

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THỰC HIỆN VIỆC LÀM

1. **Quan Tâm Đến Những Nhu Cầu Của Khách Hàng.**
 - a. **Quan tâm đến khách hàng**
 - ✓ Quan tâm đến nhu cầu
 - ✓ Cần hiểu rõ dịch vụ tốt có nghĩa là gì?
 - ✓ Phân biệt dịch vụ vật chất và phi vật chất .

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THỰC HÀNH PHIÊN DỊCH VÀO THỰC TẾ

- b. Các tiêu chuẩn của tài năng:
- ✓ Dùng những câu nói lịch sự
phù hợp với ngữ cảnh
 - ✓ Dùng những câu chào mừng
lành
 - ✓ Dùng những từ lịch sự toàn
trình các danh từ như Nga,
quy...
...
 - ✓ Tài năng tổng quát khi phiên dịch
tại sân vận động.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THÖÜC PHUÏC VUÏ ÑOÀ AÊN

c. Caùn ñhöùm kháùch háøng vöüi caùn ñhu caùn kháùch ñhau:

- ✓ Du löch laø ngaønh dòch vui tieáp xuùc vöüi ñhieàu kháùch háøng kháùch ñhau
- ✓ Caùn tìm hieäu ñhu caùn vaø ñaéc ñieäm cuûa töøng ñhöùm kháùch.
- ✓ Caùn quan tâm ñeán ñoä tuoái
- ✓ Khaù ñaêng vaø ñaêng löïc chuyeân moân laø ñhöõng ñieäm caùn thieát cho ngheà
- ✓ Thaùi ñoä ñhùng seõ giuùp baïn thành công trong công vieäc.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THƯỜNG PHỤC VỤ NHÀ AÊN

2. Tiếp Nhận Yêu Cầu Của khách

a. Thúc Nỗ:

- Nhân viên nhận thúc nỗ của khách phải có năng lực và thông hiểu về thúc nỗ.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

❖ Chú ý:

- Thời gian nên dành cho mỗi người một phần
- Nên dành một thời gian sau khi gọi món aên và cho chủ tiệc
- Cần thể hiện khoảng biết hết các món aên trong thời gian bữa ăn gia đình thích cho khách biết về cách nấu, cách aên và nên ~~nhận~~ ~~cuối~~ ~~món~~ ~~aên~~ ~~trong~~ ~~thời~~ ~~gian~~.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

b. Ngheä thuaät baùn haøng:

- Laø ngöôøi baùn haøng tröïc tieáp cho nhaø haøng vôùi traùch nhieäm cao nhaát
- Baïn coù theå thöïc hieän vieäc naøy thoâng qua giöùu thieäu hay göïi yù veà nhöõng maët maïnh cuûa nhaø haøng
- Cung caáp taát caû caùc dòch vui maø mình coù vôùi chaát löôïng toát nhaát
- Phong caùch vaø ngoaïi hình cuõng là yeáu toá quan troïng neän baïn neän chuù ý veà ngoaïi hình cuûa mình khi tieáp xuùc vôùi khách.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NƠI AÊN

3. Chuyển Phiếu Yêu Cầu Cho Nhà Bếp vào Quầy Bar:

a. Chuyển phiếu yêu cầu:

- ✓ Xác định những các yêu cầu của khách
- ✓ Chuyển phiếu những vị trí.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHUÏC VUI ÑOÀ AÊN

b. Thời gian chồ ñôi:

- ✓ Ñây lào vaán ñeà chung cho taát caù caùc nhaø haøng
- ✓ Ñâm baùo ñuùng ñaëc ñieãm cuôa töøng moùn aên
- ✓ Thời gian ñeã cho khaùch chồ lào toái thieàu.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

c. Cách sắp xếp trên khay:

