



**ĐH QUỐC GIA TP.HỒ CHÍ MINH**  
**TRƯỜNG ĐH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**  
**TRUNG TÂM ĐÀO TẠO PHÁT TRIỂN CNTT VNIT**

\*\*\*\*\*

**Bài tập lớn môn học: Công nghệ phần mềm**

**Đề tài: QUẢN LÝ NHÀ HÀNG**

**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**Thầy: Trần Chí Kiên**

**Cơ: Vương Như Quỳnh**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN:**

**Trần Văn Đức**

**Lý Minh Thuyết Hà**

**Nguyễn Tuấn Anh**

## MỤC LỤC

<b>Mục:</b>	<b>Trang:</b>
Phần I. Phân tích chung quản lý nhà hàng (QLNH) .....	4
A. Quy chế tổ chức Nhà hàng (NH) .....	4
I. Quy chế tổ chức bộ phận QLNH .....	4
II. Quy chế tổ chức bộ phận bếp .....	15
III. Quy chế tổ chức phòng kế toán .....	20
IV. Quy chế tổ chức phòng marketing .....	28
B. Quy định chung trong Nhà hàng .....	32
I. Quy định lập kế hoạch báo cáo, phân công công việc tuần .....	32
II. Quy định trong đặt bàn .....	36
III. Quy định chung trong quá trình phục vụ khách .....	43
IV. Quy định chung đối với nhân viên NH .....	57
C. Quy định cụ thể đối với từng bộ phận .....	64
I. Bộ phận bảo vệ .....	64
II. Bộ phận lễ tân .....	70
III. Bộ phận bàn .....	73
IV. Bộ phận bar .....	98
V. Bộ phận bếp .....	103
VI. Bộ phận thu ngân .....	116
VII. Bộ phận vệ sinh NH .....	127
VIII. Bộ phận mua hàng .....	137
IX. Bộ phận quản lý kho .....	153

X. Bộ phận quản trị tài chính kế toán .....	163
Phần II. Giới thiệu chương trình QLNH .....	177

## LỜI MỞ ĐẦU

Trong thời đại ngày nay, Công nghệ thông tin đang được phát triển mạnh mẽ, nhanh chóng và xâm nhập vào nhiều lĩnh vực khoa học, kỹ thuật cũng như trong cuộc sống. Nó trở thành công cụ đắc lực trong nhiều ngành nghề như giao thông, quân sự, y học..... và đặc biệt trong công tác quản lý nói chung và Quản Lý Nhà Hàng nói riêng.

Trước đây khi máy tính chưa được ứng dụng rộng rãi, các công việc Quản Lý Nhà Hàng đều được làm thủ công nên rất mất thời gian và tốn kém về nhân lực cũng như tài chính. Ngày nay, với sự phát triển công nghệ thông tin mà máy tính đã được sử dụng rộng rãi trong các cơ quan, nhà máy, trường học... giúp cho công việc được tốt hơn. Việc sử dụng máy tính vào công tác Quản Lý Nhà Hàng là một yêu cầu cần thiết nhằm xóa bỏ những phương pháp lạc hậu, lỗi thời gây tốn kém về nhiều mặt.

Quá trình tìm hiểu công tác quản lý nhà hàng của một số nhà hàng khu vực Ba Đình – Hà Nội (nhà hàng HaNoi Corner, nhà hàng Phong ĐỎ, nhà hàng Đền Lồng ĐỎ...), chúng em đã xây dựng đề tài “Quản Lý Nhà Hàng” với mong muốn giúp cho việc quản lý được dễ dàng, thuận tiện và tránh sai sót.

Do thời gian có hạn và sự hiểu biết về ngôn ngữ lập trình còn hạn chế nên chắc chắn bài làm không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong được sự giúp đỡ và góp ý kiến của các thầy cô. Chúng em chân thành cảm ơn!

