

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

I. Vai Trò Của Bain Trong Ngành Du Lịch

1. Vai trò của bain trong ngành du lịch

- Có hai loại tööing chính lào :
 - Khách hàng
 - Nhào cung cấp dòch vui (nhào hàng hay Khách sạn)
- Thỏa mãn nhu cầu vào mong mỏii của thực khách.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Chạy hội vào môi khách ngoài

➤ Một Số nhiệm vụ cần lưu ý

- Nhiệm vụ
- Nội dung
- Hình thức
- Cách chạy hội.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Quy trình chuẩn cho việc chào đón khách**
 - Tôi có lời chào đón khách ngay từ phút nào
 - Nội dung chào khách như thế nào
 - Tìm hiểu khách có bao nhiêu người và có biết chỗ trước chưa?
 - Đã dẫn khách tới bàn ăn, gọi món mọi khách ngồi (nếu trước)

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Nếu khách chưa đặt chỗ trước hỏi khách ngồi vị trí nào thì dẫn khách tới
- Nảy gheá lên tröôùc khi khaùch ngoài xuoáng
- Traûi khaên ăn cho khaùch theo quy ñònh
- Töï giöùu thieäu veà mình vaø veà traùch nhieäm phuïc vui cho khaùch.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Qui Trình Tiếp Nhận Yêu Cầu Của khách:

- ✓ Nỗ lực cho khách thời gian
- ✓ Nỗ lực danh mục rượu vang cho chủ tiệc
- ✓ Nỗ lực thời gian cho khách xem thời gian
- ✓ Hỗ trợ khách nào sẵn sàng gọi món ăn chầu
- ✓ Nếu đã sẵn sàng thì ghi order cho khách
- ✓ Nếu chưa thì tiếp tục chờ khách.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ✓ Mô tả các món ăn trong thực đơn
 - ✓ Nhận yêu cầu món ăn của khách
 - ✓ Trình bày sơ bộ biên lai để ghi lại các món ăn khai vị nào nào gọi
 - ✓ Nhận đặt các món ăn chính
 - ✓ Hỏi khách yêu cầu về các món ăn
 - ✓ Nhận lại các món ăn mà khách nào gọi
-
- ³⁰ Các món ăn mang thực đơn nào

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

Số bàn A11	Thời gian order	Ngày tháng	Số khách 7	
Mã món ăn	Số lượng	Tên món ăn	Khách số	Ghi chú
112	3	steak	3,5,7	5.medium
137	2	Spaghetti	2,4	2.Không butter

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ



*Chỉ có
R-KEEPER
mới thấu hiểu
những điều
bạn đang lo lắng!*

Xã hội phát triển, nhu cầu về ăn uống, giải trí tăng lên, việc kinh doanh nhà hàng của quý vị ngày càng phát đạt, thực khách đến với quý vị nhiều hơn, cũng lúc đó yêu cầu về chất lượng phục vụ cũng tăng lên. Mặc dù là những nhà quản lý tài ba, nhưng việc quản lý toàn bộ nhà hàng ngày càng vượt quá tầm kiểm soát của quý vị.

Nhân viên phục vụ nhận order thủ công rồi chuyển tới các bộ phận chế biến dẫn đến sai sót, quá tải, mệt mỏi, khách hàng chờ đợi, khách hàng cáu gắt. Bạn cảm thấy lo lắng trong việc quản lý số liệu bán hàng: thiếu trung thực, không chính xác, tốn nhiều thời gian, không khoa học.

**Bạn muốn nhà hàng của mình
thực sự chuyên nghiệp hơn nữa...**

Giải pháp nào cho bạn?

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

II. VEÃ SINH NHAØ HAØNG VAØ CAÙC TRANG THIẾT BÒ

1. Veã sinh nhaø haøng

- Qui trình veã sinh thích hôïp nhaèm ñaät tieâu chuẩn cao:
 - Khaên traùi baøn ñöôïc mang ñi, thu giöõ caùc nguyêân vaät lieäu tái sử dụng
 - Keò reøm thông gió
 - Tìm tòi saün khách để quên vaø nhöõng hồ hoâng caàn söûa chöõa
 - Dựng khaên lau ñeã lau buïi taát caù caùc ñòà dựng phục vụ
 - Quan tâm tòi caùc vaät dựng nhỏ : gheá, ñaêng sau caùc böùc reøm, caùc choả chæ thaáy khi ngoài xuoáng.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