- ✓ Kiểm tra khay có sạch và khô chưa
- ✓ Phủ vải lên khay tránh sôi troôt nóng
- ✓ Sắp các thứ cứng loạiì vôi nhau
- ✓ Đặt các đồ naêng vào giữa khay nhằm tạo sôi cân bằng.
- ✓ Quay vôi ấm hay bình nóng vào trong khay tránh nóng.
- ✓ Không đổ nước chai rôi vào các ly trong cùng một khay.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

d. Lấy nõ ra khỏi khay:

- ✓ Nắm khay vào chỗ an toàn
- ✓ Lấy tất các cốc đồ trong khay ra một cách cẩn thận
- ✓ Nắm cốc thõ vào nõng chỗ quy định nhằm hạn chế hư hỏng.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- **Choáng laõng phí baèng caùch:**
 - Phaân loãii chính xaùc các loạì rác
 - Nõả thõuc aên thõõa vaøo thuøng
 - Nẽả ri eâng nhõõng thõu tài sõu duiõng
 - Chú ý các dụng cụ phục vụ nhỏ vì thế dễ lẫn lộn với rác.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

4. Bông Beê Vaø Thu Doãn:

a. Khaên phuïc vu:

- ✓ Traùnھ bô boùng do bông caùc đóa thöùc aên noùng
- ✓ Khaên có theå phuûi nhữg maûnh vuïn thöùc aên
- ✓ Luoân giöõ khaên ôu khuûy tay traùi ôu tö theá treo khi phuïc vuï
- ✓ Giöõ khaên phuïc vuï goãn gaøng vaø saïch seõ.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THỰC HÀNH PHỤC VỤ NÓA AÊN

b. Nóa phục vụ:

- ✓ Chuyền cùn dao nóa muống vào đóa sạch tở bạn chồ đến bàn ăn
- ✓ Nết cùn dao nóa muống vào đóa sạch lên bạn
- ✓ Nể thu dõn dao dõi phụng
- ✓ Nể dõn cùn mảnh vụn thồc aên
- ✓ Nể thu dõn cùn văt dũng khàc trên bạn khi cần.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

c. Thu dổin bảøn aên:

- **Thu dổin cầù đốá aên chính:**
 - Dổin đốá bảết ãầù tồø phía beãn phải
 - Nhữõng thữc aên thờa đầøn veà mắtt góác cầnh cầùn đầo.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NHÀ ĂN

- Thu dọn đồ ăn và dọn bàn
- Thu dọn các đồ dùng
- Thu dọn ly
- Dọn sơ bộ bàn ăn
- Thay khăn và đặt lại ghế ngồi mới.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- **Chuẩn bị phục vụ theo nhóm:**
 - Nắm vững dao muỗng và nĩa
 - Nắm vững khăn bàn
 - Tiến hành phục vụ
- **Kỹ thuật phục vụ**
 - Sơ đồ dùng bàn muỗng nĩa: có hai cách cầm thìa nhất là cứng thìa, hai là ngỗng thìa.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THỰC HÀNH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- **phục vụ món ăn chính:**
 - Bày ăn nào cũng bày đẹp
 - Khi phục vụ cầm khay trên tay
 - Trình bày món ăn cho khách
 - Tiến hành gấp vào phục vụ, thọc ăn
nào vào vị trí giữa đĩa

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THOẠI PHỤC VỤ NHÀ ĂN

- Phaàn thöùc aên ñeå gaàn khaùch
- Gaáp caùc loaïi rau cuù ñi keøm
- Phuïc vui nöôùc soát ñi keøm.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- **Các nguyên tắc khi phục vụ:**
 - Phục vụ nữ trước
 - Phục vụ nam sau
 - Cuối cùng là chủ tịch
 - Nếu có trẻ em thì ưu tiên trẻ em trước.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NHÀ ĂN

5. Phục vụ rượu vang và các món ăn

➤ Phục vụ bia tươi:

- Rượu bia: nhiệt độ từ 13 – 15°C . Nếu bia tươi phải có bọt bia
- Cầm ly đúng cách, cầm ở thân hoặc ở thân không nên cầm ở miệng ly.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHUIC VUI ÑOÀ AÊN