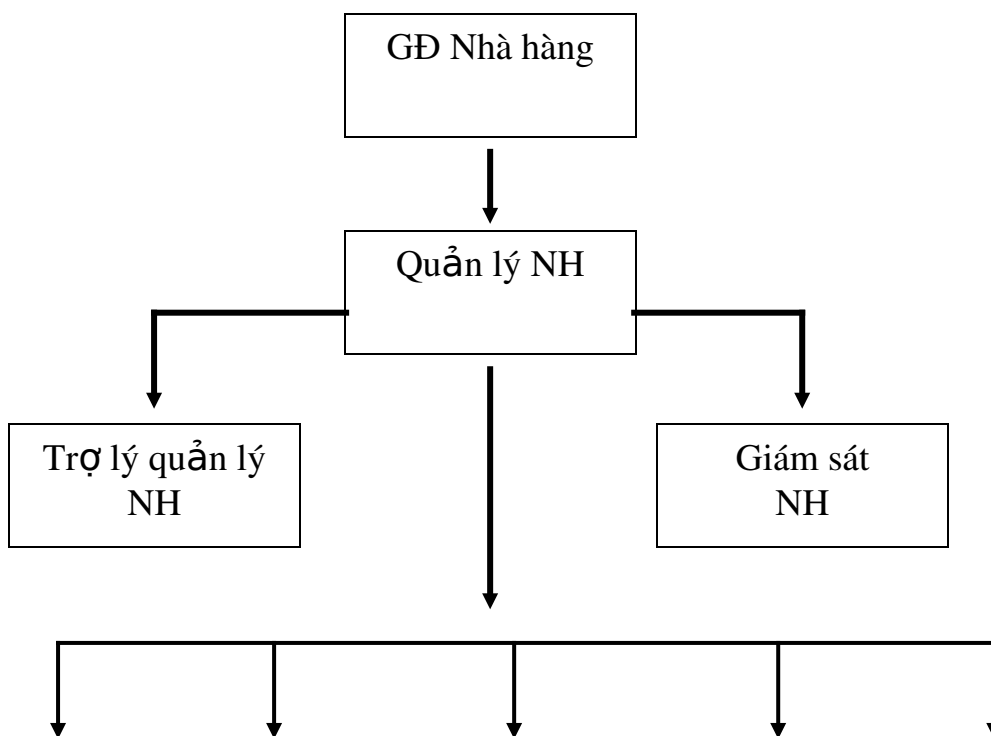
**Để thêm tính thực tế khi thực hiện đề tài này, chúng em bắt đầu từ việc tìm hiểu vào lĩnh vực chuyên môn của một công việc quản lý nhà hàng.**

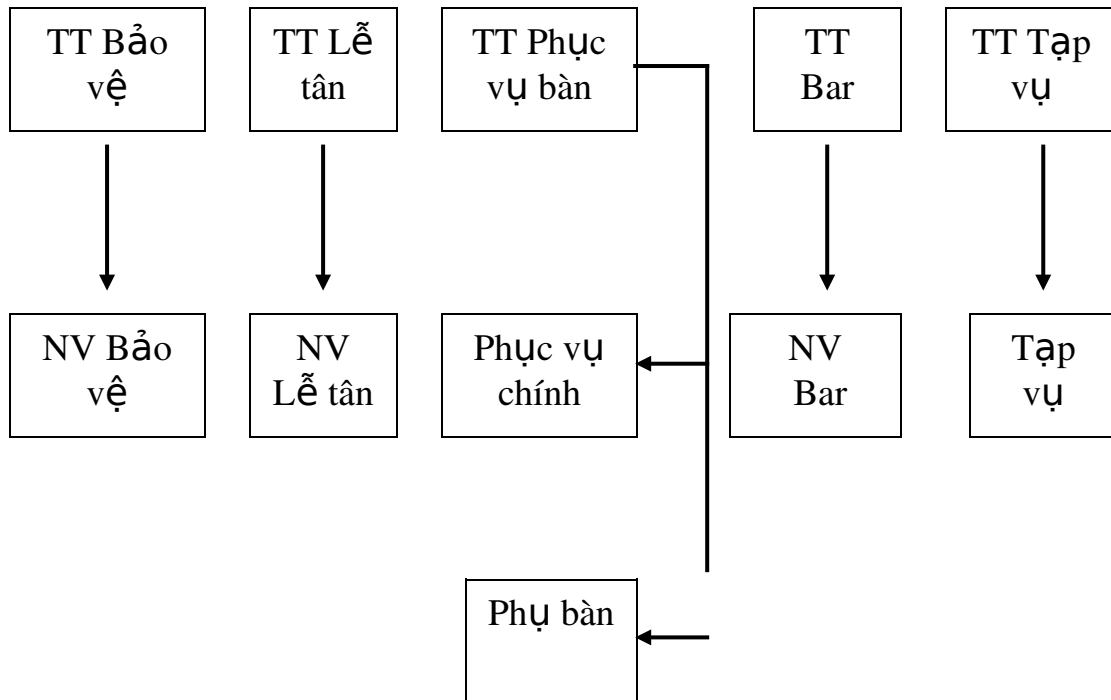
## **Phần I. PHÂN TÍCH CHUNG QUẢN LÝ NHÀ HÀNG**