❖ Vệ sinh dụng cụ phục vụ:

➤ Rửa bằng máy:

- Phaûi ñaët hôi nghiêân caùc ñoà sòu
- Caùc chén đĩa ñeỏ uùp xuoáng
- Ñeỏ dao nóa döïng ñöùng
- Khoâng ñöôïc cho ñoà coù hoa vaên vaøo maùy röûa.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ



Máy rửa ly GS 215

- Công suất: 30 đến 48 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 600 x 600 x 810-850mm
- Điện: 220V và 380V/50Hz

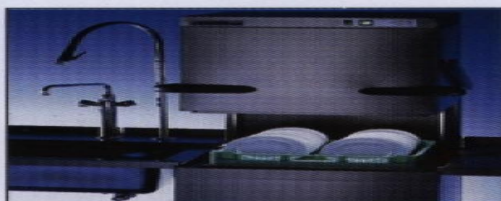
Thiết kế nhỏ gọn, thích hợp để đặt trong các quầy bar, nhà hàng. Có phiên bản máy rửa và làm lạnh ly (GS215 Cool Version) ở nhiệt độ 4°C dùng cho các nhà hàng chuyên phục vụ bia.



Máy rửa chén/bát GS 302

- Công suất: 20 đến 48 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 600 x 600 x 810-850mm
- Điện: 220V và 380V/50Hz

Thiết kế nhỏ gọn, phù hợp với nhà hàng café, fastfood và các cửa hàng ăn uống quy mô nhỏ, trung bình.



Máy rửa chén/bát GS501-502

- Công suất: 60 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 635 x 749 x 1420mm
- Điện: 3P/380V/50Hz

Phù hợp với nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học quy mô vừa. Có thể lắp đặt thẳng hoặc vuông góc để tiết kiệm không gian nhà bếp. Thân thiện với người sử dụng.



Máy rửa băng chuyền đơn STR 155

- Công suất: 155 rửa/giờ
- Kích thước rửa: 500 x 500 mm
- Kích thước máy: 1350 x 850 x 1500mm
- Điện: 3P/380V/50Hz

Phù hợp với những nơi cần công suất lớn: khách sạn, nhà hàng tiệc cưới, căn tin, bệnh viện, trường học lớn, v.v... Hoạt động theo nguyên lý vận hành tự động bằng rửa.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Röüa ñòà thuûy tinh:**
 - Kiểm tra tröôùc khi ðể vào máy rửa
 - Söü dùng nöôùc röüa vạø chaát khöü trưông thích hõip
 - Chính xaùc li eàu lööiing
 - Caát ly saich leân gi aù
 - Caàm vạøo ñàùy vạø chaán ly
 - Veä sinh maùy röüa vạøo cuoái mỗi ngaøy.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Vệ sinh mặt sàn:

➤ Theo các bước sau: Quét, Lau, Lau ướt và Huét Buì.

❖ Chú ý:

- Lau ướt
- Huét Buì.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Vệ Sinh Thông Xuyên Vào Nhà Kính:

- Vệ sinh phaui nhôic thöic hieän haèng ngaøy và theo qui trình nhùng laø:
 - Cöua ra vaøo vaø töông
 - Cöua kính
 - Phía sau ñoà ñaïc.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Ñoà maây tre
- Ñoà ñoàng
- Chao ñeøn
- Quaít
- Thaûm
- Coĩ và ñaùng boùng saøn nhaø.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

4. Sử dụng vaø baâu quaân dụng cụ :

- ✓ Heát söüc caãn thaãn khi laøm vieäc vôi ñoà deã vỡ vaø beùn
- ✓ Tuaân thuû ñuùng qui trình
- ✓ Söü duïng ñuùng caùc ñịnh möüc
- ✓ Ñuùng phöông phaùp
- ✓ Söü duïng khaên lau
- ✓ Duøng nöôùc xaû ñuùng caùch và ñuùng ñoä
- ✓ Phôi khoa vaø ñánh boùng ñoái vôi caùc vaät duïng caàn thieát.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

III. SẴP ÑAËT VÀ CHUAẢN BÒ PHUÏC VUÏ

1. Sô ñoà toả chöüc cuûa moät nhaø haøng

- ❖ **Nhieäm vui cuûa töøng vò trí**
- ✓ Giaùm ñoác
- ✓ Phòu giaùm ñoác
- ✓ Toả tröông.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ✓ Nhóm trưởng
- ✓ Nhóm phó
- ✓ Nhân viên phục vụ
- ✓ Nhân viên đón khách
- ✓ Ngoại hối việc.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