- **Caùch phuic vui bia chai vaø bia lon:**
 - Ròut bia: ròut vaøo thaønh ly, Khoàng ñeã coã chai chaim vaøo miêng ly
 - Chuù ý quaù trình leân boít ta coù theã laøm taêng hoaëc gi aùm.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

❖ **Phục vụ rượu vang:**

➤ **Cách cảm chai rượu:**

- Rượu vang thông thường nên để trên giá rượu
- Khi lấy khoảng một lít
- Khi rót cảm sao cho khách dễ nhìn thấy nhãn.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIỆN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- **Cách môi rêu:**
 - Kiểm tra sợi sãi ch seõ vạo khaõ raõu
 - Caàm chai chaéc chaén, caét nuýt chai goĩn gaõng
 - Lau miẽang chai baèng khaên sãi ch
 - Ñaët duiõg cui mũu nuýt chai vạo ñuõng choỏ
 - Vaẽn duiõg cui mũu nuýt tợ tợ theo chi eàu kim ñoàng hoà
 - Lau laĩi beãn trong vạo ngoaõi cuõa coỏ chai.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIỆN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- ❖ **Phục vụ rượu vang:**
- **Nhiệt độ phục vụ:**
 - Vang nõu
 - Vang nõu thõõng tõø 18 - 21°C
 - Neáu vang nõu ít naêm hôn thi từ 10 - 13 °C
 - Vang traéng
 - Vang traéng thõõng tõø 10 - 12 °C
 - Vang traéng traùng mieäng hoaëc champane tõø 6 - 9 °C

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VUI NƠÀ AÊN

- **Cách rót rượu vang:**
 - Cầm chai sao cho họng nhãn lên trên
 - Giữ nùng khoảng cách giữa chai và miệng ly
 - Cho chú tiếc thò tróc
 - Phục vui cho nỏ tróc
 - Rót 2/3 ly vang đỏ và 1/2 hoặc 1/3 ly vang trắng, xoay cổ chai tróc khi lấy chai lên trên nhòu giới
 - Phục vui tiếp khi ly của khách hết.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIỆN THỨC VUI NÀO AÊN

- ❖ **Phức vui rồôiu mainh vàø rồôiu muøi**
- **Thieát bò goàm:**
 - Càuc loaiï ly
 - Dũing cui ño
 - Dũing cui môu nuèt chai
 - Thuøng ñoïng ñàu vàø ñoà gaáp
 - Coster
 - Cây khuaáy
 - Khay phức vui.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KỸ THUẬT PHỤC VỤ NHÀ ĂN

- **Cách phục vụ rượu mạnh:**
 - Chọn các ly phù hợp loại
 - Kiểm tra các loại phục vụ đi kèm
 - Rót rượu vào ly nóng và cho vào ly của khách
 - Chọn và mô tả loại rượu pha chế.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NƠI LÀM VIỆC

6. Phục vụ nơi bán hàng toàn

- Các loại nơi bán hàng toàn:
 - Trà, cà phê
 - Nơi bán hàng các loại
 - Nơi bán hàng quà
 - Nơi bán trái cây tươi
 - Nơi bán trái cây nướng hấp.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VUI NÃO AÊN

- ❖ Cách phục vui não uóng không còn:
- Cách pha trà vào phục vui trà
- ✓ Pha trà:
 - Lạm nóng bình nging trà bằng nước sôi
 - Ôc lging trà nĩa vào bình
 - Rút nước sôi vào
 - Uống tợ 3 – 4 phút.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KỸ THUẬT PHỤC VỤ NHÀ ĂN

- **Phục vụ trà**
 - khay nóng
 - Ấm trà
 - Bình nước nóng
 - Bình sữa.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THƯỜNG PHỤC VỤ NHÀ AÊN

