
- Bồn tắm (nếu có), vòi hoa sen.
- Rèm che
- Vắt khăn
- Mắc treo quần áo
- Bệ xí (đủ bộ)
- Hộp để giấy vệ sinh
- Bỏ rác
- Thảm xấp chùi chân
- Cốc đánh răng
- Xà phòng thơm
- Khăn tắm, khăn mặt.
- Áo choàng
- Giấy vệ sinh

....

Số lượng và chất lượng những trang thiết bị trong phòng vệ sinh tùy thuộc vào loại phòng, số giường, số khách ở thực tế hàng ngày trong khách sạn.

1.2.2. Bài trí phòng nghỉ

1.2.2.1. Ý nghĩa

Sắp đặt tiện nghi và trang trí phòng nghỉ phù hợp với yêu cầu của từng đối tượng khách là một trong những tiêu chuẩn phục vụ văn minh, thể hiện sự nhiệt tình của khách sạn đối với khách, trình độ tổ chức và thẩm mỹ của người phục vụ, đem lại cho khách sự thoải mái trong thời gian ở tại khách sạn.

1.2.2.2. Nguyên tắc

- Đảm bảo đủ về mặt số lượng so với tiêu chuẩn phân hạng của khách sạn cũng như theo yêu cầu sinh hoạt hàng ngày của khách.

- Đảm bảo tạo điều kiện thuận lợi cho khách trong quá trình sử dụng và không gây cản trở cho nhân viên trong khi làm việc.

- Bố trí các trang thiết bị tiện nghi phải phù hợp với diện tích, cấu trúc phòng. Khi sắp xếp bố trí tiện nghi đảm bảo cân đối, gọn đẹp, thoáng phù hợp với yêu cầu sử dụng của khách.

1.2.2.3. Giới thiệu cách sắp đặt một số tiện nghi trong phòng nghỉ.

- Giường ngủ

- + Đặt ở vị trí trung tâm của phòng ngủ sao cho khách nằm không đối diện với cửa ra vào hoặc cửa sổ.

- + Chỉ có một đầu giường kê sát tường, ba cạnh còn lại phải xa tường và cách xa các thiết bị khác.

- *Tủ đầu giường*: Đặt cho mỗi giường và ở phía phải khách nằm, sát với tường.

- *Bàn làm việc*: Được xếp ở vị trí khi khách ngồi không ảnh hưởng đến việc đóng mở cửa sổ, bàn làm việc đón nhận được ánh sáng tự nhiên.

- *Tủ đựng có gương*: Thường được đặt sát tường, hoặc ở vị trí đối diện với giường, không che khuất ánh sáng tự nhiên của phòng.

- *Bàn phấn*: Thường được kê gần đầu giường hay góc tường gần cửa sổ, đảm bảo yêu cầu thoáng, đủ lượng ánh sáng tự nhiên.

- *Bàn uống nước*: Thường ở vị trí thoáng dang nhất trong phòng hoặc gần cửa sổ, đặc biệt ưu tiên đặt ở những nơi có tầm nhìn phong cảnh đẹp.

- *Tủ lạnh*: Thường được đặt gần sát tường hay góc nhà, cách xa giường, gần khu vực bàn uống nước.

- *Vô tuyến*: Được đặt ở vị trí mà khoảng cách từ vô tuyến đến nơi khách ngồi xem không quá gần, không chéo góc, chiều cao của màn hình vừa tầm nhìn.

Ngoài ra, còn một số các trang thiết bị khác: giá đựng hành lý, bồ đựng giấy v.v... không nên đặt gần vị trí giường ngủ.

1.3. Tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng

1.3.1. Đặc điểm

Do đặc tính của công việc phục vụ buồng ngủ có mức độ phức tạp không cao, quan hệ trực tiếp giữa khách và nhân viên phục vụ buồng ngủ ít hơn các bộ phận khác trong khách sạn, do vậy, lao động tại bộ phận này đòi hỏi một số đặc điểm sau:

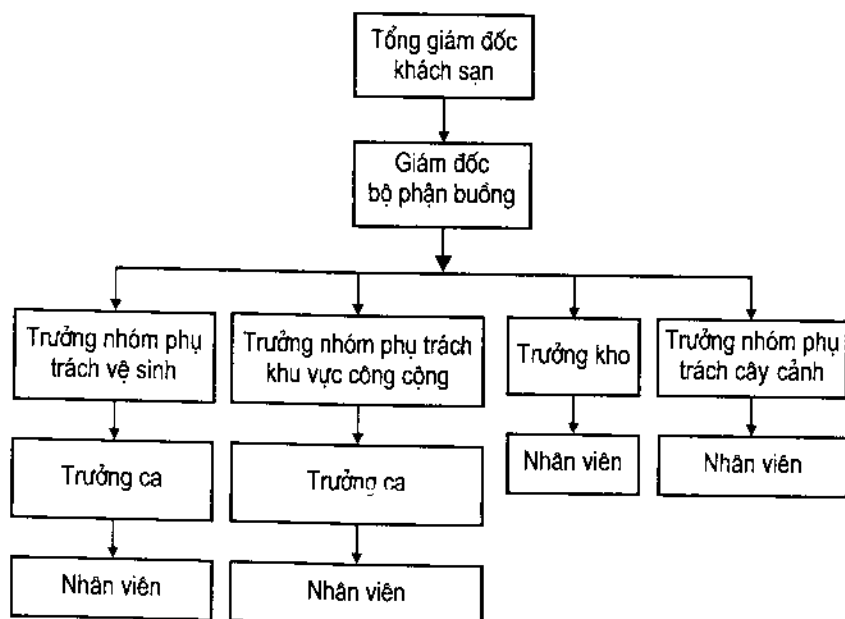
- *Độ tuổi*: độ tuổi trung bình của lao động phục vụ

buồng ngủ cao hơn các bộ phận phục vụ khác trong khách sạn, mức tuổi trung bình khoảng 40 - 45 tuổi.

- Trình độ học vấn: không yêu cầu cao.
- Phẩm chất: thật thà, cẩn thận, tỉ mỉ

1.3.2. Cơ cấu tổ chức lao động và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận

Sơ đồ 5: Cơ cấu tổ chức lao động của bộ phận buồng trong khách sạn



Nhiệm vụ, chức trách của Giám đốc

Quản lý toàn diện bộ phận buồng ngủ, phục vụ khách nghỉ tại khách sạn một cách có hiệu quả, chất lượng tốt, bảo đảm các phòng khách luôn sẵn sàng đón tiếp khách.

Nhiệm vụ cụ thể:

Lập kế hoạch kinh doanh, đơn đốc, chỉ đạo công việc hàng ngày của tổ.

Chú trọng quan hệ giao lưu với khách, nắm bắt yêu cầu và giải quyết khiếu nại của khách.

Lập kế hoạch và thực hiện công tác đào tạo để nâng cao kỹ năng nghiệp vụ cho nhân viên trong tổ.

Phối hợp tốt với các bộ phận khác trong khách sạn.

Quan tâm theo dõi đánh giá kết quả hoàn thành công việc của cấp dưới.

Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

Tổ chức các cuộc họp trong tổ.

- Chức trách của phó giám đốc, trợ lý giám đốc buồng

Thực thi kế hoạch hoạt động do giám đốc lập ra, thay mặt giám đốc giải quyết công việc khi giám đốc vắng mặt.

Triệu tập các cuộc họp nhóm trưởng, trưởng ca để bố trí phân công công việc.

Kiểm tra công tác chuẩn bị trước khi khách tới nghỉ tại khách sạn.

Giải quyết các yêu cầu và khiếu nại của khách

Thực thi cụ thể kế hoạch đào tạo

Định kỳ đánh giá công việc của nhân viên dưới quyền và đề đạt ý kiến thưởng phạt lên giám đốc.

Thực hiện các công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng nhóm phụ trách cây cảnh

Quản lý công tác trồng, chăm sóc cây hoa, bảo đảm môi trường xanh tươi cho khách sạn.

Quản lý kho

Phụ trách công tác bổ sung đồ uống, rượu tại các phòng khách, cấp phát các vật dụng, đồ dùng phục vụ, vào sổ sách tài sản cố định và vật rẻ tiền mau hỏng của bộ phận buồng, làm báo biểu về tình hình cấp phát, kết quả kiểm kê.

Nhóm trưởng phụ trách vệ sinh phòng

Quản lý toàn diện khu vực phòng khách, bảo đảm được phục vụ với chất lượng tốt.

Công việc cụ thể

Tổ chức hội ý trước giờ vào ca hàng ngày để bố trí công việc hàng ngày, kiểm tra đáng mạo, trang phục và vệ sinh cá nhân của nhân viên, kiểm tra và đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên, đề nghị thưởng phạt lên cấp trên.

Nắm bắt tình hình khách, tình hình phòng nghỉ, kiểm tra hàng ngày và báo cáo kết quả kiểm tra lên giám đốc bộ phận và lên bộ phận đón tiếp khách.

Kiểm tra các phòng khách đã đặt trước, bảo đảm đủ tiêu chuẩn, giải quyết khiếu nại của khách.

Lập và thực hiện tốt kế hoạch đào tạo nhân viên.

Viết nhật ký công tác hàng ngày, làm tốt công tác giao ban, định kỳ, báo cáo tình hình công việc lên giám đốc bộ phận, hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

Chức năng của trưởng ca

Đôn đốc nhân viên làm công tác vệ sinh phòng khách theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật nghiệp vụ của khách sạn.

Công việc cụ thể

Kiểm tra dáng mạo, trang phục, vệ sinh cá nhân và thái độ phục vụ của nhân viên.

Kiểm tra tình hình phòng chưa có khách, lập báo biểu về kết quả kiểm tra.

Kiểm tra các trang thiết bị phòng khách.

Kiểm tra tình hình phòng khách đã đặt thuê

Bố trí nhân viên làm vệ sinh phòng sau khi khách trả phòng.

Hoàn thành các công việc khác do cấp trên giao.

Trưởng nhóm phụ trách khu vực công cộng

Đôn đốc nhân viên hoàn thành công tác vệ sinh và phục vụ tại các khu vực công cộng.

1.3.2. Một số yêu cầu đối với lao động tại bộ phận buồng

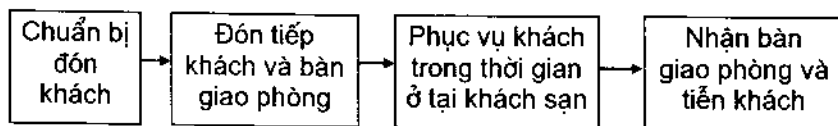
- Nắm chắc các nghiệp vụ kỹ thuật phục vụ trong quá trình làm việc.
- Phẩm chất: Đức tính thật thà, chân thật, cẩn thận, có trách nhiệm trong công việc.
- Thể lực: Tốt
- Chấp hành đầy đủ các điều lệ, chính sách của khách sạn.
- Thái độ sẵn sàng, nhiệt tình phục vụ khách.

2. QUY TRÌNH VÀ KỸ THUẬT PHỤC VỤ BUỒNG

2.1. Quy trình phục vụ

Một quy trình phục vụ phòng nghỉ bao gồm 4 bước cơ bản:

Sơ đồ 6: Quy trình phục vụ buồng



Bước 1. Chuẩn bị đón khách

Được tiến hành trước thời điểm khách đến khách sạn bao gồm công việc làm vệ sinh phòng ngủ và kiểm tra các trang thiết bị trong phòng: hệ thống điện nước, tiện nghi trong phòng ngủ, tiện nghi trong phòng vệ sinh. v.v...

Bước 2: Đón tiếp khách và bàn giao phòng

- Tiếp nhận các thông tin trực tiếp từ lễ tân (qua điện thoại).
- Nhân viên buồng trực tiếp nhận chìa khoá từ nhân viên chỉ dẫn hoặc nhân viên trực tầng và nhận bàn giao khách.
- Nhân viên buồng mở chìa khoá phòng và mời khách vào phòng ngủ.
- Giới thiệu cách sử dụng một số trang thiết bị trong phòng nếu cần thiết.
- Đóng hoặc mở rèm, cửa sổ, chúc khách và hỏi xem khách có yêu cầu gì không.

Bước 3: Phục vụ khách trong thời gian lưu lại khách sạn.

Bao gồm một số công việc cụ thể sau:

- Làm vệ sinh phòng hàng ngày.
- Nhận đồ giặt là của khách và của khách sạn.

- Phục vụ khách ăn tại phòng
- Theo dõi thời gian lưu trú của khách, vào sổ theo dõi tình hình khách.
- Phục vụ khách trong thời gian khách đau ốm (nếu có).
- Đáp ứng các yêu cầu hợp lý khác của khách.

Bước 4: Nhận bàn giao phòng và tiễn khách.

- Nắm được thời điểm khách rời khách sạn, thông báo cho bộ phận lễ tân.
- Phục vụ các yêu cầu của khách: giúp khách bao gói hành lý trả những dụng cụ khách mượn v.v...
- Kiểm tra toàn bộ những trang thiết bị của khách sạn xem có hư hỏng hay mất mát do khách gây nên không, nếu có phải thông báo ngay cho bộ phận lễ tân để kịp thời giải quyết với khách.
- Tiễn khách ra khỏi khu vực buồng ngủ.
- Nếu khách bỏ quên tài sản chuyển ngay cho bộ phận lễ tân để kịp thời trao lại cho khách.
- Sau khi khách đã đi, người phục vụ tiến hành làm vệ sinh ngay để phòng đó có khả năng sẵn sàng đón khách mới.

2.2. Kỹ thuật phục vụ

2.2.1. Kỹ thuật làm vệ sinh phòng

2.2.1.1. Chuẩn bị dụng cụ và đồ dùng thay thế

Chuẩn bị xe đẩy và sắp xếp các dịch vụ và đồ dùng thay thế sau

- *Thiết bị dụng cụ làm vệ sinh*
 - + Máy hút bụi (nếu có)

- + Chổi quét trần.
- + Chổi quét nhà.
- + Khăn lau bụi
- + Khăn lau kính, gương
- + Khăn lau cốc
- + Khăn lau nhà (phòng ngủ, phòng vệ sinh)
- + Cán lau nhà
- + Xô đựng nước
- + xẻng hót rác
- + Bộ hoá chất làm vệ sinh, lavabô, bồn tắm, bồn vệ sinh.
- + Bàn chải cọ bồn tắm
- + Bàn chải có cán dài cọ nền nhà
- + Chổi cọ toilet
- + Găng tay cao su, khẩu trang.
- + Khăn lau lavabô, bồn tắm
- + Khăn lau tường.
- + Khăn lau bệ xí
- + Chậu nhựa (rửa cốc chén)
- *Đồ dùng thay thế*
 - + Đồ dùng thay thế trong phòng ngủ.
 - Ga, gối và đồ vải cần thay: chăn, màn, phủ giường.
 - Túi đựng đồ giặt
 - Nước lọc
 - Dép đi trong nhà
 - Phích nước sôi

- Ấm, chén, đĩa, cốc, gạt tàn, dao đĩa ăn hoa quả, đĩa đựng bánh kẹo.

- Túi ni lông

- Cặp đặt phòng

+ Đồ dùng thay thế trong phòng vệ sinh.

- Khăn tắm, khăn mặt, khăn lau tay, thảm chùi chân.

- Giấy vệ sinh

- Cốc đánh răng, bàn chải, thuốc đánh răng.

- Áo choàng.

- Rèm che

- Giấy lau tay

- Dầu gội đầu, xà phòng tắm...

- Bông ngoáy tai

- Mũ tắm

- Máy sấy tóc.

2.2.1.2. Kỹ thuật làm vệ sinh buồng

- Nguyên tắc làm vệ sinh: Tiến hành theo trình tự từ cao xuống thấp, từ trong ra ngoài sao cho công việc sau không ảnh hưởng đến công việc trước.

- *Làm vệ sinh phòng ngủ*

+ Trước khi vào phòng: gõ cửa và thông báo

+ Vào phòng bật đèn: cầm chìa khoá vào ổ tiết kiệm điện hoặc bật các đèn trong phòng để kiểm tra tình trạng hoạt động.

+ Làm động tác thông thoáng phòng: mở cửa ra vào, cửa sổ, kéo rèm, mở điều hoà hoặc bật quạt.

- + Thay các vật dụng bằng vải.
- + Lột vải trải giường, đối với đồ dùng không thay thế cho vào tủ tránh bụi khi làm vệ sinh.
 - Khi thu vật dụng bằng vải phải kiểm tra xem có bị hư hỏng hoặc thiếu không.
 - Đặc biệt chú ý xem khách có đánh rơi, để quên gì không.
 - Vật dụng bằng vải bẩn được bỏ ngay vào túi trên xe đẩy, không để xuống sàn.
- + Thu dọn cốc tách đưa vào phòng vệ sinh, gạt tàn, bình nước thừa, đổ bã chè.
- + Thu thảm chùi chân đem ra ngoài.
- + Thu các đồ phế thải trong phòng: Vỏ chai và các loại đồ hộp vào bồ rác.
- + Kiểm tra bổ sung đồ uống trong tủ lạnh (mini bar)
- + Trải giường theo mùa.
- + Lau, chải bụi.
- Dùng vải lau bắt đầu từ cửa ra vào tuần tự theo một chiều cho đến hết.
- Lau chùi bàn phấn, bàn ghế uống nước, giường, cửa sổ, đèn.
- + Kiểm tra thiết bị, máy móc: điện thoại, máy thu hình...
- + Tắt điều hoà, quạt.
- + Làm vệ sinh đệm: lật đệm, đem ra ngoài đập bụi hay phủi bụi (nếu cần thiết).
- + Quét nền nhà, ban công.

+ Lau cốc tách, dao đĩa ăn hoa quả, sắp đặt bàn nước, gạt tàn.

+ Lau nhà, ban công hay hút bụi đồng thời sắp xếp các trang thiết bị trong phòng.

+ Đóng cửa sổ

+ Kiểm tra các công việc.

- Làm vệ sinh phòng vệ sinh

+ Chuẩn bị sẵn thuốc tẩy, bàn chải, xô đựng nước, giẻ lau sạch, găng tay.

+ Cọ rửa cốc, chén: pha thuốc tẩy vào nước nóng trong cốc dùng bàn chải rửa cốc để rửa. Dùng vải lau sạch, khô.

+ Dội, xả nước bệ xí, đổ thuốc tẩy để tẩy độc, ngâm một thời gian ngắn.

+ Thu dọn rác, dội nước, cọ sạch bên trong thùng đựng rác và lau khô, thay túi đựng rác

+ Cọ rửa xung quanh tường.

+ Cọ rửa khu vực lavabô và giá để lược, nước gội đầu...

• Nếu trên giá có vật dụng của khách thì để tạm ra một cách cẩn thận, sau khi lau giá khô sạch thì để vào chỗ cũ.

• Lau gương: phun dung dịch lau kính lên vải lau kính rồi lau lên mặt gương, dùng vải sạch lau sạch từ trên xuống dưới (không lau tròn đối với vật liệu kính).

• Lau chùi các bộ phận mạ: dùng vải khô lau sạch bóng, định kỳ dùng thuốc đánh bóng để đánh bóng vòi nước, vòi hoa sen, suốt treo rèm buồng tắm. Dùng khăn lau khô khu vực lavabô.

+ Cọ rửa khu vực bồn tắm: nhúng bàn chải vào thuốc

tẩy rồi cọ bốn tấm từ trên xuống dưới, sau đó xả nước, lau khô.

Cọ rửa hoặc lau khô rèm buồng tắm.

+ Cọ rửa khu vực bệ xí: dùng thuốc tẩy chuyên dụng, bàn chải cọ rửa kết nước, bệ xí rồi lau khô.

+ Bổ sung vật dụng, thay khăn tắm, khăn mặt, lau khô và đặt cốc đánh răng, xà phòng, giấy vệ sinh.

+ Cọ rửa nền nhà và lau khô

+ Kiểm tra.

+ Ra khỏi buồng tắm.

+ Tắt đèn

Đổ thuốc tẩy, xô đựng nước; vải lau... lên xe đẩy.

+ Vào sổ làm vệ sinh phòng

Định mức quét dọn phòng khách và tiêu chuẩn về thời gian làm vệ sinh các loại phòng khách. Định mức này có thể thay đổi tùy thuộc vào từng loại hạng khách sạn nhưng nhìn chung:

**** Định mức số phòng quét dọn là:***

16 phòng/ngày/người (trong đó phòng đang có khách nghỉ và phòng mà khách mới trả không quá 12 phòng/ngày/người).

**** Thời gian quét dọn phòng không có khách:***

5-10 phút/người/phòng.

**** Thời gian quét dọn phòng có khách:***

20-25 phút/người/phòng.

**** Thời gian quét dọn phòng khách mới trả:***

30-40 phút/người/phòng.

** Thời gian quét dọn phòng khách mới trả sau khi khách nghỉ năm ngày liên trở lên:*

45-50 phút/người/phòng.

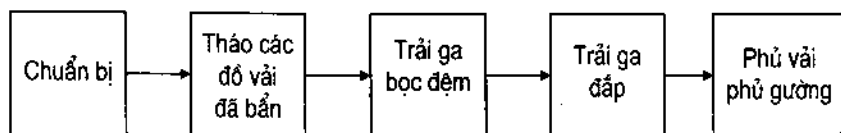
2.2.2. Kỹ thuật trải giường

- Trước khi trải giường phải lật đệm, đập bụi định kỳ 3 ngày/lần.

- Khi làm giường để đạt hiệu quả cao cần 2 nhân viên cùng làm.

Trải giường mùa hè, kiểu có cửa.

Sơ đồ 7: Quy trình trải giường nghỉ trong khách sạn



- Chuẩn bị: Lấy các vật dụng bằng vải từ trong xe, đặt lên ghế.

- Tháo các đồ vải đã dùng bẩn.

+ Lần lượt tháo các đồ vải ở trên giường, chú ý xem ở dưới gối và ga đắp có vật dụng khách để quên không.

+ Bỏ các đồ vải bẩn vào túi trên xe đẩy.

+ Điều chỉnh đệm cho vừa khớp với giường.

- Trải ga bọc đệm.

Hai nhân viên đứng hai bên cạnh giường ở phía đầu giường, mỗi người cầm một mép ga cùng tung ga phủ lên đệm, khéo léo để đường may nối vải nằm ở chính giữa,

phần thừa 4 phía đều nhau, cùng nâng đệm, trước hết giắt mép ga trên đầu giường rồi đến mép ga cạnh giường, cuối cùng xuống đuôi giường căng thẳng, giắt nốt phần ga còn lại xuống dưới đệm.

Yêu cầu:

Phần giữa giường và 2 bên mép đệm phải phẳng, bốn góc đệm vuông, không dồn cục.

- Đặt gối đã được lồng vỏ

- Trải ga đắp: Trải thêm một chiếc ga đắp lên trên ga phủ đệm (ga giường đôi có kích cỡ 2m5 x 3m2, ga giường đơn có kích cỡ 2m2 x 3m2), mặt trái ga ở phía trên, tư thế 2 nhân viên giống như trải ga bọc đệm, tung ga về phía cuối giường, phía đầu giường kéo ga chồm thành đầu giường, gấp xuôi xuống khoảng 40cm. Phía cửa giường, gấp lên khoảng 40cm. Hai mép ga còn lại dặt xuống dưới đệm. Cửa giường gấp chéo thành một góc tam giác cân.

- Phủ vải phủ giường trùm qua thành cuối giường

*** Trải giường mùa thu, đông**

Quy trình giống như trải giường mùa hè nhưng đặt thêm một chăn len hay chăn bông mỏng lên trên ga đắp.

Sau khi trải ga đắp, chỉnh cho cân xứng, trải lên trên ga đắp một chăn len sao cho bên góc làm cửa giường, cạnh chăn trùng với mép giường, mép trên phía đầu giường cách mép ga đắp 40cm. Ở 2 cạnh cửa giường bọc ga đắp lên trên chăn len và làm cửa giường hai cạnh còn lại rất vào mép giường.

3. Một số biểu mẫu nhân viên buồng thường sử dụng**BÁO CÁO PHÒNG**

Ngày..... tháng..... năm...../Giờ

Nhân viên.....

Số phòng	Tình trạng	Ghi chú
201		
202		
203		
204		
.....		
.....		
.....		

Ghi chú:

Tuỳ vào từng khách sạn sẽ có hệ thống ký hiệu riêng thể hiện tình trạng.

- Phòng trống đã làm vệ sinh
- Phòng có khách đã làm vệ sinh
- Phòng có khách và bẩn
- Phòng trống và bẩn
- Phòng hỏng.

PHIẾU KIỂM TRA PHÒNG

Họ tên:.....

Tầng II:

Ngày..... tháng..... năm...../Giờ

Tên các đồ dùng	Số phòng		
	201	202	203....
* Phòng ngủ, phòng khách			
1. Cửa/khoá			
2. Đèn/công tắc			
3. Tường/đồ gỗ/trang trí			
4. Trần/thảm			
5. Rèm/mành			
6. Điện			
7. Điện thoại			
8. Tivi/radio			
9. Điều hoà			
10. Tủ lạnh			
* Phòng tắm			
1. Cửa			
2. Đèn/công tắc			
3. Tường/son/sàn			
4. Trần			
5. Gương			
6. Vòi nước/vòi hoa sen			
7. Chậu rửa mặt			
8. Giấy vệ sinh			
9. Xà phòng/dầu gội đầu			
10. Thiết bị vệ sinh			

2.3. Tiêu chuẩn vệ sinh

2.3.1. Tiêu chuẩn vệ sinh phòng ngủ

- Trần và tường nhà không có mạng nhện, bụi, côn trùng.

- Sàn si, sàn lát đá hoa bóng, đều, không có mùi hôi, không có bụi.

- Đồ gỗ sạch, không có vết xước, mốc, các khe kẽ gầm giường, gầm tủ, nóc tủ không có mạng nhện, sạch bụi.

- Đối với các loại ghế bọc vải, bọc nhung thành ghế, lưng ghế, tay vịn không có vết ố vàng, cấu bẩn, chân và gầm ghế không có mạng nhện và bụi.

- Các loại cửa kính, cửa chớp, cửa ra vào, tường, cửa sổ, các bộ lò sưởi v.v... không có mạng nhện, bụi.

- Đồ thủy tinh, pha lê.

+ Các loại kính sáng bóng, không có vết mờ, bụi.

+ Các loại lọ hoa hay đồ bằng thủy tinh sáng bóng trong suốt, không có vết mờ.

+ Gương soi bóng, trong, sáng, khô ráo.

+ Sành sứ, sơn mài sạch bụi, bóng, không có vết cấu đen, không có vết xước.

- Các loại đồ vải: không có vết ố vàng, phải sạch, phẳng và thay, giặt đúng quy định.

- Các loại chăn, đệm, gối không rách, ố vàng.

- Các loại thảm không có vết bẩn, không có bụi.

2.3.2. Tiêu chuẩn vệ sinh phòng vệ sinh

- Trần, tường, sàn nhà khô ráo, sạch, trắng, bóng không có vết vàng ố hay đen, không có mùi hôi.