### **A. Quy chế tổ chức nhà hàng**

#### **I. Quy chế tổ chức bộ phận quản lý nhà hàng**

##### **1. Sơ đồ tổ chức bộ phận quản lý nhà hàng**





## 2. Mô tả và tiêu chuẩn công việc các chức danh

### 2.1. Quản lý nhà hàng

<b>1.Chức danh</b>	Quản lý nhà hàng
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3.Người quản lý trực tiếp</b>	Giám đốc nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Theo dõi nhân sự trực thuộc, đề xuất tuyển dụng và cùng với phòng nhân sự tổ chức phỏng vấn, đánh giá ứng viên.</p> <p>Tổ chức huấn luyện, kèm cặp nhân viên mới và đào tạo huấn luyện định kỳ theo quy định nhà hàng.</p> <p>Đánh giá nhân viên thử việc và ra quyết định ký, hoặc không ký hợp đồng chính thức với nhân viên đã qua thời gian thử việc.</p> <p>Tổ chức phân công công việc cho các nhân viên cấp dưới trong phạm vi quản lý.</p> <p>Tổ chức đánh giá công việc của toàn bộ nhân viên hàng tháng.</p> <p>Giải quyết các công việc phát sinh, các yêu cầu của khách mà NV không giải quyết được trong quá trình phục vụ khách.</p> <p>Thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách hàng như nhân viên phục vụ trực tiếp khi có yêu cầu của cấp trên.</p> <p>Tập hợp và báo cáo Giám đốc điều hành các ý kiến phản ánh của khách hàng</p>

	<p>Phối hợp với GD Nhà hàng thực hiện hoạt động marketing theo chương trình của nhà hàng.</p> <p>Báo cáo công việc hàng ngày vào cuối buổi cho Giám đốc điều hành và các công việc đột xuất khác, báo cáo công tác tuần vào cuối tuần.</p> <p>Lập kế hoạch công tác tuần, tháng và chuyển kế hoạch cho Giám đốc điều hành.</p> <p>Quản lý toàn bộ tài sản được giao bao gồm: Định kỳ tổ chức kiểm tra toàn bộ dụng cụ, đề xuất sửa chữa, thay thế...</p> <p>Đề xuất các sáng kiến để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của công ty.</p>
<b>5. Quyền hạn</b>	<p>Được quyền ra quyết định tiếp nhận nhõn viên (trừ cấp tổ trưởng trở lên).</p> <p>Đánh giỏ mức độ hoàn thành công việc toàn bộ nhõn viên trong bộ phận quản lý nhà hàng.</p> <p>Đề xuất chế độ khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên trực thuộc.</p> <p>Toàn quyền điều động nhõn viên trong bộ phận quản lý nhà hàng.</p> <p>Được quyền áp dụng hình thức nhắc nhở và cảnh cáo đối với nhân viên.</p> <p>Được quyền cho nhân viên nghỉ việc riêng nhưng không quá 03 ngày/tháng.</p> <p>Được quyền cho nhân viên nghỉ phép nhưng không quá 02 ngày/tháng.</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	<p>Trợ lý quản lý nhà hàng</p> <p>Giám sát nhà hàng</p>

## 2.2. Trợ lý quản lý nhà hàng

<b>1.Chức danh</b>	Trợ lý quản lý nhà hàng
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lập phân ca tuần cho các tổ trưởng.</p> <p>Quản lý hồ sơ đánh giá công việc tuần/tháng.</p> <p>Giám sát công việc của các bộ phận.</p> <p>Đôn đốc, hỗ trợ NV phục vụ các bàn đã được khách đặt hàng từ trước hoặc các phòng VIP.</p> <p>Thay mặt quản lý nhà hàng giải quyết công việc theo uỷ quyền</p>

	<p>hoặc khi quản lý nhà hàng vắng mặt.</p> <p>Lập báo cáo công việc ngày, tuần cho quản lý nhà hàng.</p> <p>Thực hiện đầy đủ các quy định của công ty liên quan đến quy định về tiếp nhận và xử lý thông tin, lập kế hoạch và báo cáo nội bộ.</p>
<b>5. Quyền hạn</b>	<p>Kiểm tra hoạt động của tất cả các vị trí trong bộ phận quản lý nhà hàng.</p> <p>Được quyền yêu cầu NV dừng thực hiện công việc nếu không đúng theo quy định.</p> <p>Trường hợp thay mặt quản lý nhà hàng điều hành thì được thực hiện các quyền của quản lý nhà hàng.</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Giám sát nhà hàng

### 2.3. Giám sát nhà hàng

<b>1.Chức danh</b>	Giám sát nhà hàng
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Kiểm tra công việc chuẩn bị mở cửa và đóng cửa của tất cả các bộ phận thuộc quyền quản lý hàng ngày.</p> <p>Kiểm tra việc phục vụ khách hàng của các phòng VIP.</p> <p>Kiểm tra hoạt động bộ phận lễ tân.</p> <p>Ghi nhận đầy đủ nội dung kiểm tra vào sổ và báo cáo các thông tin không đảm bảo tiêu chuẩn cho quản lý nhà hàng trong ngày.</p> <p>Lập báo cáo công việc ngày, tuần cho quản lý nhà hàng.</p> <p>Thực hiện đầy đủ các quy định của công ty liên quan đến quy định về tiếp nhận và xử lý thông tin, lập kế hoạch và báo cáo nội bộ.</p> <p>Thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách hàng như nhân viên phục vụ trực tiếp khi có yêu cầu của cấp trên.</p>
<b>5. Quyền hạn</b>	<p>Kiểm tra hoạt động của tất cả các vị trí trong bộ phận quản lý nhà hàng.</p> <p>Được quyền yêu cầu NV dừng thực hiện công việc nếu thực hiện không đúng theo quy trình, quy định của công ty</p> <p>Lập biên bản đối với các trường hợp không thực hiện đúng quy trình, hướng dẫn của công ty và đề xuất khen thưởng các trường hợp thực hiện khổ giỏi trở lên.</p>