2. Boá trí nhaân söi trong nhaø haøng:

❖ Mục đích:

- ✓ Cung caáp thöüc aên vaø ñoà uoáng cho thực khách
- ✓ Cung caáp dòch vui bö sung nếu có
- ✓ Taïo ra môi tröông haáp daãn cho khách
- ✓ Taïo ra löi nhuaän.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

3. Trang bò cho một nhà ở hạ tầng:

- ✓ Loại hình dònch vui và loại sản phẩm chạo bản
- ✓ Loại khaùch chạo bản
- ✓ Caùch trìn h bảo y phưíc vui aên uoáng
- ✓ Ngâân quyõ
- ✓ Ñò ñi eảm

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

❖ Các nhiệm vụ cần chú ý:

- Tính linh hoạt
 - Phù hợp với Loại hình dịch vụ và khách hàng
 - Mẫu thiết kế
- Màu sắc nhã nhặn
 - Dễ bảo quản, dễ sắp xếp
 - Chi phí vận tải chính xác
 - Khả năng cất trữ.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

4. Office cho nhà ở hạng:

- ✓ Không thể thiếu cho bất cứ nhà ở hạng nào
- ✓ Có nhiệm vụ chuẩn bị cung cấp thức ăn và uống phục vụ cho khách
- ✓ Chứa đựng cụ phục vụ ăn uống
- ✓ Khu rửa bát đĩa
- ✓ Nội thất món ăn nóng
- ✓ Kho chứa đồ ăn.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Phương pháp toả**
 - Giải tảo
 - Lõi muối tiêu
 - Đóa nõng baùnh mì
 - Khaên aên
 - Đóa aên thòt.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- Dao aên thòt
- Nóa aên thòt
- Nóa aên caù
- Muoãng aên suùp
- Muoãng vaø dao nóa traùng mieäng
- Ly taùch
- Loĩ hoa.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

6. Chuẩn bị phục vụ:

❖ **Môi trường sống**

- **Nhằm bảo đảm môi trường sống luôn luôn kiểm tra và nằm trong tầm tay nhằm:**
 - **Hạn chế sự chậm trễ**
 - **Tạo ấn tượng về tính chuyên nghiệp**
 - **Tất cả các nội dung và sách vở**
 - **Sắp đặt khu vực làm việc**
 - **Các thủ tục dùng cụ có sẵn này luôn luôn sẵn sàng phục vụ.**

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Các bước chuẩn bị phục vụ ăn sáng**
- **Bước 1:**
 - ✓ Kiểm tra khăn trải bàn
 - ✓ Nạp muối tiêu thơm
 - ✓ Nạp khăn giấy, ly, đĩa lót và tách
 - ✓ Nạp dao nĩa ăn
 - ✓ Nạp thêm các vật dụng nhỏ hoa, soá bàn...
- **Bước 2:**
 - Kiểm tra bầy bàn lần hai, ly pha lê ngửa lên
 - Nạp sữa, nước, bột vào một lần bàn.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- ❖ **Càc böôùc chuaån bö phuïc vui aên tröa vaø toái:**
- **Baøy baøn aên cho khaùch ñaët tröôùc**
- ✓ Kiểm tra khaên traùi baøn
- ✓ Ñaët muoái, ti eâu vaø gaít taøn
- ✓ Ñaët khaên aên, ly vaø ñóá lòut
- ✓ Ñaët dao nóa
- ✓ Böa sung càc ñöà duøng khaùc nhö hoa, soá baøn
- ✓ Kiểm tra vò trí cuûa gheá và chia cover.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Ñaët baøñ alacarte:**
 - Baøy baøñ töông töï nhö caùch baøy baøñ cho khaùch ñaët tröôùc
 - Ñaët boả sung dao nóa duøng cho moùn thöù nhaát, tuøy theo moùn khaùch goïi
 - Ñaët theâm dao nóa moãi khi mang moùn môùi.

CHƯƠNG 2: CÁC CÔNG VIỆC CHUẨN BỊ

- **Quy trình ñặt bàn:**
 - Ñặt theo thõic ñôn
 - Càc ñĩa dưỡng phũic vui cõu theỏ theỏm vaỏ hay bõu ñĩ tuỏy theo thõic ñôn
 - Càm ly ñúng cách
 - Càám hoa vaỏ trang trí bàn.