- Các vòi nước không hoen ố, rỉ.
- Hệ thống cấp thoát nước thông thoát, không tắc, không rò rỉ.
- Cửa kính chớp không có mạng nhện, sáng bóng.
- Góc phòng, các khe sạch, không có bụi.
- Khăn mặt, khăn tắm khô ráo, đủ, sạch sẽ, không có mùi hôi.
- Giá treo khăn, mắc áo sạch bụi, không hoen ố, không gãy.
- Giá kính khô ráo, sáng bóng, không có mùi hôi, nước đọng.
- Các trang thiết bị khác: chậu rửa mặt, bồn tắm, hồ xí đầy đủ, sạch sẽ, trắng, sáng bóng, không ố vàng, rỉ, sút mẻ, không có mùi hôi.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG II

1. Tại sao hoạt động kinh doanh lưu trú lại giữ vai trò quan trọng trong kinh doanh khách sạn?
2. Phân tích các yêu cầu đối với lao động phục vụ buồng trong khách sạn.
3. Nêu những hiểu biết về sắp xếp trang thiết bị tiện nghi trong phòng ngủ tại khách sạn.
4. Nêu quy trình và kỹ thuật phục vụ buồng ngủ trong khách sạn.
5. Để quản lý tốt chất lượng phục vụ buồng cần quan tâm đến những vấn đề gì? Tại sao?

Chương III

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BÀN TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

Trong chương này sinh viên cần nắm được các nội dung:

- *Cách thức thiết kế một phòng ăn trong khách sạn, nhà hàng.*
- *Tổ chức lao động tại khu vực bàn trong khách sạn nhà hàng.*
- *Quy trình phục vụ tại khu vực bàn trong khách sạn nhà hàng.*
- *Hình thức tổ chức và quy trình phục vụ một số loại tiệc trong kinh doanh ăn uống.*

I. GIỚI THIỆU VỀ BỘ PHẬN PHỤC VỤ BÀN TRONG KHÁCH SẠN NHÀ HÀNG

1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ bàn

1.1. Vị trí, chức năng

Bộ phận phục vụ ăn uống là một trong những bộ phận lớn và cũng là bộ phận quan trọng trong khách sạn. Để

kinh doanh dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn, cần có sự hoạt động tổng hợp của ba bộ phận sau:

- Bộ phận phục vụ bàn: trong và ngoài khách sạn phục vụ nhu cầu ăn uống hàng ngày của khách.
- Bộ phận bar: phục vụ nhu cầu về các loại đồ uống cho khách
- Bộ phận bếp: chế biến các món ăn cho khách.

Ba bộ phận trên hoạt động riêng lẻ nhưng lại có sự phối hợp nhịp nhàng, thống nhất với nhau với mục đích cuối cùng là đáp ứng các nhu cầu ăn uống của khách.

Trong khách sạn nhà hàng, bộ phận bàn giữ vị trí quan trọng đảm nhiệm công việc đón tiếp, phục vụ khách ăn uống hàng ngày và các bữa tiệc lớn nhỏ.

Bộ phận bàn trực tiếp tiếp xúc với khách, thông qua quá trình phục vụ ăn uống hàng ngày, thực hiện chức năng tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ, tăng doanh thu cho khách sạn.

Trong quá trình phục vụ, nhân viên bộ phận bàn phải khéo léo giới thiệu với khách các món ăn của nhà hàng để khách biết và thưởng thức. Họ cũng phải có khả năng hiểu được tâm lý, thị hiếu ăn uống của khách, từ đó tư vấn cho bộ phận bếp, bar, thay đổi thực đơn và cách chế biến các món ăn, đồ uống hợp khẩu vị hơn với từng đối tượng khách, giúp nhà hàng ngày càng thu hút được nhiều khách hơn.

1.1.2. Nhiệm vụ

Nhiệm vụ chính của bộ phận phục vụ bàn trong khách sạn, nhà hàng là phục vụ khách ăn, uống hàng ngày và

các bữa tiệc lớn nhỏ trong khách sạn, nhà hàng. Được cụ thể bởi các nhiệm vụ sau:

- Hàng ngày, phối hợp chặt chẽ với bộ phận bếp, bộ phận bar để phục vụ mọi yêu cầu ăn, uống của khách.
- Tổ chức sắp xếp, trang trí phòng ăn gọn gàng, mỹ thuật.
- Đảm bảo vệ sinh phòng ăn, phòng tiệc và mọi trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách và vệ sinh cá nhân.
- Có biện pháp phòng ngừa, bảo vệ an toàn cho khách trong khi ăn uống.
- Quản lý tốt các tài sản vật tư hàng hoá được giao.
- Chấp hành nghiêm chỉnh các chế độ chính sách báo cáo thường ngày.
- Hoàn thành tốt các chỉ tiêu kế hoạch được giao.
- Thường xuyên trao đổi, học tập nghiệp vụ, văn hoá, ngoại ngữ...

2. Tiêu chuẩn thiết kế phòng ăn quốc tế

Nhà hàng trong khách sạn được xây dựng, thiết kế theo những tiêu chuẩn, nguyên tắc sau:

2.1. Địa điểm

Phòng ăn thường đặt ở tầng trệt của khách sạn, vì:

- Tránh cho khách phải lên xuống nhiều lần, gây cảm giác mệt nhọc, phiền phức.
- Thu hút thêm khách vãng lai.
- Phòng ăn ở tầng trệt giảm được chi phí vận chuyển nguyên liệu, thực phẩm, chất đốt, đường dẫn điện, ống dẫn cấp thoát nước và chất phế thải đưa ra ngoài...

2.2. Diện tích

Theo tiêu chuẩn quốc tế, nhà hàng phải có số chỗ ngồi gấp 1,5 lần số khách tạm trú trong khách sạn. Nghĩa là nếu khách sạn có 50 phòng (100 giường) thì nhà hàng phải đủ ít nhất 150 chỗ ngồi để dự trù cho 50 khách vắng lai và khách địa phương. Ngoài ra, có thể thiết kế thêm các phòng ăn phụ như phòng tiệc, phòng ăn riêng.... Các phòng ăn phụ lớn nhỏ tùy theo loại hạng và quy mô của khách sạn, song phải đảm bảo thông số 1,2 m² diện tích cho mỗi chỗ ngồi.

2.3. Trang trí nội thất phòng ăn

Phòng ăn là nơi diễn ra sự trao đổi mua bán sản phẩm ăn uống của nhà hàng, khách sạn. Do vậy, phòng ăn phải được trang trí một cách phù hợp đáp ứng nhu cầu, thị hiếu và tâm lý khách.

Trang trí nội thất phòng ăn phải đảm bảo yêu cầu về thẩm mỹ, đẹp, sang trọng và an toàn.

2.3.1. Màu sắc không gian của phòng ăn

Là yếu tố đầu tiên, tác động khá mạnh mẽ đến tâm sinh lý của người ăn uống vì màu sắc phòng ăn có thể làm cho khách có cảm giác sáng khoái, nhẹ nhàng, hay nặng nề, khó chịu. Hai yếu tố quyết định màu sắc không gian trong phòng ăn đó là màu sắc trang trí trong phòng ăn và hệ thống chiếu sáng.

- Màu sắc trang trí phòng ăn chịu ảnh hưởng bởi màu sắc trần nhà, tường nhà, rèm che cửa, sàn nhà, màu sắc bàn ghế và các trang thiết bị bố trí trong phòng ăn. Các nhà nghiên cứu đã chỉ ra cường độ màu sắc sáng hay tối có thể làm tăng hay giảm ánh sáng trong phòng. Với

các gam màu khác nhau trong phòng ăn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cảm giác của khách. Các màu tối (tím, xanh thẫm, đỏ thẫm, đen) thường gợi cho con người có cảm giác nặng nề. Ngược lại, các màu sáng (vàng, xanh lá cây, da cam, trắng) lại tạo cho ta cảm giác nhẹ nhàng, dễ chịu. Màu sắc còn gây cảm giác về quy mô lớn nhỏ trong phòng. Ví dụ màu vàng thẫm làm cho gian phòng dường như bé lại, màu xanh lam làm cho gian phòng dường như rộng hơn.

Do vậy, lựa chọn và phối hợp màu sắc như thế nào để phù hợp và hài hoà là một vấn đề đáng quan tâm khi thiết kế một phòng ăn.

Trước hết, khi xác định màu sắc cho phòng ăn cần lựa chọn một màu nền, chủ yếu làm gốc. Sau đó là sự kết hợp, pha trộn các màu khác một cách hài hoà để tạo cho khách một cảm giác thoải mái dễ chịu. Không nên bố trí tất cả các đồ vật trong phòng ăn có cùng một màu.

Hệ thống rèm che cửa. Các cửa kính phòng ăn cần được che rèm loại mỏng, thông thoáng, tránh đem lại cảm giác ngột ngạt, lại giúp khách có thể thấy được quang cảnh bên ngoài.

- Hệ thống chiếu sáng

Để đạt độ thẩm mỹ cao, hệ thống các đường dây dẫn điện phải được thiết kế ẩn vào trong tường. Các bóng đèn ánh sáng vàng phải có trao đèn mờ. Có thể dùng đèn chùm nhưng không nên dùng đèn thuỷ ngân vì ánh sáng xanh, lạnh lẽo không phù hợp với không khí của phòng ăn. Mặt khác trong phòng ăn cũng không sử dụng hệ thống chiếu sáng quá rực rỡ, tung bừng chói chang.

2.3.2. Hệ thống âm thanh

Thiết bị âm thanh làm cho khách có cảm giác dễ chịu, khi ăn uống cảm thấy ngon và thoải mái hơn.

Chỉ nên sử dụng loại nhạc thính phòng êm dịu, các bài ca trữ tình, các điệu nhạc Rốc, Pốp đều không thích hợp với không khí của phòng ăn.

2.3.3. Hoa, cây cảnh

Cây cảnh và hoa góp phần làm cho phòng ăn thêm tươi vui, sinh động. Chậu cảnh trong phòng ăn vừa có tác dụng trang trí lại vừa gợi cho khách cảm giác dễ chịu gần gũi với thiên nhiên. Cây cảnh nên dùng những cây đẹp, có lá xanh tươi, nhỏ, thích hợp, không bày nhiều, và bày những cây quá đậm. Tùy vào diện tích, cấu trúc sắp xếp bàn ghế trong phòng mà lựa chọn vị trí phù hợp để đặt các chậu cây cảnh.

Trong bất cứ phòng ăn nào cũng thường được trang trí bằng hoa. Hoa trong phòng ăn thường được sử dụng theo 2 dạng: hoa bày bàn và hoa treo tường. Thường dùng các bình thấp, bát hoặc lồng để cắm hoa. Khi lựa chọn các loại hoa để bàn cần quan tâm đến yếu tố màu sắc và hương thơm của hoa, không cắm nhiều hoa và không nên bày hoa giả. Hoa treo tường thường được đặt trong lồng và treo tại những vị trí thích hợp trong phòng ăn.

2.3.4. Tranh ảnh

Tranh ảnh dùng để trang trí phòng ăn và có tác dụng giải trí cho khách trong khi ăn. Vì vậy tốt nhất nên sử dụng các loại tranh ảnh về phong cảnh đất nước.

Khi treo tranh ảnh hay một biểu tượng nào đó của nhà hàng nên treo vừa tầm với khách ngồi ăn và lựa chọn

vị trí hợp lý, tranh ảnh thường được treo trên mặt tường phía trong cùng của phòng ăn.

2.4. Hệ thống trang thiết bị

Mức độ sang trọng, hiện đại của hệ thống trang thiết bị nội thất thể hiện cấp độ của một nhà hàng. Trang thiết bị chính trong phòng ăn bao gồm các loại đồ gỗ, đồ vải, đồ thủy tinh pha lê, đồ sành sứ, đồ kim loại, đồ điện.

2.4.1. Đồ gỗ

Đồ gỗ trong nhà hàng, khách sạn chủ yếu bao gồm bàn, ghế, tủ thường làm bằng các loại gỗ quý.

Bàn ăn: Phụ thuộc vào từng loại khách sạn mà trang bị các loại bàn ăn khác nhau. Trong phòng ăn thường dùng bàn tròn, bàn vuông vừa đủ cho từ 4 đến 8 chỗ ngồi. Trong trường hợp phục vụ một đoàn khách đông thì các bàn được nối với nhau. Thường thì chiều cao của bàn là 0,75m.

Ghế có nhiều loại như ghế sa lông dùng trong phòng tiếp khách, phòng trà, ghế mây, ghế xếp, ghế tựa... Trong phòng ăn thường dùng ghế bọc đệm cả phần chỗ ngồi và phần tựa lưng nhưng phần tựa lưng không được che lấp đầu khách. Chiều cao của ghế thường là 0,45m, đệm bọc vải giả da đồng màu, hài hoà với màu sắc tổng thể trong phòng ăn.

Tủ có nhiều loại như tủ đứng dùng để đựng đồ vải, tủ thấp có nhiều ngăn để chứa các dụng cụ ăn uống và cũng chính là nơi đặt tạm các khay thức ăn được chuyển từ nhà bếp lên, chờ để phục vụ khách. Tủ này thường được gọi là bàn chờ. Bàn chờ để yên một chỗ không xê dịch, kê sát tường cuối phòng ăn gần lối ra vào cửa bếp.

2.4.2. Đồ vải

Đồ vải trong nhà ăn được phân thành nhiều loại: Khăn trải bàn, khăn lót mặt bàn, khăn ăn, khăn phục vụ, khăn lau, rèm cửa...

Khăn lót mặt bàn ăn thường bằng dạ, nỉ hay vải dày. Khăn phủ bàn và khăn ăn bằng vải trắng dày. Kích cỡ khăn trải bàn tùy thuộc vào cỡ bàn nhưng phải phủ xuống quanh bàn khoảng 30-35cm. Khăn ăn có kích cỡ 45x45cm, khăn phục vụ có kích cỡ 50x60cm. Khăn lau được phân ra các loại khăn lau bát, khăn lau đĩa, khăn lau cốc, tách và các dụng cụ ăn uống khác một cách riêng biệt.

2.4.3. Dụng cụ ăn uống

Dụng cụ ăn uống dùng trong nhà hàng, khách sạn phải đảm bảo đủ về chủng loại, số lượng, chất lượng, tính thẩm mỹ và yêu cầu vệ sinh.

Dụng cụ ăn Á hầu hết bằng sứ, chỉ có ly bằng pha lê. Đồ sứ gồm có: bát ăn cơm, thìa sứ, đĩa đựng thức ăn khô nhiều cỡ, bát canh, đĩa lót bát, bát con đựng nước chấm, đĩa để thìa, ấm chén uống trà, đĩa gỗ, liễn cơm v.v...

Dụng cụ ăn Âu nhiều hơn và bằng nhiều nguyên liệu khác nhau, cụ thể:

- Dụng cụ bằng sứ:
 - Đĩa nông đựng thịt, cá
 - Đĩa sâu lòng đựng súp
 - Đĩa nhỏ đựng đồ tráng miệng
 - Đĩa đựng bánh mì
 - Đĩa đựng bơ

- Liễn xúp loại sâu lòng
- Liễn nông đựng salad trộn
- Liễn đựng đường có nắp
- Các dụng cụ uống trà

Đồ sứ dùng trong ăn Âu thường dày, hoa văn đơn giản.

▪ Dụng cụ bằng kim loại: Thường bằng bạc, inox hoặc đồng mạ kền, một số khác bằng nhôm gồm:

- Các bộ đồ dao đĩa ăn thịt cá, ăn tráng miệng, thìa các loại, kim ăn cua bể, ốc,....
- Khay nhôm hoặc inox đựng thức ăn.
- Bình đựng cà phê pha sẵn.
- Dụng cụ bằng pha lê, thuỷ tinh: Các loại ly vang, ly nước ngọt, ly rượu, bia, cocktail.
- Liễn đựng đường.
- Gạt tàn bằng pha lê.
- Các loại dụng cụ đựng gia vị.
- v.v.

2.4.4. Đồ điện:

Trong phòng ăn thường chủ yếu sử dụng các loại thiết bị như máy điều hoà, máy hút bụi, tủ lạnh, máy làm đá, máy rửa bát, máy đếm tiền, lò điện sấy, lẩu điện, ga...

Máy điều hoà nhiệt độ là loại máy chuyên được sử dụng trong phòng ăn để điều hoà nhiệt độ nóng, lạnh theo thời tiết và khí hậu. Quạt điện đứng để làm mát nhưng không nên sử dụng trong phòng ăn vì nó công kênh, gây tiếng ồn lại làm giảm tính thẩm mỹ.

Máy hút bụi là máy chuyên dùng để làm vệ sinh trong khách sạn cụ thể trong phòng ăn, phòng tiệc...

Tủ lạnh và máy làm đá dùng để làm lạnh, sản xuất đá, bảo quản các loại thực phẩm, hoa quả, ướp lạnh các loại đồ uống rượu bia...

Máy rửa bát chuyên dùng để rửa các dụng cụ ăn uống. Vào mùa đông cần có lò điện để sấy đĩa và giữ độ nóng cần thiết cho các món ăn. Lẩu cho món ăn Á nên dùng nồi lẩu gas, hoặc nồi lẩu điện để giữ vệ sinh chung trong phòng ăn.

Không nên đặt tivi, đầu video trong phòng ăn gây ồn ào làm khách mất tập trung trong bữa ăn.

2.5 Các góc phụ trong phòng ăn chính

2.5.1. Góc dành cho quầy bar

Bar trong phòng ăn là nơi phục vụ các loại bia, rượu, nước ngọt cho khách. Bar phòng ăn không bố trí ghế cao xung quanh quầy như ở bar rượu.

2.5.2. Góc thu ngân

Quầy thu ngân thường lẫn vào trong quầy bar. Ngoài nhiệm vụ viết hoá đơn và thanh toán với khách ăn uống, nhân viên thu ngân ở các nhà hàng nhỏ còn kiêm thêm nhiệm vụ trực máy điện thoại, xuất rượu, bia, nước ngọt cho khách.

2.5.3. Phòng khách và phòng tiệc nhỏ

Ngoài phòng ăn chính, nhà hàng thường có phòng tiệc riêng. Đây là phòng ăn dành cho những đoàn hoặc nhóm khách muốn có sự tách biệt kín đáo và ấm cúng hơn.

2.5.4. Khu vệ sinh

Nhất thiết phải có khu vực vệ sinh cho khách.

Ngoài ra, tùy thuộc vào diện tích cũng như cách bài trí, trong nhà hàng có thể có thêm góc cảnh quan thiên nhiên, góc dành cho ban nhạc sống v.v...

3. Tổ chức lao động tại khu vực bàn trong khách sạn, nhà hàng

3.1. Cơ cấu lao động

Tiếp viên là những nhân viên làm công việc phục vụ khách ăn uống trong khách sạn nhà hàng. Một nhà hàng có được người đầu bếp tài hoa đi đôi với một đội ngũ tiếp viên đạt tiêu chuẩn thì chắc chắn sẽ nổi tiếng và thu hút được nhiều khách. Từ lâu, người ta đã quan niệm công việc của người tiếp viên là việc làm đầy tính nghệ thuật. Nhân viên phục vụ nhà hàng hay phòng ăn trong khách sạn được tổ chức thành từng tổ với chức năng, nhiệm vụ riêng. Đối tượng duy nhất của các tổ này là khách ăn uống. Ở các khách sạn, nhà hàng lớn, cơ cấu tổ chức bao gồm:

- *Mét-đô-ten* (Maitre d'hôtel): Chịu trách nhiệm thừa hành lệnh của giám đốc, quản lý chung phòng ăn và quan hệ với khách. Mét-đô-ten phải nắm được các yêu cầu, ý kiến của khách để phản ánh với giám đốc và làm việc lại với các bếp trưởng. Đối với nhà hàng, Mét-đô-ten chịu trách nhiệm theo dõi vệ sinh ăn uống, tinh thần phục vụ của nhân viên, việc thu ngân, giờ giấc lao động, bố trí nhân viên phục vụ cho phù hợp. Ngoài ra hàng tuần, hàng tháng còn chủ trì các cuộc họp chung để rút kinh nghiệm

phục vụ nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- *Trưởng khu vực*: Chịu trách nhiệm ở một khu vực nhất định nào đó của phòng ăn, thường khoảng 3 dãy bàn (15 đến 25 bàn). Trưởng khu vực có thể giúp Mét-đô-ten nhận các yêu cầu của khách cũng như giúp khách trong việc thái các món ăn nguyên con như gà, chim quay, thịt rán.

- *Trưởng dãy*: Chịu trách nhiệm phục vụ nhiều bàn kê trong cùng một dãy (5 đến 10 bàn theo khả năng phục vụ). Trưởng dãy cũng phải lo trải khăn bàn, bày biện những vật dụng cần thiết trước bữa ăn như một tiếp viên bình thường.

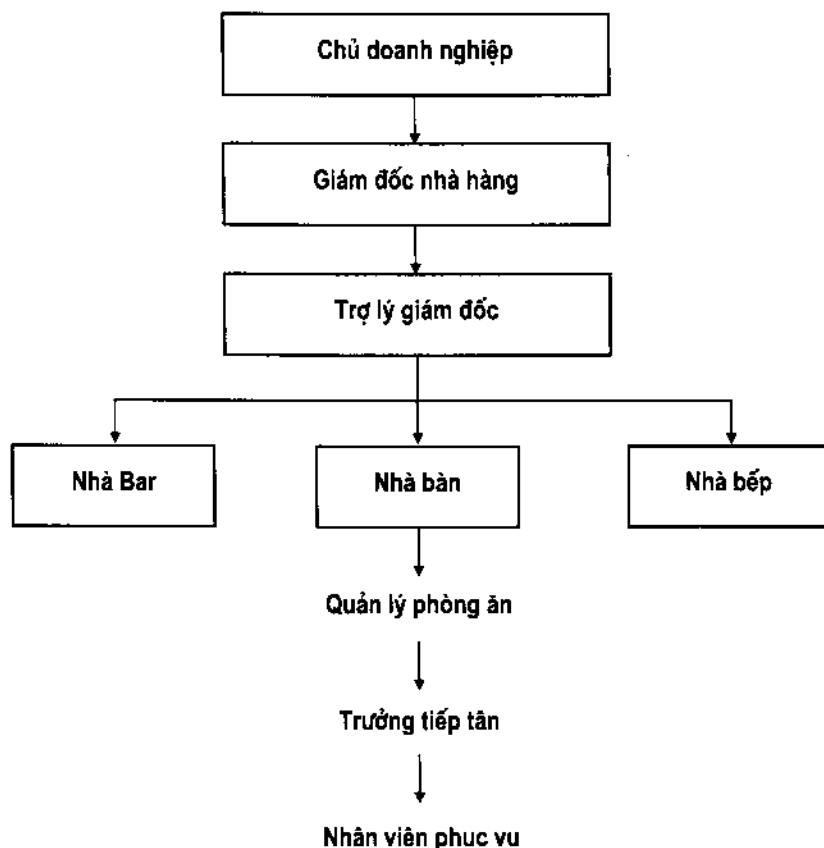
- *Nhân viên phục vụ rượu*: Phục vụ bia, rượu, nước ngọt... theo yêu cầu của khách. Tiếp viên rượu còn phải giới thiệu để khách biết các loại đồ uống dùng cho đúng với khẩu vị riêng của từng món.

- *Nhân viên bưng bê*: Là người liên lạc giữa nhà bàn và nhà bếp, bưng dọn bát đĩa, thức ăn thừa... vào trong và mang thức ăn từ bếp ra phục vụ khách.

- *Nhân viên thu dọn*: Chịu trách nhiệm thu dọn các bàn khách đã ăn xong, thay khăn bàn, quét dọn phòng ăn. Đây thường là giai đoạn thực tập của những nhân viên mới vào nghề.

Ngày nay việc phân công phục vụ theo kiểu chuyên môn hoá như trên đã mất dần, tính kiêm nhiệm cao hơn, cường độ làm việc cao hơn. Nhiều chức danh khác nhau trong nhà hàng được gộp lại. Sau đây là một mô hình tổ chức lao động như vậy.

Sơ đồ 15: Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng



3.2. Các yêu cầu lao động

Ở khách sạn và những nhà hàng hiện đại quy mô lớn, người phục vụ phải có đủ 4 tiêu chuẩn: thể lực, tri thức, đạo đức và nghiệp vụ.

Riêng ở Việt Nam, quy định của Bộ văn hoá - Thông tin - Thể thao và du lịch ban hành ngày 26/3/1991 người

phục vụ khách du lịch phải đảm bảo tiêu chuẩn chung, cụ thể như sau:

- Ngoại hình tốt, không dị tật, khoẻ mạnh, không mắc các bệnh ngoài da hay bệnh truyền nhiễm.

- Tươi tắn, nhanh nhẹn, lịch sự và có khả năng giao tiếp tốt.

- Có trang phục làm việc chỉnh tề, sạch sẽ.

Ngoài ra đối với từng loại nhân viên cũng được quy định cụ thể như sau.

- *Nhân viên bàn:*

- * Đã qua lớp nghiệp vụ bàn.

- * Biết một ngoại ngữ thông dụng ở mức giao tiếp trong nghề nghiệp.

- *Mét-đô-ten:*

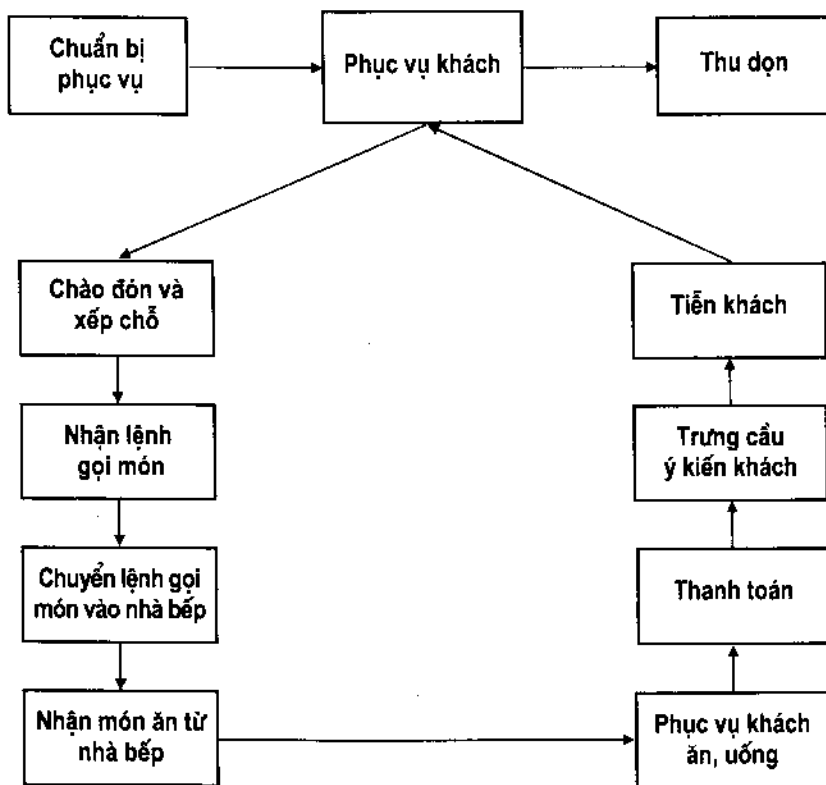
Đã qua lớp bồi dưỡng Mét-đô-ten. Là nhân viên phục vụ bàn ít nhất 3 năm trở lên. Biết ít nhất một ngoại ngữ ở mức giao dịch.

II. CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BÀN

1. Quy trình phục vụ

Quy trình phục vụ ăn uống trong nhà hàng phải tuân tự qua công đoạn chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách và thu dọn đóng cửa. Các công đoạn này bao gồm các công việc cụ thể, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ của một nhà hàng cũng như tâm lý và quyền lợi của khách. Do vậy, không thể bỏ sót bất cứ một chi tiết nhỏ nào. Quy trình được tóm tắt theo sơ đồ sau:

Sơ đồ 16: Quy trình phục vụ bàn trong khách sạn nhà hàng



2. Kỹ thuật phục vụ

2.1. Quá trình chuẩn bị phục vụ

Trong quá trình ăn uống rất phức tạp và tỷ mỉ. Nếu quá trình chuẩn bị không chu đáo sẽ gây nên những hiện tượng như nhầm lẫn, hư hỏng dụng cụ, hàng hoá và phục vụ khách không được kịp thời, chu đáo, lãng phí thời gian không cần thiết.

Quá trình chuẩn bị được tiến hành trước thời điểm khách đến ăn tại nhà hàng. Các công việc chuẩn bị bao gồm: vệ sinh phòng ăn, thu dọn, bài trí phòng ăn, chuẩn bị trang thiết bị dụng cụ và chuẩn bị cá nhân của nhân viên phục vụ.

Vệ sinh phòng ăn là nhiệm vụ của mỗi nhân viên phục vụ bàn. Vệ sinh phòng ăn được tiến hành ở nhiều thời điểm, công đoạn, mức độ khác nhau nhưng mục đích cuối cùng là đảm bảo phòng ăn luôn được sạch sẽ, các trang thiết bị được sắp xếp theo đúng tiêu chuẩn thẩm mỹ của nhà hàng ăn uống.

Cụ thể gồm các công việc sau:

- Quét dọn, lau chùi phòng ăn, cửa kính và khu vệ sinh.
- Lau chùi và kê xếp lại toàn bộ bàn ghế, quầy hàng và những vật treo trên tường (quạt máy, hoa trang trí, tranh ảnh quảng cáo...)
- Lau chùi lại dụng cụ ăn uống.
- Cắm hoa tươi.
- Trút thêm gia vị vào lọ hoặc thay mới theo định kỳ.
- Xem kỹ thực đơn trong ngày hoặc thực đơn bữa.
- Trải khăn bàn.
- Chuẩn bị bày dụng cụ ăn uống.
- Chuẩn bị các loại dụng cụ phục vụ của nhân viên.

Quy trình chuẩn bị trên tùy thuộc vào số lượng khách và phải đảm bảo cả về số lượng, chất lượng, vệ sinh vv... đồng thời có sự dự trữ cho cả những khách đến đột xuất.

Chuẩn bị cá nhân trước khi phục vụ là công việc bắt

buộc đối với mỗi nhân viên bao gồm các công việc liên quan đến vấn đề vệ sinh thân thể, trang điểm, trang phục và một số các vấn đề khác.

Chuẩn bị trước giờ vào ca, người phụ trách kiểm tra dáng mạo, trang phục của nhân viên, bố trí công việc trong ngày, phân công nhiệm vụ cho nhân viên, giới thiệu các món ăn đặc sắc trong ngày của nhà bếp.

2.2. Quá trình phục vụ khách

2.2.1. Quá trình phục vụ khách ăn chọn món

Đây là hình thức khách tự lựa chọn từng món ăn theo sở thích. Khách ăn chọn món, phần lớn là những khách đi lẻ, ít người.

Quá trình phục vụ bao gồm các công việc đón tiếp khách, phục vụ khách ăn uống, tiễn khách.

- Chào đón và xếp chỗ

Đón tiếp khách nằm trong khuôn khổ giao tiếp, có thể nói đây là giai đoạn tạo ấn tượng ban đầu đối với khách. Do đó, tại khu vực nhà bàn cần có người tiếp viên lịch thiệp, mến khách, nắm được các nghi thức lễ tân, có khả năng giao tiếp tốt.

Khi khách bước vào nhà hàng, tiếp viên nên niềm nở, đón chào khách ngay từ ngoài cửa, mời và cùng với khách đi vào phòng ăn. Nhân viên đón tiếp khách phải đi ở bên trái phía trước khách, giữ khoảng cách từ 1 đến 1,5m với khách. Thái độ niềm nở sẽ gây được ấn tượng thiện cảm ban đầu của khách đối với nhà hàng.

Nếu khách đã đặt bàn ăn trước, tiếp viên sẽ mời khách đến bàn đã được dành sẵn. Nếu khách đến bất chợt

thì tùy theo thành phần, số lượng, yêu cầu của khách và điều kiện cụ thể của nhà hàng mời khách đến một bàn thích hợp nhất.

Tiếp đến, người phục vụ nhẹ nhàng giúp khách kéo ghế ra, đợi khách vào chỗ, đẩy ghế vào, mời khách ngồi rồi giới thiệu nhân viên phục vụ bàn với khách.

- Nhận lệnh gọi món

Trong thời gian khách chọn món ăn, người phục vụ có thể giới thiệu luôn về những món ăn mới, đặc sản của nhà hàng. Nếu khách tỏ vẻ lưỡng lự chưa biết nên gọi món nào người phục vụ nên nhanh chóng gợi ý cho khách một số món ăn của nhà hàng. Cũng có các món ăn được đặt với tên gọi kỳ lạ khách muốn hiểu, người phục vụ sẽ giới thiệu về cách chế biến, nguyên liệu vv... của món ăn đó.

Trong trường hợp khách đi lẻ, nhân viên cần ghi rõ số bàn ăn, các món ăn và các yêu cầu đặc biệt để viết phiếu ăn được đầy đủ và giúp phục vụ được chính xác.

Đối với khách đi theo đoàn, người phục vụ nên đứng cạnh khách đại diện chiêu đãi, ghi nhận lệnh đặt ăn và ghi nhớ một số đặc điểm nhận diện vì phần lớn người khách này sẽ thanh toán sau bữa ăn. Nếu người khách đại diện gọi chung món ăn cho tất cả mọi người trong đoàn thì không có gì phức tạp, còn nếu người đại diện này chỉ gọi món ăn riêng cho mình, người phục vụ phải đến hỏi từng khách kể từ khách ngồi bên phải người đại diện và lần lượt theo chiều ngược kim đồng hồ. Trường hợp này, người phục vụ phải nhớ đặc điểm của từng khách gọi món ăn để khi mang thức ăn ra không bị nhầm lẫn.

- Chuyển lệnh gọi món vào nhà bếp

Hệ thống giao nhận lệnh gọi món với nhà bếp thay đổi tùy theo quy mô của nhà hàng, kiểu loại nhà bếp và kiểu phục vụ. Ở một số nhà hàng, có thể nói miệng lệnh gọi với bếp trưởng để người này ghi lại. Một số nhà hàng khác, lệnh gọi có thể được ghi trên hoá đơn rồi giao cho bếp trưởng để giải quyết theo thứ tự. Người bếp trưởng có thể gài lệnh gọi lên một vành bánh xoay, một cái trục hay một hệ thống kẹp để chuyển lệnh gọi vào bếp theo thứ tự. Đôi khi, trong những nhà hàng lớn, tiếp viên phải viết lại lệnh gọi tách biệt cho các bộ phận bếp khác nhau.

Tiếp theo người phục vụ có thể đặt thêm các dụng cụ ăn uống nếu cần tùy theo thực đơn khách gọi.

Khi thực đơn chuyển vào nhà bếp, nếu các món ăn đã có sẵn thì nhân viên đem ra phục vụ khách, còn nếu những món ăn phải chờ để chế biến, người phục vụ phải nói rõ thời gian phục vụ khách. Trong lúc khách chờ đợi, có thể khéo léo giới thiệu cho khách những món ăn, đồ uống phụ trước.

- Nhận món ăn từ nhà bếp

Món ăn đã làm xong, nhà bếp thông báo cho người phục vụ bằng các tín hiệu như báo miệng, bấm chuông, bật đèn màu. Một số nhân viên còn được trang bị dụng cụ điện tử đeo trong người để nhận dấu hiệu cho biết lệnh gọi của họ đã làm xong. Khi nhận các món ăn của nhà bếp, nhân viên phục vụ nên theo dõi, đối chiếu xem số lượng, tên món ăn ghi trong phiếu ăn đã khớp chưa để kịp thời điều chỉnh nếu có sai sót, đảm bảo cho các món ăn đều được sắp xếp và bày biện hấp dẫn, rồi xếp các đĩa lên khay

sao cho cân đối để dễ dàng phục vụ khách.

- Phục vụ khách

Đây chính là quá trình chuyển và phục vụ thức ăn, đồ uống cho khách, phục vụ các nhu cầu ăn uống của khách trong một bữa ăn. Công đoạn này ảnh hưởng lớn đến sự thành công hay thất bại nghề nghiệp của người phục vụ. Do vậy, đòi hỏi người phục vụ phải điều luyện trong cách thức thực hiện các thao tác kỹ thuật phục vụ, xử lý nhanh chóng đối với từng tình huống cụ thể phát sinh.

Quá trình phục vụ tuân theo một số nguyên tắc sau:

- Trong khi phục vụ, khăn phục vụ luôn gấp gọn và vắt trên cánh tay trái của nhân viên.
- Khi chuyển món ăn cho khách hoặc khi thu dọn dụng cụ ăn uống đều phải dùng khay, tay trái đỡ khay, tay phải đặt các món ăn xuống bàn hoặc thu các dụng cụ ăn uống để lên khay.
- Khi tiếp đồ ăn cho khách, người phục vụ đi theo chiều ngược kim đồng hồ và phục vụ phía bên tay trái khách.
- Khi thay và đặt dụng cụ hoặc rót đồ uống, người phục vụ đi theo chiều kim đồng hồ và phục vụ phía tay phải khách.
- Đối với bữa ăn Á, khi khách đang ăn chỉ thu dọn những đĩa đã hết thức ăn.
- Đối với bữa ăn Âu, sau mỗi món phải thu hết những dụng cụ có liên quan đến món đó rồi mới đưa dụng cụ và phục vụ món tiếp theo.
- Phục vụ các món ăn, đồ uống kịp thời theo thứ tự của thực đơn.

- Thanh toán

Khi khách tỏ dấu hiệu họ đã dùng xong bữa, nhân viên phục vụ đến quây thu ngân, mang hoá đơn đã được tính sẵn và đưa tới phía trái khách.

Có hai cách đưa hoá đơn cho khách.

+ Đặt úp tờ hoá đơn trên một đĩa nhỏ rồi mời khách thanh toán ở quây, sau đó lui ra khỏi bàn khách.

Hình thức này thường áp dụng đối với những bữa tiệc đông người hoặc người khách chủ trì đã yêu cầu trước.

+ Cách thứ hai, đặt ngửa tờ hoá đơn trên khay nhỏ mang đến cho khách, người chủ trì trả tiền, người phục vụ đem khay đựng tiền trả của khách đến quây thu ngân. Nếu còn tiền thừa người phục vụ cũng phải để lên khay mang trả lại cho khách.

- Hỏi ý kiến khách về chất lượng món ăn, thái độ phục vụ.

- Tiễn khách

Khi khách đứng dậy, nhân viên phục vụ kéo ghế ra cho khách, lấy mũ áo trao trả khách.

Chào khách, cảm ơn và tỏ ý hoan nghênh khách lần khác lại tới.

Kiểm tra xem khách có quên gì không, nếu có thì trao trả ngay cho khách.

- Thu dọn dụng cụ khi bữa ăn kết thúc

Sau khi khách ra về, người phục vụ nhanh chóng thu dọn mọi thứ trên bàn ăn và bày bàn lại theo yêu cầu chờ đón khách mới.

Tùy thuộc vào thực đơn, tuy nhiên thường thu dọn dụng cụ theo thứ tự sau:

Tiến hành gạt toàn bộ thức ăn thừa vào âu, tránh rơi đổ ra bàn, sàn nhà.

Dùng khay để vận chuyển từng loại dụng cụ ra nơi vệ sinh.

Thu toàn bộ khăn ăn trước.

Thu dụng cụ thủy tinh, pha lê, các loại cốc ly.

Thu dụng cụ sành sứ: bát, đĩa các loại.

Thu dụng cụ kim loại: thìa, dao, đĩa.

Thu dụng cụ đặt bàn như lọ hoa, gạt tàn, lọ tăm, gia vị đặt bàn, tùy theo độ nhiễm bẩn có thể đem rửa hoặc lau rồi đem đi bảo quản.

Khăn trải bàn: Gấp sơ bộ, tập trung để giặt là, bảo quản.

Xếp lại toàn bộ bàn ghế rồi quét và lau nhà.

2.2.2. Phục vụ khách ăn theo thực đơn

Đây là hình thức khách không lựa chọn từng món ăn mà dùng các món ăn đã có sẵn trong thực đơn theo sự sắp xếp của nhà hàng.

Nhìn chung, phục vụ hình thức này cũng bao gồm các công việc như phục vụ khách ăn chọn món, bao gồm các công đoạn: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách, thu dọn. Nhưng hình thức phục vụ này tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho nhà hàng kể từ khâu chế biến đến khâu phục vụ, giúp cho nhà hàng cũng như nhân viên chủ động trong phục vụ, mặt khác công việc tính toán hoá đơn cho khách cũng khá dễ dàng.

Một số điểm chú ý khi phục vụ khách ăn đặt trước theo thực đơn Âu và thực đơn Á

Đối với thực đơn ăn Âu

+ Bày bàn đầy đủ các dụng cụ theo thực đơn trước lúc khách vào ăn.

+ Là hình thức phục vụ theo từng xuất

+ Phục vụ các món ăn theo thứ tự thực đơn.

+ Nếu khách ăn theo đoàn thì thức ăn cho vào lập là phục vụ cho từng khách.

+ Nếu khách ăn lẻ thì bày thức ăn vào đĩa phục vụ cho từng khách.

+ Khách ăn xong mỗi món phải thay ngay dụng cụ của món đó rồi mới phục vụ đồ uống và món ăn tiếp theo.

+ Người phục vụ phải kết hợp hài hoà giữa việc phục vụ món ăn và rót đúng loại đồ uống phục vụ khách. Nếu khách yêu cầu, nhân viên phục vụ có thể để đồ uống ở bàn để khách tự rót.

Đối với thực đơn ăn Á

+ Các món ăn trong bữa ăn Á ở nhà hàng được đưa ra phục vụ theo mâm với từng phần.

+ Khi khách ngồi vào bàn ăn người phục vụ rót rượu, bia cho khách. Sau khi khách đã nhấp rượu xong, lần lượt phục vụ các món ăn theo thứ tự của thực đơn nhưng không đợi khách ăn hết món nọ mới đem món kia như kiểu phục vụ ăn Âu.

+ Món súp được múc sẵn ra bát, phục vụ cho từng khách, còn các món khác để vào bát to hay đĩa to đặt ở

bàn ăn khách tự lấy dùng.

+ Trước lúc đưa các món tráng miệng hay cà phê, nước chè, cần dọn bớt dụng cụ trên bàn.

Chú ý: Khi khách nhấm rượu xong, đang dùng các món chính, người phục vụ không rút các đĩa đựng những món khai vị nếu còn thức ăn.

2.3. Quá trình thu dọn cuối ca

Đội ngũ nhân viên có những việc phải làm khi nhà hàng đóng cửa và trước khi ra về. Những công việc ấy gồm có:

+ Sắp đặt bàn ghế ngay ngắn.

+ Vệ sinh

+ Các lọ gia vị đặt vào khay và tập trung ở nơi qui định.

+ cất các thức ăn phụ gia như nước xốt, mù-tạt... vào tủ lạnh.

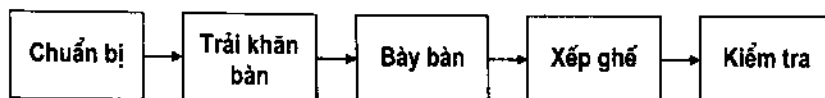
+ Trút hết các bình đựng cà-phê và rửa sạch các dụng cụ pha chế đồ uống.

3. Kỹ thuật bày bàn

3.1. Quy trình bày bàn

Khi tiến hành bày bàn ăn với bất cứ hình thức nào đều phải lần lượt thực hiện các công việc sau:

Sơ đồ 17: Quy trình bày bàn ăn



3.1.1. Chuẩn bị bày bàn

Trước khi bày bàn, phòng ăn, bàn ghế phải được chuẩn bị đầy đủ và được vệ sinh sạch sẽ theo đúng tiêu chuẩn đã quy định.

- Dụng cụ phục vụ ăn uống được chuẩn bị đầy đủ, đảm bảo yêu cầu vệ sinh, yêu cầu của thực đơn và yêu cầu của bữa ăn.

3.1.2. Trải khăn bàn

Khăn trải bàn đảm bảo sạch sẽ, không rách, được là phẳng.

Khăn trải bàn phải cân đối. Khi trải khăn, đường may can vải nằm ở giữa bàn, bốn bên rủ xuống bằng nhau, bốn góc rủ thẳng xuống chân bàn.

3.1.3. Bày bàn

Tùy theo hình thức ăn (ăn Á, ăn Âu), thực đơn ăn uống và yêu cầu của khách mà sẽ có các kiểu bày bàn khác nhau. Tuy nhiên trong quá trình bày bàn phải tuân theo những nguyên tắc sau:

Nguyên tắc bày bàn

- Khi bày bàn, người phục vụ đi theo chiều kim đồng hồ.
- Các dụng cụ bày bàn phải để trên khay bê (trừ đĩa ăn và bát có thể bê bằng tay với khăn lót).
- Dụng cụ có hoa văn, nhãn hiệu trang trí khi bày được quay cùng chiều về phía khách.
- Bày dụng cụ ăn uống theo yêu cầu của thực đơn.
- Khoảng cách giữa các bộ đồ ăn cách nhau từ 50-60cm.

- Khoảng cách từ đầu bàn đến bộ đồ ăn thứ nhất từ 25 đến 30cm (Tính từ mép đĩa).

- Khi đặt các loại bát, đĩa xuống bàn phải có khăn lót tay. Đối với ly, cốc, tách cầm ở chân, hay phần thân, dao đĩa thìa dĩa cầm ở phần chuôi trong khi bày bàn.

- Dao, thìa, dĩa được đặt ở bên tay phải khách, đĩa bên tay trái khách, thìa mức súp đặt giữa.

- Người phục vụ đặt dụng cụ từ trong ra ngoài ngược với thứ tự sử dụng của khách từ ngoài vào trong.

3.1.4. Xếp ghế

Ghế phải đảm bảo sạch sẽ, nguyên vẹn, chắc chắn.

Chính giữa mặt ghế chạm vào phần rủ xuống của khăn trải bàn. Các mặt tựa của ghế phải thẳng hàng.

Ghế được xếp đối xứng với chỗ ăn và sắp xếp đối xứng nhau, tránh chân bàn. Khoảng cách từ mép ghế đến mép bàn chiếu thẳng xuống bằng 20cm (đối với bàn ăn Á) và bằng 30cm (đối với bàn ăn Âu). Hai ghế cách nhau 30-35cm.

3.1.5. Kiểm tra

Mặt bàn phải được phủ kín.

Các đồ dùng, dụng cụ,... bày bàn phải đầy đủ, cân đối theo chiều dọc, ngang.

3.2. Giới thiệu một số hình thức bày bàn ăn

3.2.1. Bày bàn ăn Á

Bày bàn ăn Á điểm tâm (món khô):

* Trên bàn trước mỗi ghế của khách đặt một đĩa kê

bát, mép đĩa cách mép bàn 2cm. Bát ăn cơm đặt ngửa trong lòng đĩa, khăn ăn gấp hoa đặt trong bát.

* Phía bên phải đĩa đặt một gối gác đĩa, 1/3 đôi đĩa gối trên gối gác đĩa, vuông góc với mép bàn, đĩa cách mép đĩa 3cm, đuôi đĩa cách mép bàn 2 cm, dưới gối gác đĩa đặt một đĩa kê, thìa sứ úp trên đĩa kê cách đĩa 3 cm.

* Trên gối gác đĩa đặt đĩa nước chấm cá nhân. Tâm hợp với tâm của đĩa kê thìa một đường thẳng song song với đĩa.

* Trên đĩa kê bát đặt bộ tách trà hay cà phê cách đĩa 2cm, quai tách quay về phía tay phải, phải ở vị trí kim đồng hồ chỉ số 4.

Bày bàn ăn Á trưa và tối

* Giữa bàn bày lọ hoa, gạt tàn, ống tăm, các loại gia vị.

* Dụng cụ bát, đĩa, đĩa quy cách giống như bày ăn điểm tâm.

* Nếu thực đơn có uống bia rượu thì bày thêm ly, cốc phía trên đĩa kê bát, cách đĩa kê bát 2 cm, bày từ trái sang phải, từ cao xuống thấp, ly nọ cách ly kia 1 cm.

* Khăn ăn gấp hoa bày phía trong bát ăn.

* Lưu ý: Trường hợp không có đĩa kê đĩa thì gác ngang đĩa trên miệng bát và cán đĩa quay về phía tay phải hoặc đặt dọc đĩa trên đĩa kê bát, về phía tay phải.

3.2.2. Bày bàn ăn Âu

Bày bàn ăn Âu điểm tâm:

* Đĩa ăn bày trước mặt khách cách mép bàn 2cm,

trong lòng đĩa có khăn ăn.

* Dao ăn đặt phía tay phải khách, 1/3 lưỡi dao gác lên gồ kê, lưỡi dao quay về phía đĩa, cách mép đĩa 3cm, chuôi dao cách mép bàn 2cm.

* Dĩa ăn bày giữa phía tay trái khách, cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

* Bộ tách cà phê hay nước trà bày phía trên gồ dao ở phía bên tay phải khách.

Bày ăn Âu trưa tối (cách bày ăn của Pháp)

* Mỗi khách đặt một đĩa ăn chính giữa, trước mặt khách ngồi, cách mép bàn 2cm, trong lòng đĩa có khăn ăn.

* Dao ăn đặt trên gồ gác dao phía bên phải khách, 1/3 lưỡi dao gồ lên gồ gác dao, lưỡi dao quay về phía đĩa, cách mép đĩa 3cm, chuôi dao cách mép bàn 2cm.

* Dĩa ăn bày giữa phía tay trái khách, cách mép đĩa 3cm, cách mép bàn 2cm.

* Dao đĩa ăn tráng miệng đặt ngang phía trên đĩa ăn, chuôi đĩa quay về phía bên trái, dao ăn tráng miệng đặt bên ngoài đĩa, chuôi dao quay về bên phải.

Các ly uống rượu, nước suối bày theo hàng ngang phía ngoài bộ dao đĩa ăn tráng miệng từ trái sang phải, từ cao xuống thấp, ly nọ cách ly kia 1cm, các ly cách mép đĩa 3cm.

- Nếu thực đơn có ăn cá bày thêm:

+ Dao ăn cá đặt phía ngoài dao ăn thường, cách nhau 1cm (tính đầu to nhất), chuôi cách mép bàn 2cm.

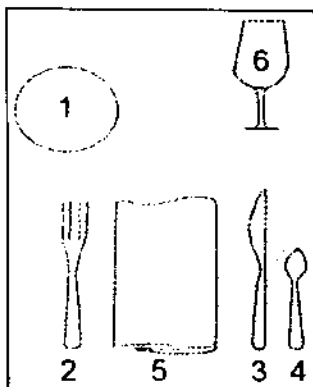
+ Dĩa ăn cá bày ngửa phía ngoài dĩa ăn thường, cách 1cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

- Nếu thực đơn có ăn súp bày thêm:

+ Dĩa súp sâu lòng bày trên đĩa kê, khăn ăn gấp hoa đặt trong lòng đĩa súp.

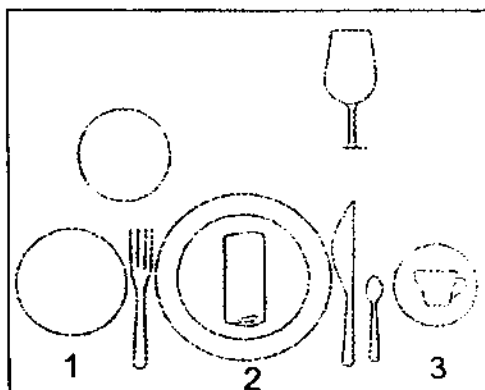
+ Thìa súp bày ngửa phía ngoài gổ dao, cách dao 1cm, chuôi cách mép bàn 2cm.