<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Trợ lý quản lý nhà hàng.
---------------------------------------	--------------------------

#### 2.4. Tổ trưởng bảo vệ

<b>1.Chức danh</b>	Tổ trưởng bảo vệ
<b>2.Phòng ban</b>	Tổ bảo vệ (trực thuộc bộ phận quản lý nhà hàng)
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lên lịch phân ca làm việc cho nhân viên hàng tuần;</p> <p>Kiểm tra, giám sát việc chấp hành nội quy, quy chế, thực hiện giờ giấc làm việc của nhân viên trong bộ phận;</p> <p>Quản lý hệ thống lưu trữ hồ sơ tài liệu của tổ bảo vệ;</p> <p>Trực tiếp bắt giữ và lập biên bản các trường hợp phá hoại, trộm cắp, lừa đảo, gây rối trật tự... trong địa bàn quản lý;</p> <p>Trực tiếp liên hệ giải quyết công việc và quan hệ với chính quyền địa phương về các lĩnh vực an ninh, trật tự tại khu vực bảo vệ;</p> <p>Kịp thời báo cáo Ban Giám đốc Công ty về các vụ việc liên quan đến công tác an ninh trật tự;</p> <p>Hướng dẫn, nhắc nhở nhân viên thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về an toàn lao động, phòng chống cháy nổ và các quy định liên quan;</p> <p>Giải quyết kịp thời các trường hợp vướng mắc trong quá trình phục vụ khách;</p> <p>Đánh giá ý thức làm việc của nhân viên, đề xuất chế độ thưởng phạt, kỷ luật nhân viên, tăng, giảm lương...đối với nhân viên cho Ban Giám đốc;</p> <p>Thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn của nhà hàng khi thực hiện công việc như một nhân viên bảo vệ;</p> <p>Thực hiện các công việc khác do quản lý nhà hàng giao.</p>
<b>5. Quyền hạn:</b>	<p>Đánh giá công việc nhân viên trực thuộc.</p> <p>Toàn quyền điều động công việc hàng ngày/tuần.</p> <p>Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.</p> <p>Quản lý toàn bộ tài sản, hồ sơ trong bộ phận (kiểm tra định kỳ hàng tuần, đề xuất sửa chữa – thay thế).</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên bảo vệ, nhưng phải báo cáo quản lý nhà hàng biết.



2.5. Nhân viên bảo vệ an ninh

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên bảo vệ an ninh
<b>2.Phòng ban</b>	Tổ bảo vệ (trực thuộc bộ phận quản lý nhà hàng)
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng bảo vệ
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lập sổ theo dõi tài sản, vật tư, hàng hoá xuất nhập ra khỏi nhà hàng. Sổ theo dõi tài sản xuất nhập gồm các cột sau: ngày, người giữ tài sản, tên tài sản, qui cách, đơn vị, số lượng, nhập/xuất, ghi chú.</p> <p>Ghi sổ sách chính xác các trường hợp xuất nhập vật tư, hàng hoá ra khỏi nhà hàng. Mọi tài sản xuất ra khỏi nhà hàng phải có phiếu xuất hoặc giấy đồng ý cho xuất của Ban Giám đốc, TP HCNS. Trường hợp xuất không có giấy (đột xuất) thì người xuất phải ký vào cột ghi chú sổ theo dõi xuất nhập tài sản.</p> <p>Bảo vệ an ninh trật tự cho nhà hàng.</p> <p>Hàng tuần, bảo vệ lập báo cáo nhập xuất tài sản trong nhà hàng chuyển Tổ trưởng bảo vệ kiểm tra, sau đó báo cáo cho TP HCNS.</p> <p>Khi khách đến liên hệ giao dịch. Bảo vệ hỏi rõ lai lịch của khách sau đó liên hệ văn phòng hoặc người cần gặp. Nếu bộ phận văn phòng nhà hàng đồng ý tiếp thì bảo vệ đề nghị khách đăng ký và xuất trình giấy tờ tùy thân trước khi vào nhà hàng.</p> <p>Khi có thư báo, bưu phẩm, quà tặng. Nhân viên bảo vệ nhận từ tay người đưa đến đồng thời chuyển ngay đến bộ phận văn thư của nhà hàng xử lý.</p> <p>Trường hợp bảo vệ được phân công làm ca, hoặc đổi cho người khác thì phải chuyển giao đầy đủ các sổ ghi chép trên đây, chìa khoá, phương tiện làm việc v.v.</p> <p>Quản lý chìa khoá các bộ phận, chìa khoá chính, ghi rõ số khoá đã bàn giao trong sổ trực ban khi được phân công.</p> <p>Không tự ý bỏ vị trí gác, trực, không lơ là chây lười, không ngủ trong giờ làm việc, không hút thuốc và sử dụng các chất ma túy, không đánh bài bạc trong giờ làm việc, không uống rượu, bia trong giờ làm việc. Bảo vệ không đọc báo trong giờ làm việc, không làm ảnh hưởng đến CNV bộ phận khác đang làm việc.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Tổ trưởng phân công.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng</b>	Nhân viên bảo vệ