- Chanh lát
- Xoa nóng nước thơm
- Hấp nóng và kẹp đá
- Tách và đá lát tách
- Muối uống trà.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- **Phục vụ cao pheà:**
 - Nặ̃t tặ̃ch trặ̃oừc mặ̃t kặ̃ch, quai tặ̃ch hặ̃oừng veà beà̃n phặ̃i cuừa kặ̃ch vặ̃o lặ̃ch mặ̃t gặ̃c kặ̃oừng 45 đặ̃c có mặ̃oặ̃ng
 - Nặ̃t lặ̃c nặ̃oừng
 - Rặ̃oừc cao pheà tặ̃o phớ̃a beà̃n phặ̃i cuừa kặ̃ch
 - Aám cao pheà nặ̃t trặ̃n bặ̃n phớ̃a beà̃n phặ̃i cuừa chuừu tiặ̃c.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

- **Chú ý các điểm sau:**
 - Nhiệt độ nước phải sôi
 - Ô nhiễm nước lọc
 - Rửa tay thường xuyên sạch sẽ ngay
 - Thức ăn uống các bước pha.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- ❖ **Phục vụ nước uống có ga vào phòng vò:**
 - Phục vụ nước theo các niềm của từng loại
 - Phục vụ bằng nhiều loại ly khác nhau tùy thuộc vào nhà hàng
 - Nước sủi vào nước khoáng phục vụ ở 7 - 10°C
 - ❖ Phục vụ các loại nước ép
 - ❖ Phục vụ các loại bia rượu
-

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THÖÙC PHUÏC VUI ÑOÀ AÊN

❖ Chú ý:

- Kiểm tra hai n sôu dùng
- Trang trí vào bao bì dùng cách
- Sôu dùng này sai ch
- Tất cả các này dùng sai ch.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NÀO AÊN

7. Vaän haønh quaù trình phuïc vui möät quaày vaø chuaån bò cocktail

❖ Phuïc vui tại quaày bar:

- Làø quaù trình cung caáp tröïc tiéáp caùc loaiïi ñoà uoáng coù coàn hay khoâng coàn cho khách. Thường có các loại nhö sau:
 - Bar hoạt ñoäng thöông xuyeän vaø có ñoàn
 - Loaiïi quaày chuyeän ñuïng – röôïu cocktail
 - Loaiïi bar ñoïc hình thành tại m thöi.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NHÀ HÀNG

- ❖ **Cách bày trí quầy bar:**
- ✓ Nói với tất cả các loại bar, việc bày trí cần nhìn xem xét cẩn thận
- ✓ Phải có đủ dụng cụ trang trí
- ✓ Phải có giá ly, tủ rượu và kệ để chèn tất cả các dụng cụ và thiếp bộ
- ✓ Tất cả các dụng cụ phải để sao cho các nhân viên quầy không phải di chuyển nhiều
- ✓ Cần có dụng cụ trang trí cần thiếp bộ để cho nhân viên phục vụ lấy dụng cụ phục vụ cho khách một cách dễ dàng.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ THẠCH PHỤC VỤ NHÀ ANH

- ❖ **Các thiết bị vận hành**
 - Bình troán laéc boston
 - Ly pha cheá
 - Thiết bị ñeá lọc
 - Muoãng pha cheá
 - Maùy xay sinh toá
 - Khay càc loãii .

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THƯỜNG PHỤC VỤ NƠI LÀM VIỆC

- Các loại nông sản chế biến
- Các loại rau củ quả
- Các dụng cụ cắt
- Tủ đông
- Dụng cụ mô phỏng chai
- Các máy vắt trái cây
- Danh mục các loại rau củ
- Rửa sạch.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NHÀ AÊN

❖ Cocktail:

- Là loại thức uống được tạo thành từ hai loại nước uống khác nhau, hoặc pha với các loại nước trái cây tươi
- Có tác dụng giải khát tiếp xúc với gia đình tạo ra sự thoải mái riêng.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KĨ NĂNG THỰC HÀNH TRONG VIỆC PHỤC VỤ BÀN ĂN

❖ Pha cocktail:

- ✓ Laéc ñeàu trong bình pha cocktail nhằm làm cho các thành phần trộn ñeàu vùi nhau và làm mát các thành phần có vị ngọt của các loại rượu ñang
- ✓ Hoặc rót vào ly vùi các thành phần nguyên liệu không ñộc trộn trộn
- ✓ Có những nội dung này xây sinh toá. Tuy nhiên phòng bếp này chæ dựng cho các tiệc lớn sốá

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ AN THỰC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- ❖ **Những niềm chung cần chú ý:**
- ✓ **Nhà pha chế**
- ✓ **Không nên rời rạc qua đây vào bình laéc**
- ✓ **Không nên rời rạc qua đây ly**
- ✓ **Ly pha chế lạnh, trở những món này thực**
- ✓ **Cần chú ý tới những lúc khi**

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THÖÙC PHUÏC VUI ÑOÀ AÊN

- ✓ Luoân laéc vöüi ñaù
- ✓ Phaûi coù caùc caây khoaáy
- ✓ Ly luoân ñöôïc trang trí troâng baét maét
- ✓ Chính xaùc caùc thaønh phaàn nguyeân lieäu.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHUIC VUI NỎÀ AÊN

8. Phuic vui trong phoøng khaùch:

- ❖ **Cung caùch phuic vui:**
- ✓ Caàn laøm quen vôi caùch baøy trí vaø saép xeáp trong phoøng vaø trong thang maùy
- ✓ Vaãn chuyeån moät caùch an toaøn vaø veä si nh
- ✓ Phuic vui töø phoøng ñeã ñoà aên: chöùa nhöõng thöïc phaãm vaø thi eát bò caàn thi eát
- ✓ Phuic vui töø taàng trung taâm: taát caù caùc yeâu caàu ñoïc ñieän thoai veà taàng naøy vaø töø ñây nhaân vi eän baét ñoù phuic vui.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- ❖ **Cách phục vụ tại phòng:**
- ✓ Chú ý khi vào phòng của khách. Phải nắm bắt về sinh vật an toàn tuyệt đối
- ✓ Phải nắm bắt chính xác ngay từ lần đầu tiên. Tránh tình trạng nhầm lẫn về thiếu các dụng cụ ăn.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIEÁN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- Quy trình phục vụ aên saùng tại phoøng của khách:
 - Khay ñồ ăn chuẩn bò saün
 - Khoáng dưỡng ñóá loút, gaít taøn
 - Giõõ khay baèng moät tay, tay kia gõ cõu
 - Chào khách vàø xin lỗi cho ñem thõc aên vàø phoøng
 - Ñaét thõc aên xuoáng baøn troáng vàø giõu thiãu càu moun aên
 - Chúc khách aên ngon vàø rõi khoi phoøng
- 48 ▪ Ñoùng cõu lai mang câu khay về luoãn.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KẾ AN THỰC PHỤC VỤ NHÀ AN

- ❖ **Chuẩn Bị Cho Bữa Tiệc Lâu & Tiệc Ngoại Trôi:**
 - **Xem xét quá trình phục vụ tiệc ngoại**
 - Thêm hiện trường vào các nền tính khả thi về thời tiết, năng lượng, nước, hệ thống phục vụ bếp...
 - Các nền loại thực đơn, thực đơn phải phù hợp với nội tiết hạnh bữa tiệc.

CHƯƠNG 3: NHỮNG KỸ NĂNG & KIẾN THỨC PHỤC VỤ NƠI AÊN

- ❖ **Chuaån Bò Houà Nñn Thanh Toaùn cho Khaùch:**
 - **Houà nñn thanh toaùn cuõa khaùch haøng**
 - Laø coång vieäc cuõa thuõu quyõ, ngöôøi phuïc vuï có nhieäm vuï thoâng tin chính xaùc
 - **Phöông thöùc thanh toaùn:**
 - Tieàn maët, ngoaïi teã, seùc du lòch, phieáu thanh toaùn, theù tín duiing (visa, master card, American Express, Diners Card...)