**Bày bàn điểm tâm
(kiểu Mỹ)**



1. Dĩa đựng bánh mì và bơ
2. Dĩa
3. Dao ăn
4. Thìa nhỏ
5. Khăn ăn
- 6 Ly nước

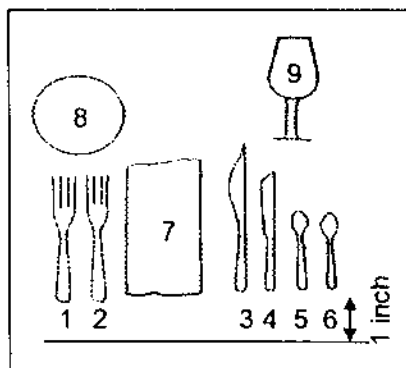
**Bày bàn ăn trưa
(kiểu Mỹ)**



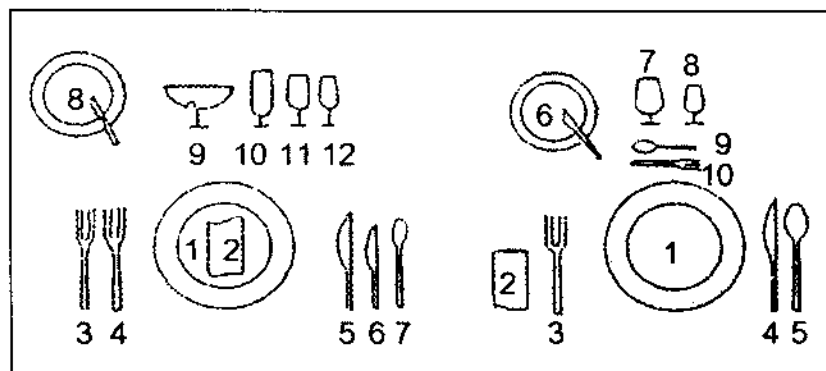
1. Dĩa đựng bánh mì nướng hay món salad ăn trưa
 2. Dĩa ăn món nhập bữa và khăn ăn
 3. Tách đĩa cà phê
- Các công cụ khác như bữa điểm tâm

Bày bàn ăn tối (kiểu Mỹ)

- 1 + 2. Dĩa cá, dĩa thịt
- 3+4. Dao thịt, dao cá hoặc phết bơ
- 5 + 6. Thìa nhỏ
- 7. Khăn ăn đặt trực tiếp xuống bàn
- 8. Đĩa đựng bánh mì và bơ
- 9. Ly uống nước hoặc bia



Bày bàn ăn kiểu Pháp



Cách 1:

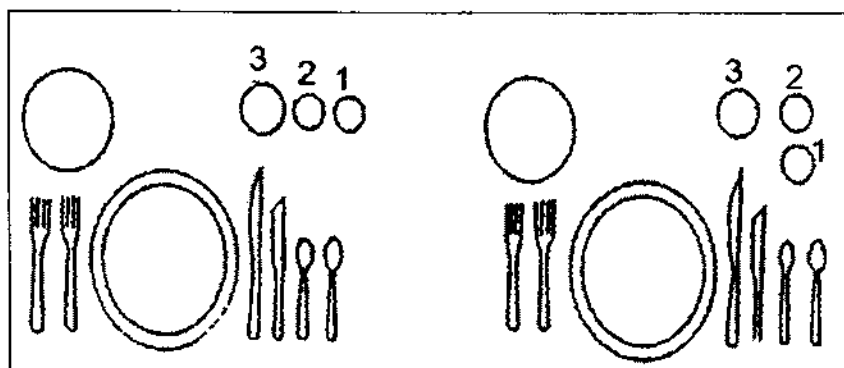
- 1. Đĩa ăn và đĩa lót
- 2. Khăn ăn
- 3. Đĩa cá
- 4. Đĩa thịt

Cách 2:

- 1. Đĩa ăn và đĩa lót
- 2. Khăn ăn
- 3. Đĩa ăn thịt
- 4. Dao ăn thịt

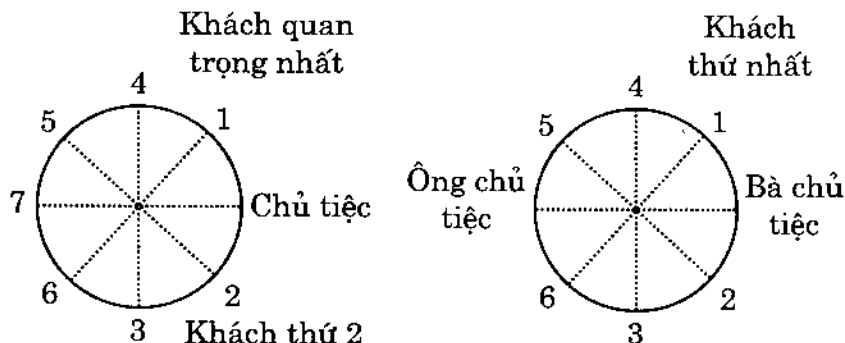
- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 5. Dao thịt | 5. Thìa súp (chỉ đặt vào bữa tối) |
| 6. Dao cá | 6. Đĩa bơ và dao bơ |
| 7. Thìa súp (chỉ đặt vào bữa tối) | 7. Ly nước |
| 8. Đĩa bơ và dao phết bơ | 8. Ly vang đỏ |
| 9. Ly Sâm banh | 9. Thìa tráng miệng |
| 10. Ly nước | 10. Đĩa tráng miệng |
| 11. Ly vang đỏ | |
| 12. Ly vang trắng | |

Cách đặt ly theo kiểu Mỹ

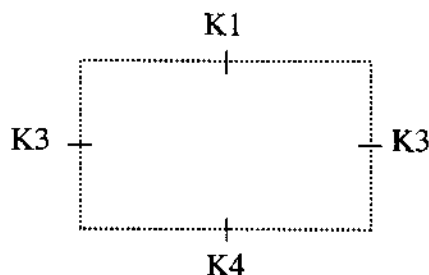


- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Ly vang trắng | 1. Ly vang trắng |
| 2. Ly vang đỏ | 2. Ly vang đỏ |
| 3. Ly nước | 3. Ly nước |
| Ly xếp theo hàng ngang | Ly xếp theo hình tam giác |
| Ly nước đặt trước mũi dao thịt | Ly nước đặt trước mũi dao thịt |

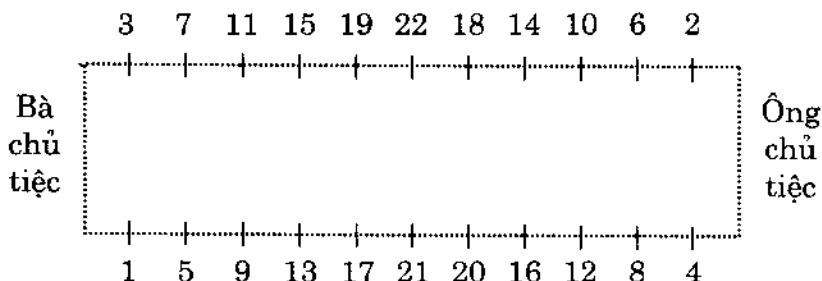
Cách xếp chỗ ngồi làm việc



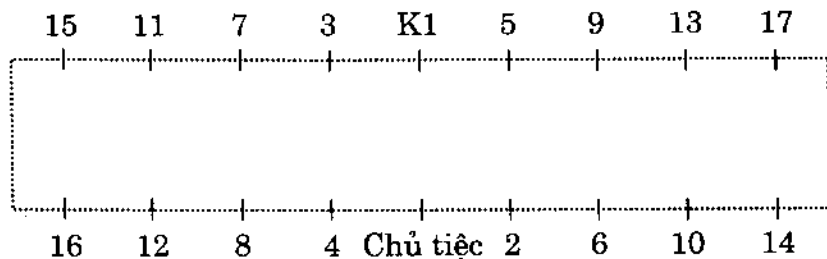
Cách xếp chỗ ngồi bàn vuông cho tiệc nhỏ 4 người



Cách xếp thứ nhất cho bàn dài



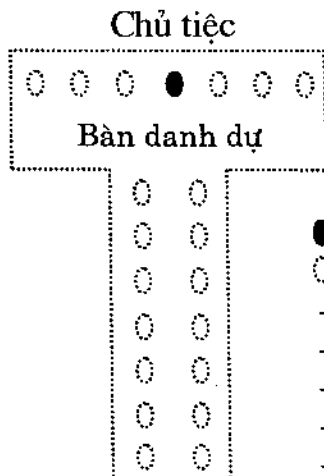
Cách xếp thứ hai cho bàn dài



Theo phép đối xứng nhị, trong một bàn tiệc, tránh xếp những người đang bất đồng ý kiến với nhau ngồi chung, nhất là ngồi đối diện. Nếu đã lỡ mời thì nên xếp họ ngồi cùng một bên bàn và cách xa nhau.

Khi xếp chỗ nên xếp người nữ ngồi giữa hai người nam. Người ta cũng không xếp hai vợ chồng ngồi đối diện nhau để mỗi người đều được tự nhiên tiếp xúc với người ngồi cạnh.

Bàn tiệc kê hình chữ T



- Chỗ chủ tiệc
- Chỗ khách mời
- Bàn danh dự
- Phía trước bàn danh dự không xếp ghế
- Không xếp ngồi đầu bàn danh dự
- Sử dụng cho 40 – 50 khách
- Khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc (1)

Bàn tiệc hình chữ U

Chủ tiệc

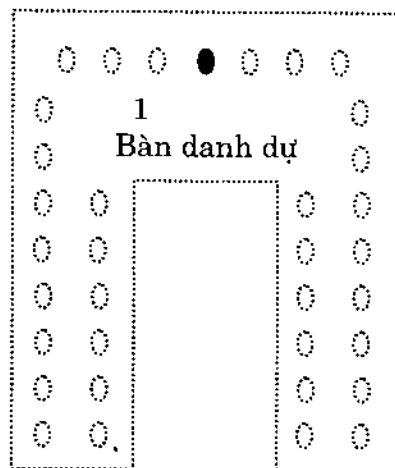
● Chỗ chủ tiệc

○ Chỗ khách mời

Bàn danh dự

- Phía trước bàn danh dự không xếp ghế
- Không xếp ngồi hai đầu bàn phía cuối

Sử dụng cho trên 50 khách
khách danh dự ngồi bên phải chủ tiệc (1)



Bàn tiệc kê hình chữ M

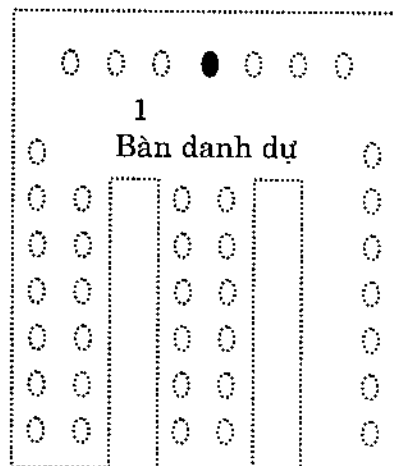
Chủ tiệc

● Chủ tiệc

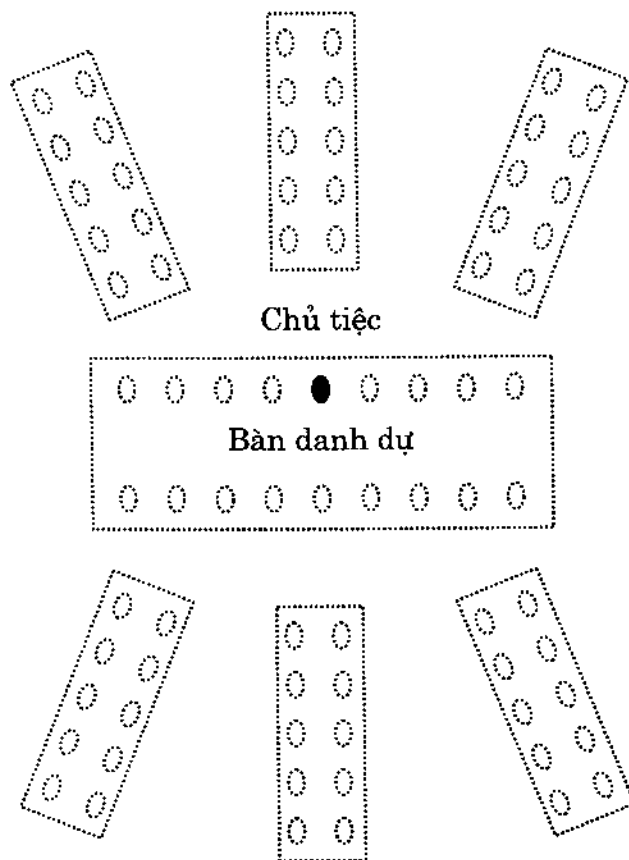
○ Khách mời

Bàn danh dự

Nối với bàn danh dự là ba dãy dài bằng nhau, chiều dài dãy này tùy thuộc vào số lượng khách mời.



Bàn tiệc kê hình “Rẽ quạt”



● Chủ tiệc ngồi quay lưng lại các dãy bàn phía sau.

○ Khách mời ngồi nhiều bàn khác nhau. Các bàn đều hướng về phía chủ tiệc.

Kiểu kê này chỉ áp dụng khi khách mời quá đông, non nửa phòng tiệc phải rộng.

Chú ý:

Chỗ ngồi của khách cần rộng rãi thoải mái để khỏi đụng vào khuỷu tay nhau trong lúc ăn. Khoảng cách hợp lý giữa hai ghế từ 30 – 35 cm.

Như vậy, người phục vụ mới có chỗ bước vào đưa thức ăn, rượu cho khách, không để khách né tránh mất tự nhiên.

4. Một số thao tác phục vụ cơ bản trong ăn uống

4.1. Trải khăn bàn:

Bàn ăn thường được phủ lên hai lớp khăn: lớp trong bằng dạ đúng cỡ với mặt bàn; lớp ngoài bằng vải trắng, hơi dày, phủ xuống xung quanh bàn. Trải khăn bàn có hai cách.

Cách 1: Túm một đầu khăn rồi tung khăn phủ trùm lên mặt bàn, sau đó điều chỉnh cho cân đối.

Cách 2: Xếp khăn làm đôi, nửa phần trên xếp nhỏ lại vài ba lớp. Đặt khăn nằm đúng ngay giữa bàn, sau đó trải phần khăn xếp nhỏ, phủ lên mặt bàn trống. Với phương pháp này, trải vừa nhanh vừa có thể thay khăn bị bẩn ngay trong lúc khách đang ngồi tại bàn ăn. Thao tác cụ thể như sau:

- Túm một nửa khăn lên để lộ mặt bàn, chuyển lọ gia vị, gạt tàn thuốc, lọ hoa,... qua phía mặt bàn trống. Túm nốt phần khăn còn lại rồi khỏi mặt bàn một cách khéo léo để các thức ăn vụn trên bàn không rơi xuống ghế hay nền nhà.

- Đặt nửa khăn mới lên đúng vào giữa bàn như đã thực hiện ở cách trải thứ hai nói trên. Chuyển các thứ lên trên phần khăn đã trải.

- Trải nốt phần khăn còn lại.

Chú ý

- Sau khi trải khăn, mép khăn buông đều, phủ và cách mép bàn 30 - 35cm về các phía, nếu trải khăn bàn trong tiệc đứng, khăn buông phủ dài hơn, cách mặt đất khoảng 20cm.

- Trường hợp trải khăn nối tiếp trên cùng một dãy bàn dài thì phần ghép nối giữa hai khăn chồng lên nhau khoảng 15 - 20cm và không nên bố trí phần nối đó có khách ngồi.

4.2. Bưng khay

- Bê khay một tay: Bê khay bằng tay trái, gan bàn tay đặt chính giữa đáy khay, năm ngón tay hơi khum để giữ cho vững, nâng khay lên ngang vai, độ nở của cánh tay là 45° .

Trong khi di chuyển tay bê luôn luôn giữ cho khay ở thế cân bằng và có độ linh hoạt nhất định.

- Bê khay hai tay: dùng đối với khay to và nặng, bê ngang ngực. Khi đến bàn đặt một đầu khay tựa vào bàn, tay trái giữ đầu khay còn lại, tay phải lấy thức ăn phục vụ khách (ngày nay các nhà hàng ít sử dụng cách này).

4.3. Bê lập là và gấp thức ăn phục vụ khách

- Bê lập là

+ Lập là có quai (cán): Dùng khăn phục vụ, lót cầm cán lập là, dụng cụ để tiếp thức ăn cho khách (thìa, đĩa) để úp và quay về phía tay phải.

+ Lập là không có cán: Đặt trực tiếp lập là lên tay có lót khăn giữa tay và lập là, năm ngón tay hơi khum để giữ cho vững, thìa đĩa đặt úp trên lập là và đặt về phía

cánh tay phải.

- Gấp thức ăn phục vụ khách: Người phục vụ đứng bên trái khách, chân trái bước lên đứng vào khoảng giữa hai ghế, chân phải tạo thành góc vuông với chân trái, người hơi nghiêng, quay mặt về phía khách đồng thời tay trái hạ thấp lập là gần sát mặt bàn, hơi nghiêng về phía khách và mời khách gấp thức ăn. Nếu khách ngần ngại hoặc đang nói chuyện, người phục vụ dùng tay phải cầm bộ thìa dĩa, thìa ở dưới, dĩa ở trên gấp thức ăn cho khách.

4.4. Bê liên súp và múc súp cho khách

Tay trái bê liên súp dưới có lót khăn và đứng về phía bên trái khách, tư thế đứng giống tư thế như gấp thức ăn cho khách, hạ thấp liên súp sát mặt bàn, cách đĩa súp 1cm, tay phải cầm muôi nhẹ nhàng múc súp chuyển vào đĩa cho khách, muôi múc súp thường có chuôi bọc nhựa được đặt và quay về phía phải.

4.5. Thay và đặt đĩa ăn cho khách

- Lúc thay đĩa ăn cho khách, người phục vụ đứng ở phía tay phải khách, chân phải bước lên, đứng vào khoảng giữa hai ghế, chân trái choãi ra sau tạo thành một góc giữ cho tư thế được thoải mái, người hơi nghiêng về phía trước, đầu hơi cúi, tay phải rút đĩa, đưa ra sau khách rồi chuyển sang tay trái.

- Lúc đặt dụng cụ mới, người phục vụ cũng đứng về phía phải khách.

4.6. Rót đồ uống phục vụ khách

- Rót rượu bia

+ Trước khi rót: Người phục vụ đứng về phía tay phải

của khách, tư thế đứng giống như tư thế thay, đặt dụng cụ ăn. Tay phải cầm thân chai, tay trái dùng khăn phục vụ lau khắp chai từ trên miệng xuống, xong rồi dùng động tác mở nút chai.

+ Khi rót: Tay trái cầm khăn gấp gọn để sau lưng, tay phải cầm 1/3 phía dưới chai, nhãn quay ra ngoài đồng thời chân phải bước lên, đứng vào khoảng giữa hai ghế, người hơi nghiêng về phía khách, đưa miệng chai sát và cách miệng cốc hoặc miệng ly 1cm. Nghiêng chai rót từ từ.

+ Sau khi rót xong: Dùng rót, tay phải cầm chai xoay 1/2 vòng, cổ tay chuyển từ sắp sang ngửa, đưa chai hướng lên thẳng đứng, đứng vững chân trái, rút chân phải, lấy khăn lau miệng chai, rót tiếp đến khách cuối cùng.

- Rót trà, cà phê

Tư thế đứng rót như tư thế rót rượu bia. Thường rót trà, cà phê từ ấm hoặc bình ra tách. Khi di chuyển, tay trái cầm đĩa kê, tay phải cầm quai ấm hoặc bình đặt trên đĩa kê, vị trí luôn trước ngực. Khi rót, tay trái cầm khăn, đĩa kê, khăn phục vụ vắt trên cánh tay, tay phải cầm quai ấm hoặc bình, ngón tay cái giữa nắp ấm, động tác rót như rót rượu bia.

5. Hình thức tổ chức và quy trình phục vụ một số loại tiệc trong kinh doanh ăn uống

5.1. Khái niệm về tiệc

5.1.1. Khái niệm:

Tiệc là một bữa ăn uống long trọng thịnh soạn được tổ chức để tiếp khách, chiêu đãi bạn bè vào những dịp đón tiếp, tiễn đưa, kỷ niệm ngày lễ, tết...

Ngoài ra tiệc còn được tổ chức vào các kỳ họp mặt có tính chất ngoại giao, các mối liên hệ kinh tế, chính trị nhằm biểu lộ lòng nhiệt tình, sự tôn trọng lẫn nhau, quan hệ hữu nghị vv...

5.1.2. Phân loại

- Theo hình thức tổ chức có 2 loại: tiệc đứng, tiệc ngồi.
- Theo tính chất của tiệc có 4 loại: tiệc ngồi, tiệc đứng, tiệc rượu, tiệc trà.

Mỗi loại tiệc được tổ chức theo các hình thức khác nhau tùy thuộc vào mục đích, ý nghĩa của từng loại tiệc. Với bất kỳ hình thức nào, các bữa tiệc đều có 2 tính chất cơ bản: tính lễ nghi long trọng và tính thân mật.

5.2. Quy trình phục vụ tiệc ngồi (tiệc mặn - tiệc nóng)

5.2.1. Khái niệm:

Tiệc ngồi thường được tổ chức vào thời gian của các bữa ăn chính với số lượng trên 10 suất ăn, có thực đơn đặt trước.

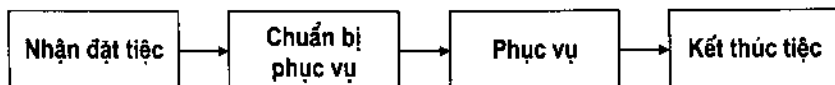
5.2.2. Đặc điểm

- Tổ chức một cách long trọng thân mật, có tính lễ nghi hơn so với các loại tiệc khác.
- Thời gian kéo dài hơn các tiệc khác.
- Thực đơn: gồm các món ăn phong phú, phần lớn là các món ăn nóng và được bày theo suất.
- Khách danh dự có chỗ dành sẵn trong bàn tiệc.
- Trước khi chính thức vào tiệc, khách được mời uống rượu khai vị tại phòng khách (phòng đệm).

5.2.3. Quy trình tổ chức phục vụ:

Trình tự trải qua các công đoạn sau:

Sơ đồ 18: Quy trình tổ chức phục vụ tiệc ngồi trong kinh doanh ăn uống



Bước 1: Nhận đặt tiệc

+ Nhà hàng chủ động giới thiệu với khách các thực đơn, hương vị các món ăn, giá cả, phong cách phục vụ và quang cảnh nơi tổ chức tiệc.

+ Hỏi rõ tên cá nhân hoặc tên đơn vị đặt tiệc, thời gian bắt đầu, thời gian phục vụ, số người dự tiệc.

+ Nắm rõ yêu cầu của khách đối với các món ăn, các đồ uống dùng trong bữa tiệc.

+ Xác định giá cả tiệc, trong đó gồm có giá các món ăn, giá các đồ uống và các phụ phí khác.

+ Ở nhiều khách sạn, nhà hàng, kết thúc quá trình nhận đặt các tiệc lớn có thể thoả thuận ký hợp đồng nhận đặt tiệc với khách.

Nội dung cơ bản của hợp đồng:

1. Số lượng khách, cơ cấu khách, đối lượng phục vụ
2. Thực đơn tiệc
3. Chủ đề tiệc
4. Thời gian tiến hành bữa tiệc
5. Giá cả và tỷ lệ % phí phục vụ

6. Hình thức phục vụ, trang phục người phục vụ

7. Các chương trình dịch vụ bổ sung kèm theo trong bữa tiệc

8. Hình thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản séc, mức đặt trước)

9. Thời gian quy định huỷ bỏ hợp đồng

Tiếp theo lập thực đơn ăn uống. Khi lập xong thực đơn phải hỏi xem khách có đồng ý không. Sau đó gửi cho các bộ phận có liên quan để chuẩn bị.

Bước 2: Chuẩn bị phục vụ

- Chuẩn bị đồ dùng, dụng cụ
- Bài trí phòng tiệc
- Vệ sinh phòng tiệc, lau trùi bàn ghế
- Trang trí phòng tiệc, chuẩn bị hệ thống ánh sáng, âm thanh... sắp xếp theo những yêu cầu đặc biệt: Bông, khẩu hiệu, cờ, tiêu đề bữa tiệc, micro, phòng nghỉ...

Nguyên tắc sắp xếp bàn tiệc: Chủ tiệc có chỗ ngồi trung tâm nhất trên bàn tiệc như các sơ đồ trên. Khách danh dự nhất bao giờ cũng được ngồi bên phải chủ tiệc. Khách cao tuổi nên bố trí ngồi cùng bàn hoặc cũng dãy với nhau.

Trong tiệc, nếu chỉ có 3 hoặc 4 khách thì bố trí khách ngồi bàn vuông, 8 đến 10 khách thì bố trí họ ngồi bàn tròn. Nếu nhiều hơn nữa, dùng bàn vuông cùng một kích cỡ ghép lại với nhau thành các kiểu bàn phù hợp.

- Bố trí sắp xếp bàn tiệc, có thể sắp xếp theo nhiều kiểu khác nhau. Tùy thuộc vào số lượng khách dự tiệc,

diện tích cấu trúc phòng tiệc và yêu cầu của chủ tiệc để lựa chọn sự sắp xếp bàn tiệc phù hợp.

- Bày dụng cụ ăn và trang trí bàn tiệc.
- Tự chuẩn bị của nhân viên trước khi phục vụ.

Bước 3: Tổ chức phục vụ tiệc

Thực chất là quá trình phục vụ các món ăn kết hợp với đồ uống theo đúng thao tác kỹ thuật và trình tự thực đơn.

Đón tiếp:

Đón tiếp khách từ phương tiện giao thông và đưa vào phòng đệm.

Khi khách xuống xe tại cổng khách sạn, nhà hàng, chủ tiệc cùng người quản lý, nhân viên đón tiếp ra đón, chào mừng và mời khách vào phòng chờ.

+ Khi chủ tiệc và khách danh dự đã ngồi vào bàn tại phòng đệm, người phục vụ đưa rượu đã rót sẵn ra mời khách.

+ Khi khách đã uống song rượu khai vị thì mời sang phòng tiệc chính.

+ Tiếp tục rót đồ uống theo trình tự thực đơn kết hợp phục vụ các món ăn với nguyên tắc phục vụ bàn danh dự trước.

+ Kết thúc tiệc.

Phần kết thúc bao giờ cũng do chủ tiệc quyết định.

Khi khách ăn xong mời sang phòng đệm uống nước. Đại diện nhà hàng kết hợp với chủ tiệc đứng ra tiễn khách. Chủ tiệc đứng ra chào tiễn khách danh dự trước, sau đó, trở lại phòng tiệc để các khách khác chào tạm biệt.

+ Tiến hành thanh toán theo thoả thuận, xin ý kiến và cảm ơn khách.

- Thu dọn phòng tiệc: Khi khách ra hết khỏi phòng tiệc, người phục vụ mới thu dọn, làm vệ sinh và sắp xếp lại phòng tiệc.

5.3. Quy trình phục vụ tiệc đứng

5.3.1. Khái niệm

Tiệc đứng là loại tiệc chiêu đãi, khách đứng để ăn uống. Tiệc đứng phổ biến tổ chức vào buổi chiều và thường kéo dài không quá 2 tiếng.

5.3.2. Đặc điểm

- Số lượng khách mời đông. Khách không có chỗ ngồi riêng, di lại tự do, ăn uống đứng, không phân biệt ngôi thứ khách tham dự tiệc thường chỉ quen biết nhau theo từng nhóm.

- Không khí bữa tiệc cởi mở, phù hợp với khách công vụ.

- Đòi hỏi việc trình bày mỹ thuật cao hơn các tiệc khác.

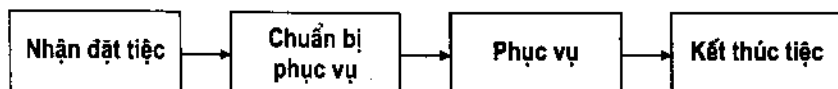
- Thực đơn phong phú, chủ yếu là các món ăn nguội, ít món ăn nóng, các món ăn được cắt thái nhỏ, gọn, trang trí mỹ thuật, được bày sẵn trong bàn tiệc theo từng khu vực trừ những món ăn nóng.

- Trong phòng tiệc đứng bao giờ cũng bố trí một số quầy bar để phục vụ đồ uống cho khách, thường một quầy bar phục vụ cho 30-40 khách.

5.3.3. Quy trình tổ chức phục vụ

Bao gồm các công đoạn giống như phục vụ tiệc ngồi.

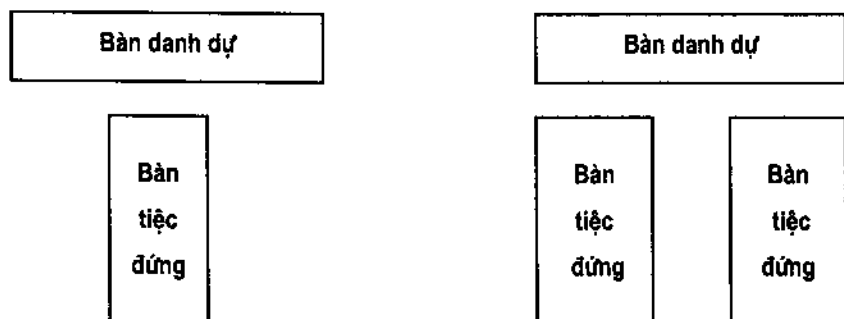
Sơ đồ 18: Quy trình tổ chức phục vụ tiệc đứng trong kinh doanh ăn uống



Cần lưu ý một số điểm:

- + Chuẩn bị phòng tiệc.
- + Sắp xếp bàn ghế:
 - Bàn cho tiệc đứng là các loại bàn rộng 1^m2-1^m8 , được phủ vải trải bàn, quay vải quay bàn.
 - Sơ đồ kê bàn tiệc: Hình chữ I, hình chữ U hoặc hình chữ T dài.