mặt	
-----	--

## 2.6. Nhân viên bảo vệ giữ xe ô tô

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên bảo vệ
<b>2.Phòng ban</b>	Tổ bảo vệ (trực thuộc bộ phận quản lý nhà hàng)
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng bảo vệ
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lập sổ danh sách các ô tô do công ty lưu giữ gồm các nội dung sau: ngày, biển số xe, loại xe, tình trạng, giờ vào, lái xe ký tên, giờ ra, lái xe ký tên.</p> <p>Khi lái xe giao xe, kiểm tra xe, yêu cầu lái xe ký nhận vào sổ theo dõi.</p> <p>Trong quá trình giữ xe, đảm bảo tuyệt đối an toàn cho xe, trường hợp có phát sinh phải báo về Tổ trưởng bảo vệ xin ý kiến giải quyết.</p> <p>Khi lái xe đến nhận xe, yêu cầu lái xe ký vào sổ trước khi cho xe xuất bến</p> <p>Thực hiện các công việc khác liên quan đến công tác bảo vệ nói chung, theo lệnh điều động của tổ trưởng.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên bảo vệ

## 2.7. Nhân viên bảo vệ giữ xe máy

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên bảo vệ giữ xe máy
<b>2.Phòng ban</b>	Tổ bảo vệ (trực thuộc bộ phận quản lý nhà hàng)
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng tổ bảo vệ
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Nhận xe của khách, ghi vé xe và chuyển vé cho khách.</p> <p>Sắp xếp xe vào đúng vị trí.</p> <p>Trong quá trình sắp xếp xe phải đảm bảo xe của khách không bị hư hại.</p> <p>Không được lấy bất cứ đồ dùng của khách hoặc tự ý di chuyển</p>

	<p>các vật dụng trên xe. Tuyệt đối không thu tiền của khách. Khi khách ra, kiểm tra số phiếu xe, dắt xe chuyển cho khách và thu lại vé xe. Hỗ trợ bảo vệ an ninh thực hiện công việc. Thực hiện các công việc khác liên quan đến công tác bảo vệ nói chung, theo lệnh điều động của tổ trưởng.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên bảo vệ

## 2.8. Tổ trưởng bộ phận lễ tân và nhân viên lễ tân

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên lễ tân
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Tiếp đón khách tại khu vực cửa ra vào. Tư vấn cho khách về các vị trí trong nhà hàng. Dẫn khách vào bàn hoặc lên phòng. Chuyển giao khách cho NV phục vụ. Tiếp nhận các thông tin đặt bàn và thực hiện theo quy định đặt bàn. Thực hiện đúng quy định và hướng dẫn giao tiếp, vệ sinh và hình thức cá nhân của nhà hàng. Cuối ngày tập hợp các bill xanh của Tổ trưởng các tầng, tổng hợp và báo cáo quản lý nhà hàng.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Uỷ quyền cho nhân viên khác khi vắng mặt

### 2.9. Tổ trưởng phục vụ bàn

<b>1.Chức danh</b>	Tổ trưởng phục vụ
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Trực tiếp tiếp khách, tư vấn có món ăn, đồ uống và ghi order, thực hiện việc thanh toán với khách hàng.</p> <p>Phân công công việc cho nhân viên (nếu làm đầu ca).</p> <p>Điều động nhân viên phục vụ thực hiện công việc.</p> <p>Đánh giá công việc nhân viên trong ngày trong khu vực được phân công.</p> <p>Báo cáo ngay các tình huống không thể giải quyết cho quản lý nhà hàng.</p> <p>Hướng dẫn, kèm cặp nhân viên thực hiện theo đúng quy trình của nhà hàng.</p> <p>Thực hiện toàn bộ công việc như một nhân viên phục vụ và theo quy trình phục vụ khi trực tiếp phục vụ khách.</p> <p>Báo cáo công việc hàng ngày vào cuối buổi cho quản lý nhà hàng và các công việc đột xuất khác.</p>
<b>5. Quyền hạn:</b>	<p>Đánh giở công việc nhân viên trực thuộc.</p> <p>Toàn quyền điều động cùng việc hàng ngày/tuần.</p> <p>Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.</p> <p>Quản lý toàn bộ tài sản, hồ sơ trong bộ phận (kiểm tra định kỳ hàng tuần, đề xuất sửa chữa – thay thế).</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Khi vắng mặt phải báo cho quản lý hoặc trợ lý quản lý nhà hàng biết để sắp xếp