Nói chung, tiệc đứng không bố trí ghế ngồi. Nếu khách có yêu cầu thì có thể để một số ghế xung quanh phòng.



- Bày bàn:

- Bàn danh dự (BDD) được trang trí như tiệc ngồi, quay lưng về phía hậu trường.

- Bàn tiệc đứng: Mỗi dãy bàn sắp xếp tối đa cho 50 khách.

- Trên mỗi dãy bàn sắp xếp dụng cụ và đồ ăn thành khu vực cho mười người một.

- Bày dụng cụ: Bày đĩa thành từng chồng, tối đa 5 đĩa, khoảng cách giữa các chồng đĩa từ 1 đến 1^m2, trong lòng mỗi đĩa đặt một khăn ăn gấp gọn, lòng đĩa trên cùng đặt một khăn ăn gấp hoa.

Dao ăn đặt bên phải chồng đĩa, đĩa ăn đặt bên trái chồng đĩa, cách mép bàn 2cm, cách chồng đĩa 3cm. Ngoài ra đĩa, thìa, đĩa, giấy lau có thể đặt ở một số chỗ khác để khách tiện lấy dùng.

Bày ly, cốc: Xếp tạo hình nhất định, tạo tính thẩm mỹ trên bàn tiệc.

- Các món ăn tiệc đứng được chia ra thành các món nguội, các loại sa lát, món ăn nóng, bánh ngọt, hoa quả và được bày trên bàn tiệc.

- Các đồ uống chai được mở nút sẵn và được bày thành khối ở trên bàn.

- Các món ăn nóng để trong lò ủ nóng.

Sắp xếp bàn tiệc tùy theo điều kiện nơi tổ chức tiệc và theo yêu cầu của khách. Một buổi tiệc đứng với quy mô lớn thường có một dãy bàn bày thức ăn bày ở chính giữa, một dãy bàn để bánh, một dãy bàn để hoa quả và một dãy bàn để rượu để bán.

- Phục vụ tiệc:

+ Trước thời điểm bắt đầu buổi tiệc, người phụ trách bố trí công việc và phân công nhiệm vụ cho từng nhân viên phục vụ.

+ Khi khách lần lượt tới, nhân viên phục vụ đón tiếp khách.

+ Khi buổi tiệc bắt đầu, các nhân viên phục vụ phải luôn luôn hoạt động trong khu vực được phân công để mời khách dùng đồ uống và kịp thời thu dọn cốc, đĩa, dao, đĩa khách không dùng nữa, đưa ra phía sau cho nhân viên tạp vụ rửa.

- Nhà bếp cử nhân viên đứng sau lò ủ món ăn nóng để phục vụ khách.

5.4. Quy trình phục vụ rượu tiệc rượu

Bao gồm các công đoạn giống như các tiệc ngồi.

- Thực đơn đồ ăn đơn giản hơn, chỉ gồm các món nhắm rượu, chủ yếu là các món nguội, có thể bao gồm các món ăn mặn, phồng tôm, lạc rang, sandwich, cá, tôm. Các món ăn có thể được chế biến nhỏ, gọn, dùng xiên cắm cho khách ăn thuận tiện.

Đồ uống gồm nhiều chủng loại, thường là các loại rượu nhẹ, rượu pha chế, nước hoa quả, không nên mở nút nhiều chai rượu cùng một lúc tránh gây lãng phí.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III

1. Phân tích đặc điểm hoạt động và yêu cầu đối với lao động phục vụ tại bộ phận bàn trong khách sạn.

2. Trình bày hiểu biết về hình thức ăn Á và hình thức ăn Âu.

3. Để lập được một thực đơn hợp lý cần lưu ý những vấn đề gì?

Nêu một số thực đơn ăn Á và thực đơn ăn Âu.

4. Tại sao cần phải tìm hiểu về khẩu vị ăn uống của khách và tìm các nhân tố ảnh hưởng đến khẩu vị khách.

5. Để chuẩn bị một phòng ăn cần chú ý những vấn đề cơ bản gì?

6. Nêu những nguyên tắc bày bàn ăn cơ bản. Kỹ thuật bày ăn Á và bàn ăn Âu đối với các bữa ăn trong ngày?

7. Nêu các thao tác cơ bản trong phục vụ ăn uống.

8. Nêu những yêu cầu có tính nguyên tắc trong phục vụ ăn uống.

9. So sánh quá trình phục vụ khách theo hình thức ăn chọn món và hình thức ăn theo thực đơn.

10. Trình bày những đặc điểm và quy trình tổ chức phục vụ các loại tiệc trong du lịch.

Chương IV

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ QUẦY BAR TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

Sau khi nghiên cứu chương này, sinh viên cần nắm được những nội dung cơ bản sau:

- Cách thức tổ chức thiết kế một quầy bar trong nhà hàng khách sạn.
- Quy trình phục vụ tại khu vực quầy bar trong nhà hàng khách sạn.
- Kiến thức về một số loại đồ uống thông dụng.

I. GIỚI THIỆU VỀ KHU VỰC BAR TRONG KHÁCH SẠN

1.1. Khái niệm

- Lịch sử “BAR”: BAR có nguồn gốc từ Bắc Mỹ, xuất hiện hơn 300 năm trước đây. Thời kỳ đầu, quầy bar được làm bằng chất liệu gỗ nguyên, thô sơ với những cái ghế bằng các khúc gỗ tròn, được thiết kế trống trải và không có quầy bar như ngày nay.

- Khái niệm: BAR là nơi phục vụ các loại rượu nguyên chất, rượu pha chế, bia và các đồ uống giải khát cho khách.

BAR là một bộ phận hoạt động trong khách sạn hay nhà hàng, nhưng cũng có bar hoạt động độc lập và có bán kèm đồ ăn nhẹ.

Bar có nhiều loại hình. Hotel Bar, Restaurant Bar, Mini Bar, Night Club Bar, Bar trà, Bar cà phê, Bar sữa, Bar disco, Bar giải khát...

Nói chung các quầy bar hoạt động mang tính đa dạng, quy mô của chúng phụ thuộc vào điều kiện kinh doanh cụ thể của từng cơ sở.

- Phân loại: Có nhiều cơ sở để phân loại các bar.

+ Dựa vào chủng loại sản phẩm hàng hoá bán ra: có 2 loại hình bar.

* Bar kinh doanh tổng hợp: Tại đây kinh doanh đầy đủ các mặt hàng: đồ uống rượu bia, đồ ăn nhẹ... Bar kinh doanh tổng hợp bao gồm cả các bar hoạt động với quy mô nhỏ.

* Bar kinh doanh đặc thù: Đây là loại bar chỉ phục vụ một loại đồ uống đặc thù kèm theo một số loại đồ uống phụ. Bar rượu bia, bar sữa, bar kinh doanh tổng hợp, bar kinh doanh đặc thù có thể thiết kế trong khách sạn, nhà hàng hay hoạt động một cách độc lập.

+ Dựa vào yếu tố vị trí, quầy bar trong khách sạn gồm 2 loại: bar tiền sảnh và bar mùa ăn.

* Bar tiền sảnh: Bar tiền sảnh có vị trí quay ra mặt tiền của khách sạn, có 3 loại bar tiền sảnh.

- Bar cocktail: Bar phục vụ cho đối tượng khách thư giãn sau công việc, đồ uống tại đây rất đa dạng, đặc biệt là các đồ uống cocktail.

- Bar đêm: có diện tích rộng với sàn nhảy. Tại đây có thể có thêm các bar nhỏ.

- Bar phục vụ ăn uống nhẹ: Bar này giống như bar tại nhà ăn, có nhiều đồ uống và đồ ăn nhẹ.

* Bar trong nhà ăn: Với chức năng chính là phục vụ đồ uống cho nhà hàng hoặc cho khách ở trong khách sạn. Khách hàng yêu cầu phục vụ đồ uống thông qua phục vụ bàn. Người phục vụ lấy đồ uống từ bar trong nhà ăn, phục vụ khách tại nhà ăn hay trên phòng của khách sạn.

1.2. Tổ chức thiết kế quầy bar

1.2.1. Nguyên tắc thiết kế và trang trí quầy bar

Khi thiết kế và trang trí quầy bar cần quan tâm đến đối tượng khách phục vụ và vị trí quầy bar. Thiết kế quầy bar bao gồm các khu vực chủ yếu sau:

- Khu vực trang trí: Khu vực trang trí ở phía sau quầy bar, phía sau người phục vụ. Tại đây có thể đặt một tủ nhiều tầng, nhiều ô, nhằm mục đích trang trí, quảng cáo các loại hàng hoá, các loại rượu, thu hút sự chú ý của khách.

- Khu vực của nhân viên phục vụ: Dành riêng cho nhân viên phục vụ pha chế và thu ngân viên. Tại khu vực này bố trí các trang thiết bị: chậu rửa, tủ lạnh và các thiết bị cần thiết khác. Khu vực này gắn liền với khu vực để cốc tách và cung ứng nguyên liệu.

- Quầy bar: Quầy bằng gỗ cao 1m - 1m2. Phía trong là chỗ đứng của nhân viên pha chế. Xung quanh phía ngoài quầy bar bố trí ghế, chân cao, mặt tròn, bọc đệm để khách ngồi. Mặt quầy là nơi khách để đồ uống hay gọi là bàn

uống của khách.

- Khu vực phía ngoài quầy, sắp xếp bàn ghế để khách ngồi dùng đồ uống.

Khi thiết kế một quầy bar cần quan tâm đến các yếu tố ánh sáng, âm thanh, trang trí cho phù hợp với từng loại bar, tạo không khí thoải mái dễ chịu cho khách.

2.2. Trang thiết bị dụng cụ chuyên dùng tại quầy bar

Bao gồm các dụng cụ sau:

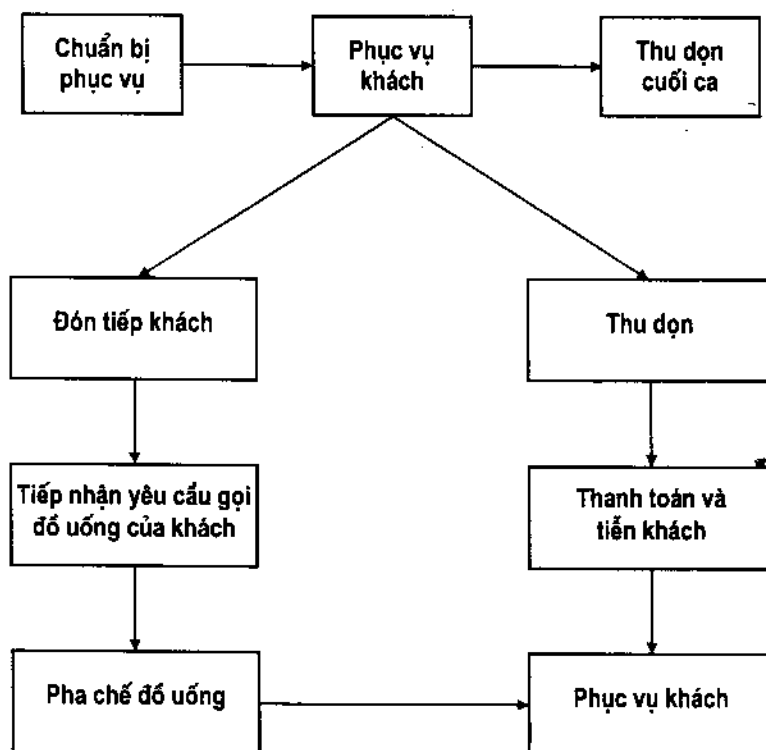
- Tủ lạnh ướp rượu bia, nước ngọt, hoa quả
- Tủ làm đá viên
- Bình sóc rượu pha chế bằng kim loại, cốc trộn
- Bình xay quả tươi chạy điện
- Máy vắt cam, chanh quả
- Phin pha cà phê to, nhỏ, tách đĩa cà phê, liễn đường, dụng cụ làm nóng hãm cà phê
- Dao đĩa ăn, các loại thìa, cái khuấy, xiên quả, ông mút
- Đĩa đựng bánh và đồ nhấm
- Rây lọc nước hoa quả
- Bếp điện, ga
- Phích nóng, lạnh
- Cặp gắp đá viên
- Xô ướp rượu
- Gạt tàn, bật lửa
- Giấy lau tay cho khách, khăn phục vụ, giấy bút viết

cho nhân viên, miếng kê cốc

- Cốc đựng rượu có ngăn dung tích
- Các loại ly, cốc, tách đựng đồ uống
- Các loại dao gạt, cắt tỉa trái cây

II. QUY TRÌNH PHỤC VỤ QUẦY BAR

Sơ đồ 14: Quy trình phục vụ quầy bar trong khách sạn nhà hàng



1. Chuẩn bị phục vụ

- Sắp đặt tủ

+ Vệ sinh tủ bày rượu, đảm bảo sạch sẽ, không có bụi, không có vết bẩn, gương soi trong, sáng.

+ Các chai rượu được lau sạch, nhãn rượu không bị rách, bày đủ các loại rượu. Mọi loại rượu bày trên giá đều phải quay nhãn ra ngoài, loại rượu ngon, nổi tiếng bày ở vị trí nổi bật, bày rượu theo thứ tự thống nhất.

- Sắp đặt các vật dụng ở quầy rượu.

+ Vệ sinh mặt quầy rượu đảm bảo sạch sẽ, không có bụi, không có vết bẩn.

+ Trước mỗi ghế quanh quầy đặt một gạt tàn thuốc lá, một bao diêm gác bên cạnh gạt tàn thuốc lá, nhãn ngửa lên trên; phía sau bên phải gạt tàn thuốc lá đặt một cốc đựng giấy lau, phía sau bên trái gạt tàn thuốc lá đặt một lọ hoa nhỏ.

- Bày bàn trong quầy rượu.

+ Mặt bàn được lau sạch, không có bụi, không có vết bẩn, không phủ vải trải bàn.

+ Giữa bàn đặt một gạt tàn thuốc lá, một lọ hoa, một cốc đựng giấy lau tạo thành hình tam giác cân. Trong đó đặt một bao diêm gác lên cạnh gạt tàn thuốc lá, nhãn diêm ngửa lên trên.

- Chuẩn bị:

+ Chuẩn bị đủ các loại rượu, đồ uống

+ Chuẩn bị các dụng cụ pha chế, phục vụ.

+ Chuẩn bị sẵn nước hoa quả tươi, chanh cắt lát, món ăn nhẹ.

- Kiểm tra:

- + Kiểm tra dáng mạo, trang phục của nhân viên.
- + Kiểm tra vệ sinh trong và ngoài quầy rượu.
- + Kiểm tra mọi dụng cụ, thiết bị như máy làm đá, máy pha cà phê, máy ép nước hoa quả, máy khuấy, cốc, ly v.v...

2. Phục vụ khách

2.1. Đón khách (Xem quy trình đón khách vào phòng ăn)

2.2. Tiếp nhận yêu cầu gọi đồ uống của khách

- Sau khi khách ngồi vào bàn, nhân viên phục vụ bàn đứng ở bên trái trao thực đơn cho khách, lễ phép hỏi khách cần dùng loại đồ uống nào.

- Khi khách gọi đồ uống, nhân viên phục vụ bàn phải lắng nghe, đặc biệt lưu ý đối với yêu cầu đặc biệt của khách. Khách gọi đồ uống xong, nhân viên phục vụ bàn nhắc lại lời yêu cầu để khách kiểm tra, sau đó ghi phiếu gọi đồ uống.

2.3. Pha chế đồ uống

- Pha chế các loại đồ uống đảm bảo đúng công thức, đảm bảo chất lượng và tiêu chuẩn vệ sinh.

- Pha chế theo ý khách nếu họ yêu cầu.

- Khi pha chế xong rửa ngay các dụng cụ và đặt vào nơi quy định.

2.4. Mang đồ uống và phục vụ khách

- Khi mang đồ uống ra phục vụ khách hoặc khi đổi

dụng cụ, người phục vụ đều phải dùng khay. Khi mang đồ uống, nhân viên phục vụ đứng bên phải trao cho khách, phục vụ kịp thời, chu đáo, không để khách phải chờ đợi lâu.

- Đặt cốc, ly đồ uống lên trên lót cốc, lót ly, sau đó mới rót đồ uống.

- Khi rót đồ uống thông báo cho khách biết tên gọi đồ uống, rót 8/10 cốc, ly, để nhả đồ uống quay về phía khách.

- Khi mang đồ uống ra cho khách phải nhẹ nhàng, không để đồ uống bắn, trào ra ngoài.

- Luôn rót thêm rượu, đồ uống cho khách, thay gạt tàn thuốc lá, kịp thời thu dọn cốc, đĩa đã hết đồ uống, thức ăn.

** Những điểm cần chú ý khi phục vụ khách*

- + Không nên bình luận, chê trách khách như: uống quá ít, ngồi lâu.

- + Không nên cười khách khi họ bị say.

- + Không nên tụ tập cười đùa trước mặt khách.

- + Không nên ăn uống say sưa, hút thuốc trong giờ phục vụ.

- + Không nên mang nhiều đồ trang sức đắt tiền, dùng nước hoa mạnh mùi.

- + Không nên gợi ý khách tặng tiền, quà, vật kỷ niệm.

- + Không nên phục vụ khách khi đang mang bệnh dễ truyền nhiễm: ho hen, cảm cúm.

2.5. Thanh toán và tiễn khách

- Viết hoá đơn phiếu uống cho khách phải đảm bảo

nhANH, chính xác, rõ ràng, không tẩy xóa.

Hoá đơn của khách phải đưa để khách kiểm tra. Đặt tờ hoá đơn thuận chiều khách nhìn trên khay khi đưa hoá đơn cho khách.

- Khi nhận tiền của khách phải kiểm đếm trước mặt khách.

- Cảm ơn khách và tiễn khách.

2.6. Thu dọn

- Tiến hành thu dọn và làm vệ sinh các dụng cụ phục vụ, chuẩn bị bàn để đón khách mới.

- Cuối ca làm việc kiểm đếm lại hàng hoá, thu dọn trang thiết bị chuẩn bị bàn giao ca.

III. GIỚI THIỆU MỘT SỐ LOẠI ĐỒ UỐNG THÔNG DỤNG

Để duy trì sự sống và sự phát triển của cơ thể, con người rất cần đến nước trong quá trình trao đổi chất trong máu và quá trình bài tiết. Nước uống nói chung và đồ uống nói riêng ngoài việc cung cấp nước cho cơ thể còn cung cấp lượng vitamin và một số chất bổ khác. Do vậy đồ uống có tầm quan trọng không thể thiếu được đối với cơ thể.

Đồ uống nói chung được chia thành 2 loại: đồ uống chứa cồn và đồ uống không chứa cồn.

Đồ uống không chứa cồn

1. Nước suối

1.1. Nước suối thiên nhiên (nguyên chất)

Loại nước này lấy từ lòng đất, nước có chứa một số chất khoáng khác nhau, đôi khi được bơm thêm gas. Nước

suối thường được phục vụ lạnh mới thưởng thức hết hương vị tự nhiên của nó.

1.2. Nước suối nhân tạo

Nước có thêm khí CO₂, khí này tạo thành bọt. Mùi vị, hương thơm của loại nước giải khát này có từ các chất liệu tinh dầu khác nhau của hoa quả và các loại cây. Một số loại như:

- Nước Soda không màu, không mùi
- Nước suối hương vị gừng
- Nước suối hương vị chanh
- Nước suối hương vị cam
- Nước suối hương vị côca

Loại đồ uống này được phục vụ lạnh, có thể pha với rượu mạnh và thường cho thêm một lát chanh.

2. Nước hoa quả

2.1. Nước quả tươi

Nước quả được vắt từ quả tươi có pha thêm đường hay chất hoá học để giữ tươi. Có một số loại như nước cam, nho, chanh, cà chua, táo, dứa...

2.2. Nước quả ép

Được lấy từ quả tươi, có thể ở dạng bột. Nước quả ép được sản xuất từ: Cam, chanh, nho...

Khi phục vụ được pha loãng với sôda hoặc nước lọc, với một lát quả tươi hoặc pha trộn với rượu mạnh dùng như một loại cocktail.

3. Sirô

Làm bởi hỗn hợp giữa đường, nước hoặc đường, nước hoa quả, phẩm màu và hương vị, có vị ngọt, có màu và hương thơm. Khi phục vụ được pha loãng với sôđa, nước lọc hoặc dùng cho pha chế cocktail.

Có một số loại: như Sirô đường, Sirô lựu, Sirô nho, Sirô anh đào, Sirô hương sả...

4. Các loại đồ uống không cồn khác

- Cà phê: Sản phẩm chế từ hạt cà phê.

+ Cà phê đen: Không dùng với sữa hoặc kem

+ Cà phê sữa: Dùng với sữa hoặc kem

+ Cà phê Capucinô: Thành phần có thêm váng sữa, bột sô cô la. Cà phê có thể phục vụ nóng hoặc với đá.

Một số phương pháp pha cà phê:

+ Cà phê hoà tan.

+ Pha thường lọc qua phin

+ Lọc thấm: Cho hơi nước qua bột cà phê rồi qua bộ phận ép, lọc.

- Chè: Chế từ lá chè tươi hoặc lẫn với nụ và hoa chè. Có 3 loại.

+ Chè đen: Sản phẩm có được từ lá chè được lên men trong quá trình sản xuất. Chè có màu đen.

+ Chè xanh (chè không lên men). Được sử dụng nhiều ở Trung Quốc, Nhật Bản.

+ Chè mới lên men: Lá chè để khô và hơi cho lên men.

Được dùng phổ biến ở Đài loan, Mỹ.

Chè nên uống nóng và được dùng chủ yếu vào buổi sáng, sau bữa ăn.

- Sữa: Sữa là một món ăn hoàn hảo vì sữa chứa Protein, chất béo, đường, muối và các loại Vitamin. Sữa gồm các loại.

- + Sữa tươi: được lấy trực tiếp từ các con vật nuôi như bò, trâu, dê, lạc đà, cừu.

- + Sữa bột: được lấy từ sữa tươi, làm khô, giàu chất Protein và Vitamin.

- Sô cô la: được làm từ hạt ca cao bổ sung thêm đường hoặc tinh bột.

Ngoài Sô cô la, người ta còn dùng hạt ca cao lên men chế ra cô ca.

Đồ uống chứa cồn

1. Bia

1.1. Nguồn gốc

Bia là loại đồ uống rất lâu đời, khoảng 7000 năm trước công nguyên, người Babilon đã biết sản xuất bia từ hạt đại mạch. Người Ai Cập cổ cách đây chừng 6000 năm đã là những người nấu bia giỏi, lúc đó người ta sản xuất bia theo tập quán tự nhiên, công nghệ bia đơn giản, nhà máy sản xuất bia đầu tiên ở gần bang Philadelftia (Mỹ) năm 1637.

1.2. Khái niệm

Bia là loại đồ uống có cồn làm từ lúa mạch, hublông, nước, bia có nồng độ cồn từ 2 đến 6 độ.

1.3. Quá trình sản xuất

- Nguyên liệu cơ bản để sản xuất bia

+ Mạch nha: Lúa mạch là loại ngũ cốc tốt nhất để làm mạch nha. Khi lúa mạch làm thành mạch nha, tinh bột chuyển hoá thành đường.

+ Hublông: Là cây leo, hoa có tác dụng gây men, hoa chứa chất dầu tạo nên hương và vị đắng của bia. Mùi vị này thơm ngát và kích thích ăn ngon miệng.

+ Đường: Chỉ khi cần thiết mới cho thêm vào. Đường giúp quá trình lên men (tạo thành rượu, khí CO_2) và tăng thêm vị ngọt của bia.

+ Men bia: Men chứa vi khuẩn và phát triển khi gặp không khí hoặc chất lỏng, men trợ giúp quá trình chuyển hoá đường thành rượu và CO_2 .

+ Nước: Nước có thể được bổ sung thêm một số chất khoáng và chất khoáng đó giúp bia mang những hương vị đặc biệt.

+ Keo cá: Được làm từ loại cá biển, dùng để làm sạch và làm trong bia được lên men.

- Quá trình sản xuất

+ Lúa mạch được chọn, ngâm tới khi nảy mầm, vớt lên để ráo nước cho đến khi khô và cứng.

+ Đem nghiền hỗn hợp trên thành bột, đảo bột với nước rồi để một thời gian.

+ Nguyên liệu hublông và đường được trộn lẫn với bột, hỗn hợp này sẽ quánh lại do đun sôi, cuối cùng sẽ được bia lên men và hỗn hợp này được làm lạnh.

+ Giai đoạn làm bia lên men thành bia.

Quá trình lên men rất quan trọng, vì nó dẫn đến

những thay đổi quyết định để hình thành loại nước uống có hương thơm và vị dễ chịu.

Có hai cách lên men bia: lên men chìm và lên men nổi. Chọn cách nào là do đặc tính của loại men quyết định, vì nó ảnh hưởng mạnh đến vị của bia.

Lên men chìm (Lager): Men được làm chìm xuống đáy nổi, men tác dụng với thành phần đường trong nước nha để thành rượu và CO_2 khoảng 1 tuần.

Lên men nổi (ale): Men được cho nổi trên bề mặt và kết tụ thành một lớp.

Như vậy, quá trình lên men diễn ra bắt đầu từ trên xuống, nhiệt độ men cao hơn nhiệt độ môi trường, thời gian lên men chừng một tuần lễ.

Trong quá trình lên men, đường biến thành rượu và CO_2 . Ở giai đoạn này hình thành bia non (bia tươi).

+ Chất lọc: Bia non được làm trong bởi chất keo cá. Trước lúc bia đóng chai được nếm để kiểm tra chất lượng, đôi khi nguyên liệu hublông và đường được cho thêm vào để tăng thêm chất lượng bia.

+ Đóng chai, đóng hộp, đóng thùng.

Sau khi nếm thử, bia được đóng chai, đóng hộp, đóng thùng. Bia chai, lon phải hấp (khử trùng) trước khi đóng nhãn.

1.4. Các loại bia

Tuỳ theo cách lên men mà bia được chia thành 2 dòng lớn:

Bia ALE (lên men nổi) có các loại sau:

+ Bia mạnh (Barley Wine): màu đen có vị quả và độ rượu rất cao.

+ Bia đắng (Bitter): có màu da đồng, lượng hoa huplông nhiều, có vị đắng đặc biệt, rất được người Anh ưa thích.

+ Bia nâu (Brown): Có vị ngọt, độ rượu trung bình, màu nâu sẫm.

+ Bia đen đặc biệt (Stout): Loại này có tỷ lệ mạch nha và huplông rất cao, màu đen thẫm. Nhờ quá trình sấy đại mạch làm cho bia có màu sắc và hương vị đặc biệt. Loại có hàm lượng rượu thấp có thêm sữa bò, vị hơi ngọt, gọi là milk stout. Loại bia đen của Anh nổi tiếng trên thế giới là Guinness.

+ Bia Mild: Loại bia vị dịu, hơi đắng, màu từ nhạt đến thẫm, hơi ngọt.

- Bia Lager (Lên men chìm) gồm các loại sau

+ Bia đen mạnh (Bock): Loại bia sản xuất từ Đức. Ở Mỹ bia có màu sẫm ngả đen, vị ngọt. Loại do Bỉ sản xuất (Belgian bock) có độ rượu thấp hơn của Đức và Mỹ.

+ Doppelbock: Loại bia đặc biệt mạnh, rất thịnh hành ở Đức.

+ Dortmunder: Bia có màu vàng nhạt (blonde), có hương huplông nhẹ, vị hăng.

+ Münchener: Loại bia nấu từ mạch nha có màu nâu sẫm.

+ Pilsen bia màu vàng nhạt, sản xuất vùng Bohernia của nước Tiệp Khắc.

Một số loại bia thông dụng trong các nhà hàng, quầy bar

Nước sản xuất	Nhãn bia
Úc	Fosture lager, swan lager.
Trung Quốc	Pu Tao.
Tiệp Khắc	Butweisser, Pilsener Urquel
Đan Mạch	Carsberg, tuborg.
Anh	Bass, guinness, Warhington
Pháp	Kronenburg, Slavia.
Đức	Beckis, Derminder, lowenbran
Hà Lan	Amstal bainakel, Skal.
Indônêxia	Anker, Bintang, San Miguel
Nhật	Ashi, Gartoro, Firin
Phi-Lip-pin	San Miguel
Thụy Điển	Skel
Thụy Sĩ	Cardinal, Gurten, Muller
Mỹ	Michelob, Sehlaz
Việt Nam	Hà Nội, 333, Halida...v.v.

1.5. Các kiểu ly uống bia và cách phục vụ bia

- Các kiểu ly uống bia

Có thể dùng ly hình phễu như kiểu ly Cocktail, ly có chân hình hoa tulip hoặc cốc vại.

- Các phục vụ bia.

+ Bia thích hợp với hầu hết các món ăn trừ kẹo.

Bia uống ngon nhất ở nhiệt độ từ 4°C đến 5°C.

+ Bia thường được phục vụ trong suốt cả bữa ăn.

+ Cốc, ly uống bia phải sạch, không có vết nứt, mùi lạ

+ Khi phục vụ, nhân viên mang ly, cốc cùng lon, chai bia. Đặt ly, cốc trên bàn phía bên phải khách, sau đó mở nút chai và rót bia cho khách. Nếu khách uống với đá thì cho đá vào ly, cốc trước khi rót bia, khi rót bia phải từ từ để bọt khỏi trào ra ngoài, rót xong xoay chai 1/4 vòng để bia không rót ra ngoài. Khi rót lưu ý đến lượng bọt bia ở mức vừa phải.

1.6. Bảo quản bia: Bảo quản tại kho hoặc tủ lạnh

Tại kho:

+ Điều kiện phòng cất giữ: rộng, sạch, cách biệt những hàng hoá có mùi mạnh.

+ Nhiệt độ thích hợp nhất khoảng 10°C.

+ Bia chai, lon để đứng, sử dụng theo nguyên tắc nhập trước bán trước.

2. Rượu

Rượu được pha chế và sản xuất vào khoảng thời kỳ Trung cổ, 6000 năm trước công nguyên và được nhập cảng vào Ai Cập khoảng 2750 năm trước công nguyên. Ngày nay, rượu được sản xuất mọi nơi trên thế giới bằng nguyên liệu nho, các loại hoa quả và cây lương thực.

- Phân loại: Dựa trên quá trình sản xuất có 4 loại rượu: rượu vang, rượu mạnh, rượu mùi, rượu pha chế.

2.1. Rượu vang

2.1.1. Quy trình sản xuất

- Tuyển chọn nho chất lượng tốt

- Ép lấy nước

- Cho thêm nước, đường, axit, chất khoáng.
- Ủ một thời gian cho lên men, thu được thành phẩm là rượu.
- Rượu để ngấm chín trong thùng cất dưới hầm, vị ngọt, màu, độ cồn, mùi vị được tăng cường trong suốt quá trình làm chín rượu.
- Lọc trước khi đóng chai.

Rượu vang đã trở thành thức uống truyền thống từ xa xưa của người Ấn - Mỹ, ngày nay, người Châu Á cũng đã làm quen với loại rượu này trong bữa ăn. Nhiều người quen gọi rượu vang là rượu chất hoặc rượu nho.

2.1.2. Phân loại

Rượu vang được phân ra làm 4 loại: vang bàn, vang sủi tăm, vang mạnh và vang nhẹ.

- Vang bàn: gồm vang đỏ, vang trắng và vang hồng, có nồng độ cồn từ 9% đến 14%, thường dùng trong bữa ăn. Vang bàn được sản xuất từ sự lên men của nước nho ép. Tên của một số loại vang bàn như vang Bordeaux, Burgundy, Beaujolais v.v...

- Vang sủi tăm còn gọi là rượu sâm-banh (champagne). Nồng độ cồn từ 8% đến 12%. Trong quá trình sản xuất vang sủi tăm người ta cho thêm khí CO₂. Loại rượu vang nổi tiếng được sản xuất từ các loại nho trồng ở vùng Champagne của Pháp.

- Vang mạnh: Vang kết hợp với rượu mạnh brandy để tăng nồng độ cồn thường từ 17% đến 22%. Vang mạnh được thay đổi từ loại ngọt đến loại không ngọt.

- Vang mùi: vang hơi mạnh, nồng độ cồn từ 15% đến 20%.

- Vang nho được xếp thành 6 loại với các ký hiệu trên nhãn:

1. DRY: Rất nặng
2. SEC: Mạnh
3. DEMI SEC: Hơi mạnh
4. MOELIEUX: Sủi tăm
5. DOUX: Dịu
6. LIQUOREUX: Rất dịu.

2.1.3. Nhiệt độ của rượu vang

- Vang đỏ ít tuổi đựng trong chai hoặc trong bình, cần được phục vụ với nhiệt độ từ 8°C đến 10°C.

- Vang đỏ nhiều tuổi giữ nhiệt độ 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, phục vụ với nhiệt độ từ 6°C đến 8°C.

- Vang trắng loại nặng, nhiều tuổi, giữ nhiệt độ hầm rượu (12°C).

- Vang dịu, phục vụ với nhiệt độ lạnh từ 8°C đến 10°C.

- Vang sủi tăm, phục vụ với nhiệt độ lạnh từ 4°C đến 6°C.

2.1.6. Món ăn kết hợp với rượu vang

Trước bữa ăn: vang khai vị

Trong bữa ăn: vang bàn trắng, hồng, đỏ tùy theo món ăn và yêu cầu của khách.

Sau bữa ăn: rượu tiêu vị như các loại Brandy, Cordial. v.v...

Tráng miệng: vang dịu hoặc rất dịu.

Món ăn kết hợp với rượu vang

Loại vang	Tên vang	Món ăn thích hợp
VANG KHAI VỊ	Dry Cherry Dry Madeira Dry Moselle Liebfraumilch Musscadet	Món khai vị (Hors d'oeuvres) và những món ăn nhẹ, đồ nguội.
VANG BÀN TRẮNG	Pinot Blanc White Burgundy Graves Chardonnay Rhine Alsace Riesling	Nghêu sò ốc hến, tôm cua, cá trắng, gà, gà tây, thịt bê, trứng trắng, rau trộn và những món ăn nhẹ.
VANG BÀN ĐỎ	bordeaux Burgundy Zinfandel Côte du Rhône Chianti Barbaresco Beaujolais Pinot Noir Gamay Cabernet Sauvignon Barolo Valpolicella Rosé	Thịt thú vật có màu đỏ ướp gia vị, thịt bò, cừu non, thịt heo, thịt vịt, mì ống Spaghetti, bánh Pizza, các loại hạt đậu và phô-mát. Món ăn bữa trưa, Jambon, cá béo, cá hồi, rau salát trộn.
VANG SỦI TẮM	Champagne Sparkling Burgundy	Các món ăn.
VANG TRẮNG MIỆNG	Sweet Port Tokay Sweet Semillon Sauterne Muscatel Sweet Cherry	Món tráng miệng

2.1.5. Ly uống rượu vang

Ly uống rượu vang có đặc điểm:

- + Hình hoa Tulip
- + Bầu sáng, trong

Ly uống vang có tất cả 4 loại thông dụng.

+ Ly đa dụng: có chân, dạng thuôn, miệng hơi khum, hình hoa Tu-lip. Dung tích từ 0,2l đến 0,3l (20cc-30cc), thích hợp dùng uống các loại vang.

+ Ly sâm banh truyền thống: có chân, hình bán cầu.

+ Ly sâm banh tu-lip: có chân, dáng thuôn, miệng hơi khum, hình hoa tu-lip.

+ Ly vang Cherry: có chân, dáng thuôn, miệng không khum. Dung tích từ 0,2l đến 0,45l (20cc-45cc) dùng để uống vang bàn đỏ hoặc trắng.

Thông thường cho rượu vang khai vị và tráng miệng thì dùng ly có dung tích 0,1l-0,16l (10cc - 16cc), vang trắng từ 0,2l-0,3l (20cc-30cc) và vang đỏ từ 0,3l-0,4l (30cc-40cc).

2.1.6. Cách mở và phục vụ

* Cách mở rượu vang đỏ

- Sau khi khách yêu cầu rượu vang, tiếp viên mang chai rượu vang đúng nhiệt độ đến đứng bên phải khách. Đưa cho khách xem bằng cách tay trái đỡ đáy chai, tay phải cầm cổ chai, nhãn quay về phía khách và giới thiệu rượu cho khách.

Thao tác mở nút chai như sau:

- Dùng dao mở cắt nhẹ quanh miệng chai, lấy nắp thiếc ra.

- Dùng dụng cụ vặn nút chai, gắn mũi nhọn vào nút, vặn vài vòng rồi từ từ kéo nút lên. Hường chai rượu ra phía ngoài khách.

- Lấy khăn phục vụ lau bên ngoài và bên trong miệng chai.

Sau khi đã mở xong, kiểm tra chất lượng rượu, nếu chất lượng rượu tốt thì rót rượu phục vụ khách.

Trước hết rót một ít vang vào ly cho khách đại diện nếm thử, khách đồng ý thì bắt đầu phục vụ rượu.

Khi phục vụ rượu vang ở bàn tiệc, tay phải nhân viên phục vụ cầm chai, tay trái cầm khăn lau miệng chai, bắt đầu rót cho khách nữ ngồi bên phải chủ tiệc, sau đó rót tiếp cho các khách khác và đi theo chiều kim đồng hồ. Khi đã rót xong cho tất cả khách nữ có mặt, mới rót đến cho khách nam và cũng bắt đầu từ khách ngồi gần nhất về bên phải chủ tiệc. Chủ tiệc là người được phục vụ rượu sau cùng. Không bao giờ rót hết rượu vang trong chai vì có thể có cặn lắng dưới đáy. Chỉ rót 1/2 hoặc 2/3 ly, rót xong xoay chai 1/4 vòng để rượu vang khỏi rót xuống bàn. Chai vang chưa rót hết được đặt bên phải chủ tiệc để rót tiếp khi cần.

* Cách mở rượu vang trắng và hồng. Khi món ăn được đưa lên, nhân viên phục vụ mang chai vang được ướp lạnh trong xô đá đến, để xô bên phải khách. Khách xem xong và chấp thuận thì tiến hành mở nút chai. Cách mở vang trắng và hồng cũng giống như mở vang đỏ.

Trước khi mở phải lau khô bằng một khăn trắng sạch. Dùng khăn quấn thân chai để giữ độ lạnh khi rót. Rót xong, nếu còn vang trong chai thì đặt chai lại trong xô để giữ lạnh.

* Cách mở vang sủi tăm (Champagne). Cũng như mở vang trắng, vang hồng, sau khi lấy chai vang từ trong xô, lau khô rồi đặt lên bàn bên phải khách. Khách xem xong và đồng ý thì tiến hành mở nút chai. Mở vang sủi tăm gồm những thao tác như sau:

- Lấy chai vang ra khỏi xô đá, lau khô và bọc thân chai bằng một khăn vải sạch.

- Cắt nắp thiếc phía dưới sợi kẽm.

- Vặn lỏng dây kẽm buộc nút chai bằng tay phải, ngón cái tay trái giữ nút chai.

- Tay phải cởi dây buộc, ngón cái tay trái tiếp tục giữ nút chai.

- Nghiêng chai một góc 45° và hướng ra phía ngoài khách.

- Đẩy nút chai ra từ từ.

Khi chủ tiệc đồng ý thì bắt đầu phục vụ giống như phục vụ rượu vang đỏ, vang trắng.

NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI PHỤC VỤ RƯỢU VANG

- + Khi phục vụ rượu vang phải đúng nhiệt độ.
- + Dùng ly đúng kiểu dáng.
- + Không mời khách uống rượu vang khi ăn món súp.
- + Không rót vang quá $2/3$ dung tích của ly.
- + Kiểm tra rượu vang khi vừa mở nút chai.
- + Không rót vang đến giọt cuối cùng để tránh cạn dưới đáy chai.

- + Khi mở, rót phải nhẹ nhàng. Không bao giờ được lắc chai.
- + Món ăn sau nếu khách dùng loại vang khác thì đặt thêm ly khác nhưng ly trước vẫn để nguyên trên bàn.
- + Chỉ mở cho nổ vang sủi tăm trong những tiệc liên hoan khi khách yêu cầu.
- + Khi rót vang sủi tăm bị tràn, cứ để yên chứ không gạt bỏ bớt.
- + Trong một bữa ăn, không phục vụ quá ba loại vang.

1.2.7. Bảo quản

Trước khi phục vụ, tất cả các loại vang nên đặt tại một nơi mát mẻ, ít ánh sáng; nhiệt độ lý tưởng trong thời gian dài khoảng 13⁰c, những chai rượu vang nên đặt nằm ngang trong quá trình bảo quản.

2.2. Rượu mạnh

Rượu mạnh là một loại đồ uống có chứa cồn, sản xuất bằng cách chưng cất loại rượu ngâm đã lên men. Rượu có chứa cồn, nước, axit và một số chất khác.

Được xếp vào dòng rượu mạnh phải kể đến năm dòng rượu chính: Whisky, Brandy, Rhum, Gin, Vodka.

- Tiêu chuẩn nồng độ của rượu

Tiêu chuẩn nồng độ của rượu cho biết nồng độ cồn của rượu. Nồng độ cồn tăng nhờ quá trình chưng cất lại.

Có 3 loại tiêu chuẩn đo nồng độ:

1. Tiêu chuẩn Mỹ

Tiêu chuẩn này chỉ rõ mỗi một độ tương đương với 0,5% cồn.

Ví dụ: Rượu Brandy Mỹ 70° chứa 35% độ cồn.

2. Tiêu chuẩn nồng độ Anh

Tiêu chuẩn này chỉ rõ một độ tương đương 4/7% độ cồn.

Quá trình chưng cất rượu: Là quá trình tách cồn khỏi rượu (rượu đã lên men), chủ yếu bằng phương pháp bốc hơi và được thực hiện:

Làm nóng dung dịch rượu ngâm vào khoảng 78,5°C. Cồn bay hơi nhanh hơn nước và cho đi qua một ống nhỏ, rồi được ngưng tụ thành nước. Loại chất hơi lỏng này được tách ra từ chất tinh khiết nhất của rượu ngâm và lúc này đã trở thành rượu mạnh.

Ví dụ như: Rượu (do nước nho lên men) được chưng cất thành rượu mạnh (Brandy).

Ví dụ: Rượu Brandy 70° chứa 40% độ cồn.

3. Tiêu chuẩn nồng độ GAY LUSSAC

Qui định cứ mỗi độ tương đương với 1% độ cồn. Vậy rượu 70° sẽ chứa 70% độ cồn.

2.2.1. Rượu Whisky

2.2.1.1. Khái niệm

Trong năm loại rượu mạnh chính, Whisky được coi là một loại rượu chủ công nhất. Lần đầu tiên Whisky được sản xuất tại Ái Nhĩ Lan bằng phương pháp chưng cất rượu gạo lên men.

2.2.1.2. Quá trình sản xuất Whisky

*** Những nguyên liệu cơ bản:**

Những nguyên liệu chính để sản xuất Whisky gồm

1. *Gạo (ngũ cốc)*: lúa mỳ, lúa mạch, ngô...

2. *Men*: bằng một loại khuẩn gây men.

3. *Nước*

- Ngũ cốc được kiểm tra, phân loại theo chất lượng.
- Làm sạch ngũ cốc trước khi sử dụng.
- Ngâm lúa vào nước và để nảy mầm.
- Dùng nhiệt sấy khô lúa đã nảy mầm.
- Nghiền thành bột.
- Hoà bột với nước, đun nóng cho sánh.
- Làm kiệt nước để biến hỗn hợp trên thành rượu.
- Cho men vào rượu được làm lạnh để lên men.
- Chưng cất trong nồi hoặc thùng thành Whisky.
- Giảm nồng độ rượu bằng cách hoà thêm nước cất.
- Giữ rượu trong thùng vài năm để làm tăng thêm đặc tính của rượu về mùi vị, hương thơm, vị đậm ngọt.
- Lọc.
- Đóng chai, dán nhãn và chuẩn bị xuất bán.

2.2.1.3. *Các loại Whisky:*

Có 4 loại chính.

- **Whisky Scotch**

Rượu này pha trộn giữa Whisky lúa mạch và Whisky lúa gạo, ít nhất phải có độ tuổi là 4 năm.

Ví dụ: Johnnie Walker Red Label, Black Label và Blue label.

Chivas Regal

Dimple Haig

Grant's

Black và White

Vat 69

White horse

- Whisky Ailen

Được gia trộn giữa Whisky đại mạch và Whisky ngũ cốc khác, ít nhất có độ tuổi 5 năm, để tạo thành loại Whisky chất lượng cao thì phải 12 năm.

Ví dụ:

+ Old Bushmills

+ John Jameson

+ John Powers

+ Tullamore Dew

- Whisky America

Whisky được sản xuất trực tiếp từ lúa mạch, mì, ngô, gạo hoặc là một loại Whisky pha trộn (các loại ngũ cốc).

Ví dụ một số loại rượu sau:

+ Oldgrand Dad

+ Old Forester

+ Fiw Marper

+ Jim Bean

+ Four Roses

+ Early Times

+ Antique

+ Seagram s Seven Crown.

- Whisky Canada

Được chưng cất từ hỗn hợp ngô, lúa mạch đen có độ tuổi ít nhất là 3 năm. Whisky canada tính dịu, rất thích hợp để pha các loại đồ uống.

Ví dụ: Một số rượu có tên sau:

- | | |
|-----------------|-----------------|
| + Seagram's V.O | + Gold Tassol |
| + Canadian Club | + Dominion Ten. |

2.2.2. Rượu Brandy

2.2.2.1. Khái niệm

Rượu Brandy là loại đồ uống có chất cồn được chưng cất từ các loại nước nho hay trái cây lên men và được ủ lâu trong thùng.

2.2.2.2. Quá trình sản xuất

Sau khi được chọn lựa, nho được ép lấy nước. Nước nho lên men được chưng cất thành rượu. Rượu Brandy cần được ủ lâu để làm tăng thêm đặc tính của rượu. Sau khi ủ rượu đúng quy trình. Brandy được chất lọc và được thử trước khi đóng chai.

2.2.2.3. Các loại Brandy

- Rượu Cognac

Cognac là loại rượu mạnh duy nhất có ở vùng Charente thuộc miền Tây nước Pháp.

Chất lượng rượu được thể hiện qua hệ thống chữ hoặc ngôi sao trên nhãn, mức rượu.

- | | |
|-----------------------------------|---|
| X: Loại 1 sao-rượu được ủ 3 năm | VO: Rượu ủ từ 10 - 20 năm |
| XX: Loại 2 sao-rượu được ủ 4 năm | VSO: Rượu ủ từ 12-20 năm |
| XXX: Loại 3 sao-rượu được ủ 5 năm | VSOP: Rượu ủ từ 20-30 năm |
| FOV: Rượu ủ từ 30 đến 40 năm | Napoleon: Rượu ủ 30-40 năm |
| Xanh - Blue: Rượu ủ 30 đến 40 năm | VOVVSOP hoặc "extra": Rượu ủ hơn 40 năm |

- Rượu Armagnac:

Vùng Armagnac từ lâu đã sản xuất loại Brandy nổi tiếng mang tên địa phương. Theo các tài liệu đã ghi lại thì Armagnac được sản xuất từ năm 1411, như vậy Armagnac được là nó ra đời trước Cognac gần 2 thế kỷ.

Loại rượu này được chưng cất từ loại rượu trắng có độ cồn thấp hơn Cognac và có tuổi nhiều năm.

Armagnac là loại rượu pha trộn. Loại Armagnac có 3 năm tuổi thì ghi trên nhãn ba ngôi sao loại VO và VSOP được ủ trong thùng 4 năm; loại EXTRA, NAPOLEON, XO được ủ trong thùng 5 năm; loại rượu Armagnac mà tên nhãn có ghi chữ "hors d'age" là loại đã để trên 25 năm.

- Rượu Brandy

Brandy là tên gọi chung cho loại hợp chất của nước nho lên men được chưng cất. Brandy được sản xuất ở một số nước.

Italia: Rượu Stock

Đức: Rượu asbach uralt Dujarrdin, Mataxa.

Bồ Đào Nha: Rượu Opono Brandy.

Mỹ: Rượu Christian Brothers, Correct.

Australia: Rượu Saint Thomas.

- Brandy hoa quả.

Loại rượu này được chưng cất từ hỗn hợp của các loại hoa quả như: táo, anh đào, đào (trừ nho).

* Từ táo: có rượu Apple Jade (Mỹ), Calvados (Pháp).

* Từ Anh đào: có rượu Cherry Brandy, Kirashwwasser

* Từ đào: có rượu Barat Palinka, Poire William (Pháp),

Birngaist (Đức).

- * Từ mật: có rượu Slivevits (Nam tư)
- * Từ dâu: có rượu Fraises Des Beis (Pháp)
- * Từ mơ: có rượu Arpicot Brandy Apricol (Pháp).

2.2.3. Rượu Phum

2.2.3.1. Khái niệm

Rượu Rhum được chưng cất từ nước cốt mía hay sản phẩm của cây mía (xirô mía, mật mía) và được ủ theo đúng quy trình.

2.2.3.2. Quá trình sản xuất

- Ép mía lấy nước.
- Nấu nước mía, cất thành sirô.
- Bỏ phần nước đường trong khối sirô, phần còn lại gọi là mật có màu xẫm.
- Chưng cất thành rượu Rhum
- Ủ rượu Rum: Làm chín rượu trong thùng một thời gian dài để rượu lên màu, tăng vị đậm, tăng nồng độ cồn và vị ngọt, thỉnh thoảng, thêm nước lọc.
- Lọc cặn, gạn trong rượu Rhum trước khi đóng chai.

2.2.3.3. Các loại rượu Rhum

Rum Puerto Rico (Puerto Rican Rum): là loại Rhum nhẹ, cất từ loại xirô đường.

- + Loại White Rhum màu nhạt, dịu
- + Loại Gold Rhum màu vàng kim
- + Loại Liqueue Rhum dịu và đậm vị thơm
- *Rum Jamaica*: Các loại Jamaica rất phong phú, có vị

gắt và mùi hương đậm.

Rum Martinique: cất từ nước mía cô đặc chứ không phải từ xirô đường. Mầu rượu phụ thuộc thời gian và phương thức ủ trong thùng gỗ.

Rum Demeraran: là loại Rhum sản xuất ở Guayama có sông Demeraran chảy qua, thuộc Đông Nam Vênêzêla. Rượu Rhum này có màu rất đậm, hương vị độc đáo.

2.2.4. Rượu Gin

2.2.4.1. Khái niệm

Gin là loại đồ uống có cồn có mùi thơm, sản xuất bằng phương pháp chưng cất lại rượu lúa với quả cây đỗ dùng và những hương vị khác: hạnh nhân, quế, hạt côca, gừng, vỏ chanh, cam... Rượu ngũ cốc được sản xuất từ loại lúa mạch lên men, từ ngô hoặc từ lúa mì. Về mặt kỹ thuật, Gin có thể coi là một loại rượu mùi nếu được cho thêm đường, độ cồn trong rượu Gin khoảng từ 34 đến 47%.

2.2.4.2. Quy trình sản xuất rượu Gin

Phương pháp cơ bản để sản xuất rượu Gin cũng tương tự như phương pháp “chưng cất lại”.

Quá trình làm rượu Gin theo các bước sau:

- Chuẩn bị hương liệu cây đỗ từng và các hương liệu khác.
- Hoà trộn hương liệu và hương vị theo quy chuẩn.
- Chưng cất rượu ngũ cốc để làm rượu trong.
- Trộn rượu với các hương vị khác.
- Chưng cất hỗn hợp này ta thu được sản phẩm là rượu Gin.

Sau khi chưng cất lại, rượu Gin có thể uống ngay được, không cần ủ. Có thể cho thêm nước lọc vào để giảm

nồng độ cồn hoặc đường “cô đặc” để làm rượu có màu vàng.

2.2.4.3. Các loại rượu Gin

Rượu Gin có 2 loại chính

- Rượu Gin nguyên chất:

Đây là loại rượu Gin nhẹ với hương vị nguyên chất, không có vị ngọt. Loại rượu Gin này được dùng phổ biến trong pha chế nhiều loại Cocktail.

* Rượu Gin Anh gồm có:

- + Gortdon's Gin
- + Beefeater's Gin
- + Ballantine London Dry.
- + White Satin.

* Rượu Gin USA gồm có:

- + Gil Bey's
- + Schenley
- + Cal Vert.

* Rượu Genever:

Có nguồn gốc từ vùng Schiedam, Hà Lan. Loại Gin này đặc trưng bởi hương vị mùi mạch nha, có vị ngọt bằng cách cho thêm đường cô đặc.

Thông thường rượu này uống trực tiếp ngay không phải pha nhưng không thông dụng cho tiệc Cocktail.

Một số loại rượu như sau:

- Bols Genever.
- Bokma.
- Claeryinn Genever.

Ngoài những loại rượu Gin kể trên, tại các nhà hàng, nhà bar thường có các loại Gin sau:

- Old Tom Gin: là loại Gin của Anh uống kèm thêm sirô đường.

- Sloe Gin: được coi như rượu mùi. Có hương vị của loại quả đỗ tằm, sirô đường và hạnh nhân.

- Golden Gin: là một loại rượu Gin nguyên chất, được ủ lâu có màu vàng tươi.

- Flavoured Gin: được coi như loại rượu màu, Gin có vị ngọt, thường mang hương vị của cam, chanh và bạc hà.

2.2.5. VODKA

2.2.5.1. Khái niệm

Vodka có nguồn gốc từ Nga, được sản xuất từ khoai tây. Ngày nay Vodka được sản xuất khắp thế giới, đặc biệt là ở Mỹ người ta sản xuất một số loại Vodka rất ngon từ ngũ cốc mà chủ yếu là ngô và lúa mì.