### 2.10. Nhân viên phục vụ bàn

<b>1.Chức danh</b>	NV phục vụ bàn
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng phục vụ
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Chuẩn bị bàn, vệ sinh khu vực được phân công khi vào ca hoặc khi khách ăn xong theo hướng dẫn chuẩn bị bàn.</p> <p>Giải đáp các thắc mắc của khách hàng về món ăn...</p>

	<p>Trực tiếp phục vụ món ăn, đồ uống cho khách. Chuyển đồ dờ từ bàn ra khu vực quy định. Theo dõi thời gian đáp ứng đồ ăn thức uống của các bếp, bar trong các order của những bàn mình đang trực trong suốt thời gian phục vụ. Trực tiếp hỗ trợ khách hàng như bổ sung thêm trà, rút bia, rượu, thay bát, đĩa thường xuyên trong suốt thời gian phục vụ. Mỉm cười và Chào tạm biệt tất cả khách. Thực hiện đúng quy định của công ty về vệ sinh và hình thức cá nhân, thái độ giao tiếp và phương pháp phục vụ. Thực hiện các công việc khác do Tổ trưởng phân công.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Uỷ quyền lại cho NV phụ bàn

### 2.11. Phụ bàn

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên phụ bàn
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>4. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng phục vụ
<b>5. Nhiệm vụ</b>	<p>Nhận đồ ăn và chuyển cho NV phục vụ theo nhiệm vụ được phân công. Hỗ trợ nhân viên phục vụ thực hiện các công việc khi cần thiết. Thực hiện đúng các thao tác vận chuyển đồ ăn theo hướng dẫn công việc chạy bàn Thực hiện đúng quy định của công ty về vệ sinh và hình thức cá nhân, thái độ giao tiếp và phương pháp phục vụ. Thực hiện các công việc khác do Tổ trưởng phân công.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Khi vắng mặt, phải báo cho Tổ trưởng trực tiếp quản lý biết.

2.12. Nhân viên check món ăn

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên check món
<b>2.Phòng ban</b>	BỘ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Nhân phiếu order và chuyển cho bếp, căn cứ order để check món.</p> <p>Khi bếp làm xong món ăn, check từng món theo order, nếu sai yêu cầu bếp làm lại, nếu đúng thì yêu cầu NV chạy món chuyển cho khách.</p> <p>Cuối buổi báo cáo nội dung thực hiện công việc cho quản lý nhà hàng.</p> <p>Thực hiện đúng quy định của công ty về vệ sinh và hình thức cá nhân.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do quản lý nhà hàng phân công.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	<p>Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.</p> <p>Yêu cầu bếp làm lại món nếu món đó không đúng theo order hay tiêu chuẩn món ăn.</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Khi vắng mặt, phải báo cho quản lý nhà hàng biết.

2.13. Tổ trưởng bar

<b>1.Chức danh</b>	Tổ trưởng bar
<b>2.Phòng ban</b>	BỘ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Sắp xếp công việc cho toàn bộ NV bar.</p> <p>Kiểm tra NV bar thực hiện công việc.</p> <p>Hướng dẫn, kèm cặp NV bar thực hiện công việc.</p> <p>Tổng hợp số lượng xuất nhập tồn hàng ngày của toàn bộ bộ phận bar và báo cáo quản lý nhà hàng.</p> <p>Thực hiện các công việc tương tự nhân viên bar khi không làm công việc quản lý.</p>
<b>5. Quyền hạn</b>	<p>Đánh giá công việc nhân viên trực thuộc.</p> <p>Toàn quyền điều động cùng việc hàng ngày/tuần.</p> <p>Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.</p>

	Quản lý toàn bộ tài sản, hồ sơ trong bộ phận (kiểm tra định kỳ hàng tuần, đề xuất sửa chữa – thay thế).
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên bar nhưng phải báo cho Quản lý nhà hàng biết.

#### 2.14. NV bar

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên bar
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng bar
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Trực tiếp chịu trách nhiệm điều hành công việc tại quầy bar.</p> <p>Trước giờ mở cửa quầy rượu có trách nhiệm làm vệ sinh quầy, bảo dưỡng thiết bị, trưng bày rượu, chuẩn bị sẵn nước đá và các đồ dùng pha chế rượu .</p> <p>Rửa sạch ly uống rượu, giải khát các loại và để đúng nơi qui định từng loại theo công dụng</p> <p>Chịu trách nhiệm về chất lượng phục vụ theo tiêu chuẩn qui định của nhà hàng</p> <p>Pha chế và cung cấp cho khách các loại thức uống, các loại cocktail theo đúng công thức, định lượng.</p> <p>Dự trữ hàng bán, giúp đỡ việc kiểm định hàng hoá .</p> <p>Bảo quản rượu và thức uống đúng theo qui trình.</p> <p>Bảo quản giữ gìn luôn làm vệ sinh sạch sẽ trang thiết bị.</p> <p>Thực hiện các công việc do Tổ trưởng bar giao.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên bar, nhưng phải báo cho tổ trưởng biết.