Vodka không có màu, chứa cồn, được chưng cất từ mầm khoai tây hoặc mầm lúa được lên men.

2.2.5.2. Quá trình sản xuất VODKA

Khoai tây được ủ lấy mầm, đổ nước vào nấu, cho thêm men vào mầm khoai tây và quá trình lên men rượu. Chưng cất hỗn hợp này, chất lọc để được rượu thành phẩm, có thể cho thêm hương vị và thành phẩm và ủ một thời gian.

2.2.5.3. Các loại rượu Vodka

Vodka cam, Vodka chanh v.v...

Một số nước sản xuất Vodka như sau:

- Nga: Stalichnaya.
- Mỹ: Old Mr. Boston.
- Đức: Welfoschmiat's
- Anh: Simirnoff Cossack.
- Hà Lan: Bolshei Bolskaya.

2.2.6. Một số loại rượu mạnh khác

Rượu Aquavit

Nguyên liệu sản xuất là hạt ngũ cốc và khoai tây, chưng cất thành rượu. Sau đó cho thêm hương liệu và chưng cất lại lần thứ hai. Hương liệu chính là cây Caraway, nhưng cũng có thể dùng hồi hương, tiểu đậu khấu, vỏ chanh. Aquavit có nồng độ cồn cao, khi uống cần ướp lạnh.

Rượu arrack: Đa số các nước Đông Âu sản xuất loại rượu này, nguyên liệu có thể từ nho, mía, sữa bò, gạo.

Rượu marc: là loại cất từ bã nho sau khi ép lấy nước để sản xuất rượu nho. Trong bã có cả vỏ, hạt, cọng; sau khi lên men và chưng cất rượu có vị gắt nên phải ủ trong thời gian dài. Ở Pháp sản xuất nhiều loại rượu này, trong đó có Marc de bourgogne tương đối nổi tiếng, còn Masc de champagne là một trong các loại rượu nhẹ nhất. Rượu Brandy sản xuất bằng bã nho hoặc rượu nho ở vùng Bourgogne được gọi là Fine De bourgogne.

Rượu Okobehao: được sản xuất ở đảo Hawaii, được chưng cất từ mầm ngũ cốc lên men.

Rượu Pisco: loại rượu mạnh cất từ bã nho của Mêhicô và cho ủ trong vỏ sành. Thường dùng làm rượu gốc để chế loại Pisco Sour rất được người Chilê ưa thích.

Rượu Sherry: được sản xuất từ nho, qua quá trình lên men được sản xuất tại vùng Jerez Delta Frontera Tây Ban Nha. Có 2 loại Sherry chính.

- Fines (dry Shery) được phân thành các loại:
- + Manzanilla: hoàn toàn nguyên chất, êm.

- + Aomontillado: nguyên chất, nặng.
 - + Fine: hoàn toàn nguyên chất, hơi nặng.
 - Clorosos (Sweet Sherry): Sherry vị ngọt.
- Được làm bằng các loại nho tươi, ngon, ngọt đậm.

Có một số loại rượu sau:

- | | |
|----------------|------------------|
| + Sandeman | + Gonzales Byass |
| + Tio Pefe | + Taylors |
| + Pedro Domecq | + John Marrvey |

Rượu Porto

Rượu Porto là loại rượu mạnh rất ngon, có vị ngọt được sản xuất tại Bồ Đào Nha.

- Có 3 loại rượu Porto
- + Porto trắng: nguyên chất, màu vàng nhạt.
- + Porto Ruby: có mùi nho, màu đỏ.
- + Porto Tawny: êm dịu, vị ngọt, màu hung

Tên một số loại rượu Porto như sau:

- Sandenman - Cockburn Smiths.
- Gomzalez - Dow's.

Rượu Madeira

Rượu Madeira rất ngon, được sản xuất ở đảo Madeira, Bồ Đào Nha. Những loại rượu này có khoảng từ 20 đến 21% độ cồn. Hầu hết loại rượu Madeira đóng nhãn với các tên

- BuallBoal: có vị ngọt, màu vàng.
- Malmseey: có vị ngọt, màu nâu.
- Sercial: nguyên chất, màu xanh đen.

Rượu Malaga

Loại rượu này có vị ngọt, nguồn gốc sản xuất tại vùng Malaga Tây Ban Nha. Trong số các loại rượu của vùng này, loại ngon nhất là La Crima.

Rượu Marsala

Rượu Marsala nguyên chất được gọi là “Old Virgin”. Loại rượu có vị ngọt này thường được uống sau hoặc giữa bữa ăn. Rượu Marsala chính thức được sản xuất tại vùng Marsala, đảo Sicily của Italia.

Tên một số loại rượu như:

- Wood house và co
- Florio và co.

* Bảo quản rượu mạnh

Để giữ được đặc tính của rượu, các loại rượu mạnh được giữ ở nhiệt độ 18°C. Kho chứa phải tránh những mùi vị mạnh, nhiễm khuẩn và phải thông thoáng. Rượu uống còn thừa trong chai phải được đóng chặt nút chai.

2.3. Rượu mùi (*Liqueur - Rượu thơm*)

Tất cả các loại rượu thơm (rượu mùi) có tên chung là Liqueur, đều pha chế từ rượu mạnh với các hương liệu và đường. Hương liệu truyền thống là từ các loại cây có vị thơm (hương thảo).

Nguyên liệu sản xuất rượu mùi.

Có 3 nguyên liệu chính để sản xuất.

- + Rượu mạnh: rượu Cognac, Whisky hoặc Rhum.
- + Những chất hương vị, cây thảo mộc, hoa quả và

hương vị dùng để pha chế “Liqueur”, loại hoa quả dùng để pha chế “Liqueur”: chuối, anh đào, đào, lê, cam, dâu v.v... Những loại thảo mộc và hương thơm dùng để pha chế “Liqueur” như: bạch thảo, cam thảo (Reols), rễ cây quế chi (Cloyes), củ gừng, hạnh nhân, Nut-meg hạt cây phòng phong, chất va-ni (vanilla), bạc hà, vỏ chanh v.v...

+ Những chất xúc tác ngọt (Sweetening agents):

Xi-rô đường dùng cho Liqueur có độ ngọt và những chất khác như: đường hoặc mật ong.

Ngoài những nguyên liệu cơ bản trên đây, còn có chất xúc tác làm “Liqueur” có màu sắc.

* Phương pháp sản xuất:

“Liqueur” được chế biến từ việc kết hợp một loại rượu mạnh với một hoặc một số chất xúc tác làm ngọt và tạo màu.

Có 3 phương pháp: sản xuất - pha chế, lọc và chưng cất.

+ Liqueur hoa quả bằng phương pháp pha chế

Hoa quả được ngâm với rượu mạnh trong bình và cho đến khi hoa quả ngả màu, có mùi thơm. Quá trình này phải kéo dài trong vòng từ 6 đến 8 tháng. Sau đó được rượu pha chế bằng cách cho thêm đường và màu xanh tự nhiên thành màu của rượu mùi, lọc và được ủ thành phẩm trước khi đóng chai.

+ “Liqueur” thảo mộc bằng phương pháp lọc

Hương thảo được xếp lên trên miệng một thùng, rượu mạnh trong thùng được bơm phun lên trên mặt cây hương thảo và chảy xuống thùng. Quy trình quay vòng liên tục làm cho cây hương thảo ngấm rượu. Rượu có vị ngọt, mùi thơm và màu. Rượu đã ngấm hương vị được

cho thêm đường và ủ trong thùng. Rượu sẽ được lọc trước khi đóng chai.

+ “Liqueur” thảo mộc bằng phương pháp chưng cất:

Rượu mạnh kết hợp với cây hương thảo để trong thùng và để một thời gian cho ngấm đều. Hợp chất này được cất lọc và có chứa vị ngọt, hương vị và màu sắc. Có thể cho thêm đường vào, ta sẽ có loại rượu mùi thảo mộc.

Sau đó ủ rượu trong một thời gian rồi lọc kỹ trước khi đóng chai.

* Cách bảo quản: rượu mùi được cất giữ ở nhiệt độ khoảng 18⁰c, tránh xa những mùi nặng và tránh tiếp xúc với vi khuẩn, huỷ hoại.

Rượu mùi, không dùng hết phải đóng chặt nút chai, tránh tiếp xúc với không khí bên ngoài.

Một số loại rượu mùi có thành phần chính là rượu Cognac ở vùng Voigin, Pháp và ở vùng Terragona Tây Ban Nha. Rượu này được phân thành 2 loại.

- Loại Chartreuse vàng ngọt hơn loại Green Chartreusc.

* Rượu Cointreau

Rượu có hương vị cam, ngọt sắc, được sản xuất tại vùng Anyes, Pháp. Rượu này rất nổi tiếng cùng với loại rượu Sec Liqueur.

* Rượu Drambuie

Đây là loại rượu mùi được chế xuất từ Scotch Whisky, hương vị thơm, ngọt vị mật ong.

* Rượu Grand Marnier

Là loại rượu được chế xuất từ rượu Cognac với hương

vị cam và vị ngọt đường.

* Rượu Gilka Kummel

Đây là một loại rượu mùi có hương vị của hạt cây phòng phong. Rượu được sản xuất tại Đức, Bec-lin.

* Rượu Kahlus

Là một loại rượu mùi Mexico có hương vị cà phê.

* Rượu Tia Maria

Được chế xuất từ loại rượu Rhum Jamaica. Rượu mùi Cà Phê Jamaica được sản xuất tại vùng Kingston (Jamaica).

2.4. Rượu pha chế

2.4.1. Khái niệm

Là loại đồ uống được pha chế từ một hay nhiều loại rượu cùng với hương liệu và các chất sinh tố khác.

- Đồ uống pha chế có thể uống với đá hoặc không có đá. Đồ uống này được pha trộn với nhau theo công thức lưu truyền để lại hoặc theo khẩu vị của người uống.

Đây là loại đồ uống có nồng độ cồn thấp. Thông thường đồ uống pha chế không đóng chai, không đóng hộp, không để lâu mà pha đến đâu dùng ngay đến đó, vì để lâu rượu bay hơi, mất phẩm chất.

2.4.2. Phương pháp pha chế

2.4.2.1. Nguyên liệu

- Nguyên liệu cơ bản

Nguyên liệu cơ bản để làm đồ uống pha chế, gồm có rượu, đặc biệt là rượu mạnh. Không được sử dụng quá 3

loại rượu khác nhau để pha chế một đồ uống.

- Nguyên liệu phụ

Một số nguyên liệu phụ gồm: rượu Vermouths, Bitters và chất hỗn hợp như: sữa, kem, nước hoa quả và trứng.

- Phụ gia màu và hương vị

Rượu Liqueur và xi-rô hoa quả được xem là phụ gia cho màu sắc và hương vị của đồ uống pha chế.

Ngoài những nguyên liệu kể trên, đồ uống pha chế còn được trang trí thêm: anh đào, chanh, cam, olive.

** Những điểm cần chú ý khi sử dụng những nguyên liệu phụ*

- Đá: Đá phải sạch, trong. Khi pha chế, cho đá vào trước rồi mới rót các nguyên liệu khác vào.

- Đường trắng khô.

- Hoa quả và nước hoa quả: hoa quả phải tươi và được rửa sạch trước khi dùng.

2.4. Chanh

Chanh được xếp xung quanh miệng cốc để giữ lại tinh dầu.

2.4.2.2. Phương pháp pha chế

Có ba phương pháp cơ bản để pha chế đồ uống hỗn hợp: phương pháp lắc, phương pháp khuấy và phương pháp thả nổi.

- *Phương pháp lắc*: Có hai phương pháp lắc.

+ Lắc một tay

Ngón trỏ tay phải ấn cho nắp bình không bật ra, bốn

ngón khác và lòng bàn tay giữ chặt thân bình, dùng bàn tay lắc bình, đồng thời căng tay để ở trước ngực, đưa lên đưa xuống để cho các thành phần trong rượu hoà đều vào nhau.

+ Lắc hai tay

Ngón giữa tay trái đỡ đáy bình, ngón trỏ, ngón đeo nhẫn và ngón út kẹp thân bình, ngón cái ấn giữ bộ phận lọc đá, tay phải kẹp chặt thân bình, hai tay phối hợp đưa ra trước ngực lắc lên lắc xuống.

- *Phương pháp quấy*

Ngón trỏ tay trái đỡ đáy cốc pha chế rượu tay phải cầm thìa quấy vài lần theo chiều kim đồng hồ xung quanh cốc, tiếp đó dùng bộ phận lọc đá lọc rượu vào cốc đựng cocktail.

- *Phương pháp rót thả nổi*

Phương pháp này chủ yếu áp dụng để pha chế rượu nhiều tầng. Khi pha chế, dùng thìa làm cho từng lớp rượu lần lượt “trôi” vào cốc, thành từng lớp riêng biệt, không lẫn lộn vào nhau.

* Những điều cần chú ý khi pha chế rượu cocktail.

+ Pha chế rượu cocktail bằng phương pháp lắc với thời gian lắc khoảng 5 giây.

+ Pha chế rượu cốc tai có thành phần sữa hoặc trứng gà thì thời gian lắc lâu hơn, để sữa, trứng hoà đều với rượu.

+ Rượu cocktail khi pha chế chỉ cho đá viên, không được dùng đá vụn.

+ Nếu thành phần pha chế rượu cocktail có đồ uống có ga như cô ca-cô la, sô đa v.v... thì không được cho vào bình lắc.

2.4.3. Một số công thức pha chế rượu cocktail

1. WHISKY SOUR

Nguyên liệu

- Đá viên
- 2 thìa cà phê si rô đường
- 20 ml nước chanh
- 45 ml Whisky Scotch
- Nước soda

Trang trí phụ gia: chanh thái lát, quả anh đào

Cốc: cao

Phương pháp: lắc trộn đều với đá

2. IRISH COFFEE

Nguyên liệu

- 130ml cà phê nóng
- 2 thìa cà phê đường
- 45 ml Whisky
- Kem

Trang trí phụ gia: 1/2 quả anh đào

Cốc uống cà phê

Phương pháp: Rót thả nổi

3. MANHATTAN COCKTAIL

Nguyên liệu

- Đá viên
- 15 ml rượu vermouth Italia

- 15 ml rượu vermouth ngọt Italia
- 30 ml rượu Whisky bourbon
- 10 ml hương vị đắng (campari)

Trang trí phụ gia: 1 trái anh đào

Ly uống cocktail

Phương pháp: Quấy đều

4. TOMCOLLÍN

Nguyên liệu

- Đá viên
- 2 thìa cà phê xi rô đường
- 20 ml nước chanh
- 25 ml rượu Gin
- Nước sô đa

Trang trí phụ gia: Cam thái lát, quả anh đào.

- Cốc cao

Phương pháp: Quấy đều

5. TOMCOLLINS

Nguyên liệu

- Đá viên
- 15ml xi rô đường
- 5 ml nước chanh
- 50 ml rượu Gin

Trang trí phụ gia: Chanh thái lát

Ly uống cocktail

Phương pháp: Lắc trộn

6. MARTINI COCKTAIL:

Nguyên liệu

- Đá viên
- 15ml rượu Vermouth nguyên chất (martini)
- 60 ml gin

Trang trí phụ gia: Chanh lát.

Ly uống cocktail.

7. BACARDI COCKTAIL

Nguyên liệu:

- Đá viên
- 2 thìa xi rô đường
- 15ml nước chanh
- 45 ml Rhum Bacardi trắng

Trang trí phụ gia: Chanh lát

Ly cocktail

Phương pháp: Lắc trộn

8. CABALIBRE

Nguyên liệu

- Đá viên
- 1 thìa cà phê nước chanh
- 45 ml rượu Rhum

- Nước cô ca- cô la

Trang trí phụ gia: Chanh thái lát

Cốc cao

Phương pháp: Quấy trộn

9. JUMBOCOCÓLING

Nguyên liệu

- Đá viên
- 10 ml xi rô đường (xi rô)
- 180ml nước dừa
- 45 ml nước cam
- 20 ml rượu Brandy anh đào
- 45 ml rượu Rhum sẫm màu (Bacardi)

Trang trí phụ gia: Hoa

- Lý: Vỏ quả dừa non

Phương pháp: Quấy trộn

10 POUSSE CÀ PHÊ

Cocktail

Nguyên liệu

- 20 ml xi rô đường
- 25 ml kem
- 30 ml rượu cam (màu xanh)
- 35 ml rượu Cognac

Ly uống cocktail

Phương pháp: Quấy trộn

11. SCREWDRIVER

Nguyên liệu

- Đá viên
- 1/2 thìa cà phê đường
- 45 ml nước cam
- 90 ml Vodka
- Phẩm đỏ

Trang trí phụ gia: Cam thái lát

Cốc cao

Phương pháp: Lắc trộn

12. COCKTAIL SÀI GÒN

Nguyên liệu

- Đá viên
- 15ml xi rô đường
- 20 ml sữa đặc
- 1 lòng đỏ trứng gà
- 40 ml rượu cam
- 20 ml rượu Cognac

Trang trí phụ gia: Cam thái lát

Ly uống cocktail

Phương pháp: Lắc trộn

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV

1. Nêu khái niệm và phân loại bar trong kinh doanh ăn uống.

2. Để tổ chức thiết kế một quầy bar cần quan tâm đến những vấn đề gì?

3. Nêu những yêu cầu cơ bản đối với lao động phục vụ tại khu vực quầy bar.

4. Nêu qui trình phục vụ tại bar.

5. Nêu những hiểu biết về các loại đồ uống.

6. Trình bày những nguyên tắc cơ bản khi tiến hành pha chế đồ uống.

7. Trình bày cách pha chế một số loại đồ uống thông dụng.

Chương V

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BẾP TRONG KHÁCH SẠN, NHÀ HÀNG

Mục tiêu của chương:

Sau khi nghiên cứu chương này, người học cần nắm được những nội dung sau:

- Vai trò, vị trí của bộ phận bếp trong khách sạn, nhà hàng.
- Các chức năng của bộ phận bếp nói riêng và kinh doanh ăn uống trong khách sạn nói chung.
- Các nhiệm vụ của bộ phận bếp trong khách sạn.
- Cấu trúc và trang bị của bộ phận bếp.
- Cơ cấu tổ chức, bố trí lao động trong bộ phận bếp với chức danh, nhiệm vụ của mỗi vị trí và các tiêu chuẩn cần có của từng thành viên ở mỗi vị trí đó.
- Quy trình phục vụ của bộ phận bếp trong khách sạn với các công đoạn cụ thể của nó.

Với những nội dung như trên, mục đích của chương này là trang bị những kiến thức về tổ chức, quản lý bộ phận bếp trong khách sạn trên cơ sở quy trình công nghệ phục vụ bếp chứ không đi vào nghiệp vụ nấu ăn.

1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ BỘ PHẬN BẾP

1.1. Vị trí, vai trò của dịch vụ bếp trong kinh doanh khách sạn - nhà hàng

Hầu hết các khách sạn hiện đại đều kinh doanh tổng hợp, khép kín các nhu cầu của khách du lịch về lưu trú, ăn uống và các dịch vụ bổ sung khác. Trong đó cùng với dịch vụ lưu trú, ăn uống là dịch vụ chính của khách sạn, không chỉ đáp ứng nhu cầu thiết yếu mà còn đáp ứng nhu cầu văn hoá và tinh thần cho khách. Nếu thiếu dịch vụ ăn uống thì hoạt động của khách sạn sẽ mất đi tính đồng bộ, bất tiện cho khách lưu trú phải đi ra ngoài để ăn uống, hạn chế việc khai thác khả năng thanh toán của khách. Trái lại khách sạn tổ chức được dịch vụ ăn uống chất lượng cao, tạo ra được các món ăn đặc sản sẽ làm tăng khả năng thu hút khách, gây được uy tín và sức cạnh tranh của khách sạn trên thương trường.

Hoạt động dịch vụ ăn uống tốt không chỉ tăng khả năng hấp dẫn đối với khách lưu trú tại khách sạn mà còn thu hút được khách tại địa phương đến đặt tiệc, tổ chức liên hoan, chiêu đãi gặp gỡ nhau v.v...

Đứng trên góc độ tài chính dịch vụ ăn uống được tổ chức tốt tỷ trọng doanh thu ăn uống có thể đạt 40 - 50% cơ cấu doanh thu của khách sạn và làm tăng được hiệu quả kinh doanh.

Đặc biệt việc khai thác được các món ăn dân tộc, phát huy được truyền thống văn hoá ẩm thực sẽ tạo ra được lợi thế trong việc thu hút khách du lịch quốc tế làm tăng được ưu thế của ngành du lịch Việt Nam.

Chính vì những lẽ trên, dịch vụ ăn uống là một hoạt động không thể thiếu và có vai trò rất quan trọng trong kinh doanh khách sạn hiện đại. Mục đích của dịch vụ này là thoả mãn mọi nhu cầu ăn uống của khách, khai thác và sử dụng tốt các tiềm năng của khách sạn trong việc cung cấp dịch vụ thức ăn và đồ uống cho khách với số lượng, chất lượng cao, tiết kiệm được chi phí và thu được nhiều lợi nhuận cho khách sạn.

1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bếp

Với mục đích trên, hoạt động kinh doanh của khách sạn có 4 chức năng quan trọng:

1. Cung cấp thức ăn và đồ uống cho khách lưu trú.
2. Cung cấp thức ăn, đồ uống cho khách vắng lai và khách địa phương (cư dân địa phương).
3. Hạch toán chi phí.
4. Tạo thêm lợi nhuận cho khách sạn.

Về mặt tổ chức dịch vụ ăn uống trong khách sạn đều có chung một mô hình bao gồm ba bộ phận, thực hiện 3 giai đoạn của một quá trình hoạt động: sản xuất, trao đổi, phục vụ. Các bộ phận này có đặc trưng riêng về địa điểm, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động và qui trình công nghệ nhưng lại phối hợp với nhau một cách nhịp nhàng, cùng đáp ứng nhu cầu ăn uống của khách trong một thời gian nhất định. Đó là:

- Bộ phận bếp chế biến các món ăn, bánh ngọt.
- Bộ phận bar pha chế rượu Cocktail, pha chế cocktail và đồ uống nóng lạnh, cung cấp bia, nước ngọt và các đồ uống khác.

- Bộ phận bàn phục vụ khách ăn uống.

Như vậy bếp là một trong 3 bộ phận của dịch vụ ăn uống. Bếp là bộ phận duy nhất trong khách sạn thực hiện chức năng sản xuất vật chất, tạo ra các món ăn cụ thể, quan hệ trực tiếp với bộ phận bàn phục vụ các bữa ăn thích của khách. Do đó không có bộ phận bếp thì cũng không có cơ sở để hình thành bộ phận bàn.

Nhiệm vụ chính của bộ phận bếp là:

1. Nắm vững kế hoạch, thực đơn yêu cầu chế biến của khách về thức ăn để tính tiêu chuẩn, tính giá thành, lập dự trù chuẩn bị nguyên liệu để kịp khi phục vụ khách.

2. Đảm bảo chế biến đúng kế hoạch thực hiện, thời gian và chất lượng các món ăn của các đối tượng khách.

Thông thường mỗi nhóm khách đều có những yêu cầu khác nhau về số lượng người ăn, thời gian ăn, thực đơn và tiêu chuẩn. Do đó thực hiện hai nhiệm vụ trên phải hết sức chi tiết và cụ thể, tuyệt đối không cho phép nhầm lẫn yêu cầu giữa các nhóm khách.

Chất lượng các món ăn có nội hàm rất phong phú cả về kỹ thuật, mỹ thuật, vệ sinh v.v... Trong đó hương vị, màu sắc, khẩu vị và vệ sinh là những yêu cầu rất cao. Đây cũng là những tiêu chí để so sánh cấp độ về dịch vụ ăn uống giữa các khách sạn, nhà hàng.

3. Thực hiện đúng chế độ ghi chép ban đầu và hạch toán từng món ăn, suất ăn.

Đây là một nhiệm vụ rất đặc trưng của bộ phận bếp thông thường ở các bộ phận khác nhiệm vụ này do phòng quản lý chức năng đảm nhiệm, nhưng đối với bộ phận bếp

thì không thể có bộ phận nào làm thay được. Bởi lẽ tính cá biệt giữa các món ăn rất lớn, hơn thế nữa số lượng các món ăn lại rất nhiều. Thống kê chi tiết có thể lên đến vài nghìn món, phổ biến cũng phải có vài trăm món. Ví dụ ngay các món thức ăn chế biến từ cá cũng đã có hàng trăm món với chất lượng và giá cả khác nhau. Do đó hạch toán một món cá cụ thể phải biết được các thông số: loại cá, khối lượng đưa vào chế biến và phương thức chế biến. Khối lượng đem vào chế biến bao nhiêu gam và cách chế biến như thế nào: rán, luộc, hấp, nấu canh v.v... với các vật liệu phụ kèm theo. Chỉ trên cơ sở đó mới hạch toán được chi phí, xác định giá thành và giá cả cho từng món cá. Các thông số chi tiết này chỉ có bộ phận thống kê kế toán nhà bếp mới theo dõi được. Đặc trưng này chi phối đến nhiệm vụ và tổ chức của bộ phận bếp.

4. Quản lý và sử dụng tốt cơ sở vật chất kỹ thuật bao gồm nhà cửa, kho tàng, các phương tiện, dụng cụ v.v... được phân cấp quản lý cho nhà bếp. Bảo quản tốt nguyên, nhiên, vật liệu để chế biến món ăn đã mua nhập vào nhà bếp. Có biện pháp ngăn chặn các hiện tượng lấy cắp, bớt xén, lãng phí nguyên vật liệu, thực phẩm, chất đốt, điện nước trong quá trình chế biến.

Trong các trường hợp bị mất cắp, hao hụt, hư hỏng các tài sản nêu trên phải qui trách nhiệm cụ thể. Nếu do cán bộ, nhân viên nhà bếp gây ra phải được xử lý và bồi thường.

Nói chung số lượng các tài sản, nguyên liệu, thực phẩm v.v... mà nhà bếp phải quản lý sử dụng là rất lớn, nên không được quản lý chặt chẽ sẽ gây tổn hại và làm giảm hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Vì vậy đứng về

góc độ tài chính thì đây là một nhiệm vụ quan trọng của nhà bếp.

5. Quản lý và sử dụng tốt đội ngũ lao động của nhà bếp. Có kế hoạch tổ chức, phân công và phối hợp giữa các nhóm, theo dõi chấm công, động viên thi đua thưởng phạt kịp thời đúng người đúng việc. Đồng thời có kế hoạch chăm lo đời sống vật chất, tinh thần của người lao động, không ngừng nâng cao trình độ tay nghề cho họ.

6. Bảo đảm vệ sinh môi trường trong toàn khu vực bếp, trong đó đặc biệt là vệ sinh an toàn thực phẩm và vệ sinh cá nhân.

Đây là một nhiệm vụ rất phức tạp, chịu tác động của nhiều nhân tố khách quan và chủ quan, lại có quan hệ đến sinh mệnh của khách ăn. Vì vậy để thực hiện tốt nhiệm vụ này phải giải quyết đồng bộ nhiều biện pháp ở tất cả các khâu, từ việc lựa chọn lương thực, thực phẩm đến việc mua vận chuyển, nhập kho, tổ chức dự trữ, bảo quản, chế biến các món ăn v.v... cho đến khâu cuối cùng là sắp đặt và bảo quản các món ăn đã được chế biến tại bàn soạn món ăn (nhà chờ) trước khi đưa đến nhà bàn phục vụ khách. Tất cả các giải pháp đó đều phải thành qui chế về vệ sinh, an toàn thực phẩm và bắt buộc mọi người phải tuân thủ thực hiện.