#### 2.15. Tổ trưởng tạp vụ

<b>1.Chức danh</b>	Tổ trưởng tạp vụ
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Quản lý nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	Phân công nhân viên thực hiện công việc theo tuần/ngày.

	<p>Kiểm tra khu vực tất cả các toilet, bếp, các tầng và đơn đốc nhắc nhở nhân viên thực hiện công việc.</p> <p>Hướng dẫn, kèm cặp NV thực hiện theo đúng quy trình, hướng dẫn của công ty.</p> <p>Quản lý danh mục dụng cụ phục vụ cho bộ phận tạp vụ.</p> <p>Báo cáo công việc hàng ngày cho quản lý nhà hàng.</p> <p>Thực hiện cá công việc khác do quản lý nhà hàng giao.</p>
<b>5. Quyền hạn</b>	<p>Đánh giá công việc nhân viên trực thuộc.</p> <p>Toàn quyền điều động công việc hàng ngày/tuần.</p> <p>Đề xuất khen thưởng, kỷ luật với nhân viên trực thuộc.</p> <p>Quản lý toàn bộ tài sản, hồ sơ trong bộ phận (kiểm tra định kỳ hàng tuần, đề xuất sửa chữa – thay thế).</p>
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	<p>Nhân viên trực thuộc, nhưng phải báo cho quản lý nhà hàng biết.</p>

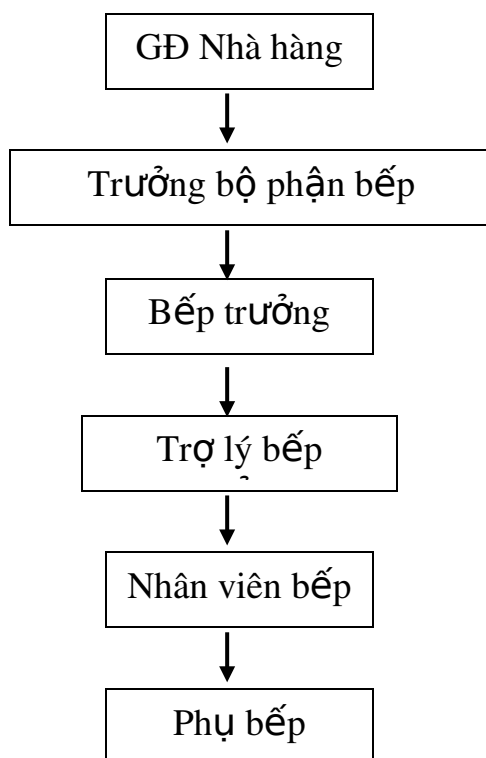
## 2.16. NV tạp vụ

<b>1.Chức danh</b>	NV tạp vụ
<b>2.Phòng ban</b>	Bộ phận quản lý nhà hàng
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Tổ trưởng tạp vụ
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Rửa chén, bát...theo quy trình rửa chén bát...</p> <p>Lau chùi khu vực các tầng theo quy định vệ sinh tầng.</p> <p>Lau chùi nhà bếp theo quy định vệ sinh nhà bếp.</p> <p>Vệ sinh và đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định vệ sinh WC.</p> <p>Vệ sinh khu vực văn phòng theo quy định vệ sinh văn phòng.</p> <p>Quản lý và sử dụng các công cụ làm vệ sinh theo quy định của nhà hàng.</p> <p>Đảm bảo vệ sinh cá nhân và hình thức cổ nhân theo quy định của nhà hàng.</p>
<b>5. Quyền hạn.</b>	Đề xuất các phương pháp cải tiến hoạt động của mình và các bộ phận liên quan.
<b>6. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Nhân viên trong bộ phận (phải báo cho tổ trưởng biết)



## II. Quy chế tổ chức bộ phận bếp

### 1. Sơ đồ tổ chức bộ phận bếp



### 2. Mô tả và tiêu chuẩn công việc các chức danh

#### 2.1. Chief

<b>1.Chức danh</b>	Trưởng bộ phận bếp
<b>2.Đơn vị</b>	Bếp
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Giám đốc cụng ty
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lập kế hoạch và tổ chức lên thực đơn hàng tuần.</p> <p>Hàng ngày kiểm tra số bàn được đặt trước, dự trù số lượng khách hàng, số nguyên liệu, thực phẩm cần thiết.</p> <p>Lên Order hàng hoá, nguyên vật liệu.</p> <p>Trực tiếp chế biến các món ăn nếu cần</p> <p>Giải quyết yêu cầu của khách hàng nếu nhân viên phục vụ không đáp ứng được.</p> <p>Giải quyết kịp thời các trường hợp sai sót trong quá trình phục vụ khách</p> <p>Giải quyết các công việc phát sinh trong quá trình phục vụ khách.</p> <p>Thường xuyên kiểm tra các mặt hàng thực phẩm, đồ uống và</p>