7. Bảo đảm việc phòng cháy, chữa cháy, có giải pháp loại trừ các nguyên nhân gây cháy, nổ trong khu vực nhà bếp. Đây là khu vực chứa nhiều nhân tố gây cháy nổ ra phải dùng nhiên liệu, năng lượng (than, điện, ga) trong quá trình chế biến món ăn. Vì vậy việc thực hiện nhiệm vụ này phải trở thành một qui chế bắt buộc đối với mọi người trong khách sạn nói chung và bộ phận bếp nói riêng.

2. CẤU TRÚC VÀ TRANG BỊ BỘ PHẬN BẾP

Khu vực bếp cần được bố trí tương đối biệt lập với khu vực buồng để tránh bốc mùi vị thức ăn, hơi nước vào các buồng ngủ của khách. Mặt khác nhà bếp cần phải liên thông với nhà bàn thuận tiện cho việc vận chuyển các món ăn đã được chế biến để phục vụ khách. Trong điều kiện không gian cho phép vị trí nhà bếp thường được đặt phía sau hoặc bên cạnh nhà buồng, ở tầng một có cửa liên thông với nhà bàn. Vị trí này thuận lợi cho nhân viên bàn vận chuyển các món ăn từ nhà bếp ra nhà bàn phục vụ khách lưu trú cũng như khách vắng lai và khách địa phương ăn uống tại khách sạn, đồng thời cũng thuận tiện cho việc cung ứng nguyên liệu, thực phẩm, chất đốt vào nhà bếp. Đây cũng là vị trí nhà bếp phổ biến hiện nay ở các khách sạn của nước ta. Trong điều kiện không gian không cho phép ở một số khách sạn cao tầng, khu vực ăn uống trong đó có nhà bếp có thể đặt ở tầng trên cùng. Vị trí này khắc phục được tình trạng mùi vị thức ăn, khói, hơi nước bốc vào các buồng ngủ, nhưng không thuận tiện cho khách đi lại ăn uống nhất là khách vắng lai và khách địa phương, cũng như bất tiện cho việc cung ứng lương thực thực phẩm v.v... lên nhà bếp.

Việc xác định vị trí của nhà bếp còn cần phải tính đến yêu cầu vệ sinh môi trường và chống cháy nổ. Với yêu cầu này, vị trí nhà bếp phải đặt cách xa các trạm điện, trạm xăng, khu vực tập kết rác thải, thoát nước của khách sạn.

Qui mô của nhà bếp phụ thuộc vào qui mô của nhà bàn. Cấu trúc bếp thường được bố trí theo dây chuyền chế biến đảm bảo thuận tiện một chiều từ khu vực kho nguyên liệu, thực phẩm đến khu vực sơ chế, chế biến

nóng. Khu vực kho cần có ngăn riêng cho từng loại: lương thực, thực phẩm tươi sống, rau, củ, quả, nước mắm, muối, gia vị v.v... Trong đó tùy theo tính chất của từng loại để thực hiện các chế độ bảo quản khác nhau: kho mát, kho lạnh, kho đông lạnh, tủ lạnh. Khu vực sơ chế cần phân thành hai: một bộ phận để sơ chế các loại thực phẩm tươi sống: thịt, cá v.v... và khu vực chế biến nóng bao gồm bộ phận chế biến các món ăn và bộ phận làm bánh ngọt.

Để bảo đảm vệ sinh và an toàn, nhà bếp cần được xây dựng thông thoáng có hệ thống chiếu sáng, hệ thống thoát nước, thông gió, báo cháy thật tốt. Sàn nhà bếp thường bị nước và dầu, mỡ rơi rớt nên cần được lát bằng vật liệu trống chơn để nhân viên đi lại khỏi bị trượt ngã. Tường bếp nên ốp gạch men trắng để ít bụi bám và dễ cọ rửa. Trần bếp phun sơn trắng sẽ tốt hơn là quét vôi.

Do tính chất công việc nặng nhọc, nóng, tổn hại sức khỏe của nhân viên bếp nên trang thiết bị, phương tiện, dụng cụ lao động của nhà bếp cần được đầu tư thỏa đáng nhằm giảm nhẹ được cường độ lao động, bảo vệ sức khỏe cho nhân viên bếp, tăng được năng suất lao động và bảo đảm được vệ sinh trong khâu chế biến. Một số khâu công việc hoàn toàn có thể thao tác bằng máy như máy xay thịt, máy cắt gram bông, máy trộn bột, máy đánh trứng, máy làm kem v.v...

3. CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ LAO ĐỘNG

Qui mô, cơ cấu và chất lượng đội ngũ lao động phụ thuộc vào qui mô và thứ hạng của khách sạn phổ biến tổ chức lao động bếp ở các khách sạn được phân thành 4 nhóm: nhóm mua nguyên liệu, thực phẩm, nhóm sơ chế,

nhóm chế biến nóng và nhóm tạp vụ.

Bộ phận mua nguyên liệu thực phẩm có trách nhiệm mua nguyên liệu thực phẩm cho nhà bếp để chế biến các món ăn. Số lượng và chủng loại nguyên liệu, thực phẩm mua theo thực đơn và yêu cầu dự trữ. Yêu cầu có tính nguyên tắc đối với hoạt động cung ứng nguyên liệu và thực phẩm đối với nhà bếp là phải đủ về số lượng, phù hợp về cơ cấu mỗi loại, chất lượng bảo đảm và giá cả hợp lý. Vì vậy tiêu chuẩn lao động của bộ phận này là phải có kiến thức về thương phẩm học, về thị trường và giá cả, về vệ sinh an toàn thực phẩm, có tư cách phẩm chất tốt.

Bộ phận chế biến có thể phân thành 2 nhóm sơ chế và chế biến nóng có trách nhiệm chuẩn bị và chế biến các món ăn theo thực đơn, bảo đảm đúng yêu cầu của khách về thời gian, số lượng và chất lượng các món ăn. Nhân viên chế biến phải là những người được đào tạo có kỹ thuật và kỹ năng chế biến các món ăn đúng qui trình kỹ thuật, có chất lượng và mỹ thuật, bảo đảm vệ sinh, tiết kiệm được chi phí chế biến.

Bếp trưởng là người chịu trách nhiệm chính về quản lý bếp, thực hiện các nhiệm vụ cụ thể sau:

- Tổ chức, hướng dẫn và kiểm tra nhân viên nhà bếp thực hiện các nhiệm vụ được phân công.
- Hàng ngày kiểm tra sổ đăng ký khách ăn để tính tiêu chuẩn dự trữ nguyên liệu, thực phẩm để chế biến các món ăn.
- Cùng với maitre d'hotel lập thực đơn theo yêu cầu của khách và theo kế hoạch của khách sạn.
- Thường xuyên chỉ dẫn, kiểm tra các nhân viên thực

hiện qui trình thành công nghệ chế biến và giải thích các yêu cầu về chất lượng, mỹ thuật, vệ sinh v.v... các món ăn.

- Đảm nhiệm chế biến hoặc hướng dẫn nhân viên kỹ thuật chế biến các món ăn theo đúng qui trình kỹ thuật có chất lượng và mỹ thuật cao, tiết kiệm được nguyên liệu thực phẩm trong chế biến.

- Điều hành bộ phận thống kê kế toán thực hiện việc hạch toán chi phí, tính giá thành và giá cả các món ăn.

Về tiêu chuẩn, bếp trưởng phải là người có kiến thức về tổ chức kinh doanh ăn uống trong khách sạn, có kỹ năng và nghiệp vụ chế biến các món ăn, nắm vững phong tục, tập quán và món ăn đặc sản của một số nước trên thế giới, có kiến thức về tính tiêu chuẩn, định mức nguyên liệu, thực phẩm, xây dựng các thực đơn, biết hạch toán chi phí và tính giá thành, giá cả các món ăn, nắm vững qui chế và có ý thức về vệ sinh an toàn thực phẩm, biết ngoại ngữ để có thể đọc tên các món ăn Âu.

4. QUI TRÌNH PHỤC VỤ BẾP

4.1. Tổ chức xây dựng thực đơn

Thực đơn là bản liệt kê các món ăn, đồ uống được sắp xếp theo một trình tự trên cơ sở tính toán khoa học nhằm đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng và khẩu vị của khách.

Đối với khách hàng qua thực đơn để định hướng thưởng thức món ăn, đồ uống, còn đối với nhà bếp dựa vào thực đơn để chuẩn bị nguyên liệu thực phẩm, lựa chọn và thực hiện cách thức chế biến. Đối với nhà bếp nắm vững thực đơn trong ngày để biết tên các món ăn cụ thể cần yêu cầu nhà bếp chế biến theo trình tự khớp với quá trình

phục vụ khách, lựa chọn phương án bày bàn ăn, hạn chế bày thừa hay thiếu dụng cụ ăn uống. Điều quan trọng là qua thực đơn để người phục vụ trả lời, giải thích và khuyến nghị khách hàng thưởng thức các món ăn, đặc biệt là đối với các món ăn đặc sản, món ăn dân tộc.

Thông thường thực đơn được phân thành các loại sau:

a. Căn cứ vào cách thức xây dựng có:

- Thực đơn do nhà hàng xây dựng xuất phát từ kinh nghiệm, khả năng và nhu cầu thị trường mà nhà hàng nắm bắt được.

- Thực đơn do khách đặt.

- Trong một số trường hợp, thực đơn được xây dựng dựa trên cơ sở trao đổi thoả thuận giữa nhà hàng và khách. Đây thường là những thực đơn được đặt trước với số lượng khách ăn đông (các bữa tiệc, các đoàn khách du lịch đi theo tour...).

b. Căn cứ vào thời gian có:

- Thực đơn ngày.

- Thực đơn tuần.

- Thực đơn tháng.

- Thực đơn mùa.

c. Căn cứ theo cách ăn có:

- Thực đơn theo định suất.

- Thực đơn theo kiểu chọn món (à la carte).

Món ăn trong loại thực đơn này xếp theo hệ thực phẩm kết hợp với thành phần bữa ăn. Mỗi hệ có nhiều món ăn, kèm theo giá từng món.

d. Căn cứ theo tính chất bữa ăn có:

- Thực đơn cho bữa ăn thường ngày.
- Thực đơn cho bữa ăn đặc sản.
- Thực đơn cho bữa ăn kiêng, ăn chay.
- Thực đơn cho bữa tiệc.

e. Căn cứ vào tính chất đặc biệt của món ăn có:

- Thực đơn món đặc biệt trong ngày.
- Thực đơn món đặc biệt trong mùa.
- Thực đơn món đặc biệt theo sở trường của nhà bếp.

Dù cách phân loại thế nào thì về nguyên tắc, việc xây dựng thực đơn phải đồng thời thoả mãn hai điều kiện:

- Thoả mãn tối đa nhu cầu của khách.
- Mang lại hiệu quả kinh tế cao cho khách sạn (nhà hàng).

Vì vậy việc xây dựng thực đơn phải căn cứ vào các yếu tố sau:

Yếu tố thứ nhất: Yêu cầu của khách hàng.

Khi xây dựng thực đơn nhà hàng, khách sạn phải xác định rõ đối tượng khách là ai, tâm lý và khẩu vị của họ như thế nào. Khách đến ăn uống trong khách sạn rất đa dạng, ngoài những yêu cầu chung còn có những yêu cầu rất riêng của mỗi đối tượng. Đó là do sự khác nhau về tâm lý, khẩu vị, tập quán ăn uống của họ. Sự khác nhau này bắt nguồn từ sự khác nhau về khu vực (phương Tây, phương Đông) dân tộc, độ tuổi, giới tính, thành phần xã hội, tôn giáo v.v... Việc phân thành các món ăn Âu, ăn Á, món ăn dân tộc, các món ăn chay, ăn kiêng cũng bắt

nguồn từ đây.

Chỉ trên cơ sở tích lũy kinh nghiệm, điều tra thăm dò, đối thoại trao đổi với các đối tượng khách thì mới có được những thông tin cần thiết nói trên.

Yếu tố thứ hai: Nguồn nguyên liệu, thực phẩm, các loại gia vị.

Để chế biến các món ăn cụ thể của một loại thực đơn đòi hỏi phải sử dụng nhiều loại nguyên liệu, thực phẩm thực vật và động vật, các loại gia vị v.v... Nếu thiếu một thành phần nào đó không thể chế biến được một món ăn cụ thể theo đúng tên gọi của nó.

Nguồn nguyên liệu, thực phẩm, các loại gia vị có loại được sản xuất trong nước, nhưng cũng có loại phải nhập khẩu từ nước ngoài. Trong đó có một số loại có nguồn gốc từ nông nghiệp, ngư nghiệp lại được sản xuất và cung ứng theo mùa vụ.

Vì vậy việc xây dựng thực đơn phải tính đến khả năng cung ứng của thị trường trong từng thời gian cụ thể về các thành phần nói trên.

Yếu tố thứ ba: Khả năng chế biến của các đầu bếp.

Khả năng chế biến của các đầu bếp trước hết phụ thuộc vào quá trình đào tạo, vào trình độ lành nghề (bậc thợ), thời gian công tác với kinh nghiệm tích lũy được. Ngoài ra còn do sở trường, năng khiếu của từng đầu bếp.

Nếu khách đặt những món ăn khó chế biến thì phải tính đến khả năng có chế biến được không. Tất nhiên cũng không nên lạm dụng các món ăn thông thường quá nhiều trong thực đơn ảnh hưởng đến hình ảnh của sản phẩm và

uy tín của khách sạn.

Để khắc phục tình trạng lặp lại các thực đơn và tạo ra được những món ăn đặc trưng, hấp dẫn đòi hỏi rất nhiều ở khả năng sáng tạo của các đầu bếp.

Yếu tố thứ tư: Hiệu quả tổng hợp của thực đơn.

Hiệu quả tổng hợp của thực đơn cần được xét cả ở hai phía. Đối với khách hàng thoả mãn được các yêu cầu về thẩm mỹ, khẩu vị, dinh dưỡng, vệ sinh. Tạo cho khách sự hài lòng sau khi ăn, đáp ứng được sự mong đợi với mức chi trả của họ. Khách hoàn toàn có quyền so sánh và đương nhiên họ sẽ so sánh chất lượng và giá cả của các thực đơn tương tự giữa các khách sạn mà họ đã ăn uống. Để giữ được khách hàng và tạo được uy tín cho khách sạn không thể không tính đến yêu cầu này của khách.

Đối với khách sạn số lượng, cơ cấu và chất lượng các món ăn phải được cân đối hài hoà và bảo đảm có lãi, nghĩa là tổng thu phải lớn hơn tổng chi. Sự gia giảm về số lượng, chất lượng và cơ cấu các món ăn phải được tính không chỉ yêu cầu của khách mà cả hiệu quả kinh doanh của khách sạn. Trong đó có thể có món lãi nhiều, món lãi ít, thậm chí có món bị lỗ nhưng tổng hợp lại cả thực đơn là có lãi. Trong kinh doanh ăn uống đây là yếu tố có tính quyết định. Nếu cả ba yếu tố đầu đều được thoả mãn, nhưng yếu tố thứ tư không đáp ứng được thì thực đơn cũng khó được thực hiện. Bởi một lẽ rất đơn giản là không thể kinh doanh trong điều kiện bị thua lỗ.

Dựa vào các nguyên tắc và yếu tố nêu trên, việc xây dựng thực đơn thường do một tập thể gồm các thành phần sau đây thực hiện: bếp trưởng, maitre d' hotel và khách

hàng. Khách hàng ở đây có thể là người trực tiếp tiêu dùng hay đại diện cho quyền lợi của khách (hướng dẫn viên, trưởng đoàn du lịch, chủ tiệc...). Đối với những thực đơn mẫu, mang tính định hướng do nhà hàng xây dựng thường không có đại diện khách hàng nhưng có thể có một số chuyên gia về văn hoá ẩm thực, dinh dưỡng, y tế.

4.2. Tổ chức tính tiêu chuẩn, chuẩn bị nguyên tắc và hạch toán chi phí

Đây là một nhiệm vụ rất quan trọng bảo đảm lợi ích cả cho người tiêu dùng và khách sạn. Quy trình được thực hiện bắt đầu từ khi nhà bếp nhận được đơn đặt hàng của khách về thực đơn, thời gian và số lượng người ăn.

Từ món ăn và số người ăn để tính định suất tiêu chuẩn cho từng món ăn và cho từng khẩu phần ăn. Từ trọng lượng chính của nguyên liệu, thực phẩm đến các vật liệu phụ, các gia vị đều phải được định lượng chi tiết. Hệ thống định mức này giúp để loại bỏ sự lãng phí và làm cho số lượng các món ăn được chế biến tối đa từ công thức nguyên liệu thực phẩm của mỗi món.

Trên cơ sở đó, để xác định tổng số lượng nguyên liệu thực phẩm cần có phải mua hoặc xuất từ các kho dự trữ. Đồng thời hạch toán chi tiết các chi phí cho từng món ăn và cho toàn bộ thực đơn.

Việc tính toán giá thành và giá cả của mỗi món ăn và toàn thực đơn theo từng khẩu phần ăn dựa vào hệ thống các chi phí phát sinh. Trong đó có những chi phí được tính trực tiếp như thịt, cá v.v... tạo nên thực thể của sản phẩm, nhưng cũng có những chi phí phải được tập hợp và phân bổ qua các tiêu thức trung gian như chi phí quản lý

chung, chi phí khấu hao được phân bổ qua chi phí nguyên liệu hoặc tiền lương. Việc tính giá, một mặt phải xuất phát từ giá thành nhưng mặt khác cũng phải tính đến tình hình thị trường và hiệu quả kinh doanh tổng hợp của cả thực đơn. Thực tế đây là một bài toán khó, ngoài nghiệp vụ chuyên môn, công tác giá kinh doanh ở lĩnh vực này còn cần phải am hiểu tình hình thị trường với một nhãn quan hiệu quả tổng hợp, đặc biệt là việc vận dụng chính sách giá phân biệt linh hoạt theo thời gian, địa điểm, chất lượng và đối tượng khách hàng.

4.3. Quy trình và kỹ thuật chế biến món ăn

Quy trình chế biến món ăn phổ biến chia thành hai giai đoạn: sơ chế và chế biến nóng.

Trước hết dựa vào thực đơn để tập hợp nguyên liệu, thực phẩm. Việc sơ chế được thực hiện theo nhóm thực phẩm: thịt các loại, cá (bao gồm các loại thủy hải sản), rau (bao gồm cả củ, quả). Không để lẫn lộn thịt, cá với rau trong quá trình sơ chế. Việc sơ chế có thể sử dụng sự trợ lực của máy móc trong việc thái, gọt, nghiền, xay v.v... Yêu cầu có tính nguyên tắc đối với khâu sơ chế là phải bảo đảm vệ sinh thực phẩm, bảo tồn được trọng lượng và chất lượng thực phẩm trong phạm vi định mức kinh tế kỹ thuật cho phép, tạo dáng thẩm mỹ cho việc trang trí món ăn.

Giai đoạn chế biến nóng chủ yếu dựa vào công thức và phương pháp chế biến các món ăn. Tài liệu về công thức và phương pháp chế biến các món ăn Âu, Á, dân tộc v.v... được phát hành khá phong phú. Mỗi một đầu bếp qua quá trình đào tạo, tự học tập, tích lũy kinh nghiệm đều có trong đầu mình hàng trăm công thức và phương pháp chế

biến các món ăn. Thường thì không phải đến khi vào chế biến họ mới đi tra cứu tài liệu. Điểm mấu chốt để có được một món ăn bảo đảm chất lượng và tạo ra được sắc thái riêng chính là nhờ ở sự hành nghề, sở trường và khả năng sáng tạo của mỗi đầu bếp. Trong đó việc lựa chọn phương pháp làm chín (nướng, áp chảo, chiên - rán, luộc, om, xào, hấp, ninh, chần, chưng, rang ướt, rang khô v.v...), thời gian làm chín, trình tự làm chín các thành phần trong cấu thành món ăn, cách sử dụng các loại phụ gia và gia vị là những thủ thuật rất quan trọng. Ví dụ cùng là thịt nướng nhưng nướng trên vỉ, trong lò hay trực tiếp trên than hồng với thời gian làm chín cùng với các gia vị ướp trước đó khác nhau sẽ có được những sắc thái khác nhau về chất lượng, hương vị, màu sắc.

Sau giai đoạn chế biến nóng, việc trang trí các món ăn trên các dụng cụ thích hợp với một trình độ thẩm mỹ cao cũng là một yêu cầu trong văn hoá ẩm thực của nhà hàng khách sạn.

4.4. Vệ sinh nhà bếp

Ăn uống có quan hệ đến sức khỏe của khách. Như đã phân tích ở phần một, vệ sinh nhà bếp phải được thực hiện ở tất cả các khu vực, các bộ phận, các yếu tố có quan hệ đến các món ăn được chế biến phục vụ khách:

- Nhà bếp phải thông thoáng, đủ ánh sáng, đủ phương tiện chống nóng, chống bụi. Trần nhà không có mạng nhện, sàn nhà khô, sạch. Cửa sổ, cửa ra vào phải có lưới chắn ruồi.

Nơi sơ chế, tinh chế và quây giao nhận thức ăn phải riêng biệt và được ốp gạch men từ chân tường đến trần.

Các thiết bị, dụng cụ chế biến làm xong phải rửa, lau chùi sạch và để đúng nơi qui định.

Các chậu rửa phải được cọ rửa hàng ngày. Cống rãnh thoát nước phải được đậy kín không để cho mỗi muỗi có môi trường sinh sôi nảy nở. Thùng chứa các chất thải phải có nắp đậy và để cách xa nơi chế biến, hàng ngày phải được xử lý không để ứ đọng

- Lương thực, thực phẩm, rau quả từ việc mua, vận chuyển, dự trữ bảo quản đến chế biến đều phải thực hiện đầy đủ mọi qui định về vệ sinh và an toàn thực phẩm. Có chế độ kiểm tra thường xuyên và định kỳ, nếu phát hiện lương thực, thực phẩm, rau quả bị ô nhiễm phải kịp thời xử lý.

Cán bộ, nhân viên, công nhân kỹ thuật của bộ phận bếp phải được định kỳ kiểm tra sức khỏe. Không để những người mắc bệnh truyền nhiễm làm việc ở bếp. Vệ sinh cá nhân phải được thực hiện đúng qui định. Quần áo làm việc phải được thay giặt hàng ngày.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

- 1- Hãy phân tích vai trò, vị trí, chức năng của bộ phận bếp trong khách sạn.
- 2- Các nhiệm vụ của bộ phận bếp trong khách sạn là gì?
- 3- Hãy nêu những vấn đề về cơ cấu tổ chức, bố trí lao động, cấu trúc và trang bị kỹ thuật của bộ phận bếp.
- 4- Quy trình phục vụ bếp gồm những giai đoạn nào? Hãy phân tích nội dung các công đoạn.
- 5- Những tiêu chuẩn cần có của một bếp trưởng, nhân viên nhà bếp, nhân viên cung ứng lương thực, thực phẩm, nhân viên dự trữ và bảo quản kho.
- 6- Hãy mô tả cách tổ chức xây dựng thực đơn và phương pháp tính giá thành của mỗi suất ăn, món ăn.
- 7- Trình bày các yêu cầu và cách tổ chức thực hiện vệ sinh nhà bếp.
- 8- Hãy lấy ví dụ về một số món ăn của Việt Nam và nêu đặc điểm của nó.
- 9- Phân tích sự khác nhau về khẩu vị và tập quán ăn uống của người châu Á và châu Âu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Linsley T. Deveau, Ed. D, C.H.A.E, C/H.R.E (Lynn University), Patricia M. Deveau, Ed. D. C.H.A (Lynn University), Marcel Escoffier (Florida International University): *"Front Office Management and Operations"* - Prentice Hall - 0996.
2. John R Walke - Walker: *"Introduction to Hospitality"* - Prentice Hall - 1996.
3. Van hoà, McDonald, Yu and Vallen: *"A Host of Opportunities-An Introduction to Hospitality Management"* - IRWIN - 1996.
4. Đỗ Hồng Xoan, Nguyễn Phương Anh, Lê Bích Thuỷ, Trịnh Thanh Thuỷ, Hoàng Thị Lan Phương, Đỗ Hồng Minh: *"Nghiep vụ lễ tân khách sạn"*. Tổng cục Du lịch - Hà Nội 2000.
5. Tổng cục du lịch Việt Nam, Dự án đào tạo của Luxembourg: *"Nghiep vụ lễ tân khách sạn"* - Hà Nội 2000.
6. Nguyễn Tài Cung, Mai Khôi, Nguyễn Bích San: *Cẩm nang vào nghề khách sạn và nhà hàng ăn uống*, Công ty tuyên truyền quảng cáo du lịch - Tổng cục Du lịch Việt Nam - 1991.
7. Mai Khôi: *Công nghệ đón tiếp trong khách sạn* - Nhà Xuất bản Giáo dục - 1993.

8. Mai Khôi: *Công nghệ phục vụ bàn ăn trong khách sạn - nhà hàng* - Nhà Xuất bản Giáo dục - 1999.
9. Lê Chí Cường: *Cách pha chế rượu* - Nhà Xuất bản Phụ nữ - 1992.
10. Thiên Kim: *Nghệ thuật pha chế 460 loại rượu cocktail* - Nhà xuất bản Phụ nữ - 2001.
11. Tổng cục du lịch Việt Nam: *Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn* - Giáo trình du lịch quốc gia - 2000.
12. Nguyễn Xuân Ra: *Hướng dẫn nghiệp vụ bàn, bar* - Nhà xuất bản Phụ nữ - 2001.
13. Tổng cục Du lịch Việt Nam: *Kỹ thuật giao tiếp trong khách sạn* - Giáo trình du lịch quốc gia - 2000.
14. Trường kỹ thuật ăn uống phục vụ Hà Nội: *Kỹ thuật chế biến 100 món ăn* - Nhà xuất bản Hà Nội - 2000.
15. Nguyễn Văn Đính, Nguyễn Văn Mạnh: *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch* - Nhà xuất bản Thống kê 1996.

Giáo trình

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

Địa chỉ: 207 Đường Giải Phóng, Hà Nội

Điện thoại: (04) 8696407 - 6282486

Fax: (04) 6282485



Chịu trách nhiệm xuất bản:

GS.TS. NGUYỄN THÀNH ĐỘ

Biên tập và sửa bản in:

NGỌC LAN - TRỊNH QUYÊN

Thiết kế bìa:

TRẦN MAI HOA

In 2.000 cuốn, khổ 14.5 x 20.5cm tại Xưởng in NXB Đại học KTQD.
Số đăng ký kế hoạch xuất bản: 76 - 2007/CXB/17 - 18/ĐHKTQD.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 8/2007.

GIÁO TRÌNH **CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ**
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



25,000

Giá: 25.000 VNĐ