	<p>các món ăn đã được chế biến, đảm bảo luôn đạt tiêu chuẩn theo quy định của nhà hàng.</p> <p>Nhận ý kiến phản hồi của khách hàng trực tiếp hoặc thông qua các nhân viên khác. Trực tiếp xử lý hoặc cho ý kiến xử lý nếu cần.</p> <p>Tập hợp và báo cáo cho quản lý nhà hàng các ý kiến phản ánh của Khách hàng để có biện pháp khắc phục nếu cần thiết.</p> <p>Bảo quản và kiểm tra việc sử dụng, giữ gìn máy móc thiết bị đồ dùng làm việc trong phạm vi bộ phận.</p> <p>Đề xuất việc sửa chữa và thay thế các đồ dùng, dụng cụ, vật dụng hỏng hóc.</p> <p>Xây dựng hệ thống các tiêu chuẩn đối với mỗi món ăn theo quy định nhà hàng</p> <p>Nghiên cứu ứng dụng những kinh nghiệm, khoa học kỹ thuật tiên tiến trong chế biến món ăn.</p> <p>Đề xuất các sáng kiến để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ của nhà hàng.</p> <p>Tham gia đào tạo, xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên.</p> <p>Hướng dẫn nhân viên thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy và các quy định liên quan.</p> <p>Giám sát việc chấp hành nội quy, quy chế của nhân viên trong bộ phận</p> <p>Phối hợp với Bếp trưởng lên lịch phân ca làm việc cho nhân viên.</p> <p>Quản lý, chỉ đạo điều hành toàn bộ nhân viên bộ phận Bếp.</p> <p>Báo cáo công việc hàng ngày vào cuối buổi và các công việc đột xuất khác cho Ban Giám đốc.</p> <p>Lập kế hoạch công tác tuần, tháng và chuyển kế hoạch cho Ban Giám đốc nhà hàng.</p> <p>Rà soát và lên kế hoạch sử dụng, tuyển dụng nhân sự trong phạm vi bộ phận trình Ban Giám đốc phê duyệt.</p> <p>Đề xuất các biện pháp nâng cao chất lượng nhân sự trong bộ phận.</p> <p>Đánh giá ý thức làm việc của nhân viên, đề xuất chế độ thưởng phạt, kỷ luật nhân viên, tăng giảm lương...đối với nhân viên trong phạm vi bộ phận cho Ban Giám đốc.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Ban Giám đốc giao.</p>
<p><b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b></p>	<p>Phải báo cho Giám đốc điều hành biết</p>

## 2.2. Bếp trưởng

<b>1.Chức danh</b>	Bếp trưởng
<b>2.Đơn vị</b>	Bộ phận bếp
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Chief
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Kiểm tra nguyên liệu, thực phẩm tồn để xác định số lượng hàng hoá, nguyên liệu cần Order.</p> <p>Kiểm tra hàng hoá trước khi nhập.</p> <p>Trực tiếp thông báo về các món ăn tạm ngừng phục vụ hoặc món đặc biệt trong ngày, đảm bảo các nhân viên trong bộ phận và nhân viên các bộ phận liên quan đều nắm rõ.</p> <p>Bố trí công việc hàng ngày trong nhà Bếp, chỉ đạo, điều hành toàn bộ nhân viên Bếp.</p> <p>Chuẩn bị và phối hợp với các bếp khác cung cấp kịp thời, chính xác các món ăn trong phiếu yêu cầu (order) của khách hàng.</p> <p>Tư vấn trực tiếp cho khách hàng về các món ăn nếu khách hàng có yêu cầu.</p> <p>Tiếp nhận Order của khách hàng, phân công nhân viên trong bộ phận thực hiện. Yêu cầu các bếp khác hỗ trợ khi cần thiết.</p> <p>Hỗ trợ nhân viên bộ phận thực hiện công việc kịp thời khi nhân viên gặp khó khăn.</p> <p>Kiểm tra, giám sát quá trình nhân viên làm và chế biến món ăn.</p> <p>Kiểm tra về số lượng, chất lượng món ăn, đảm bảo món ăn đã được chuẩn bị và chế biến theo đúng quy trình, tiêu chuẩn số lượng, định lượng chất lượng của nhà hàng, phù hợp với các yêu cầu về vệ sinh thực phẩm.</p> <p>Giải quyết kịp thời các trường hợp chuyển, trang trí, chia, định lượng thức ăn không theo đúng các tiêu chuẩn và trình tự của nhà hàng.</p> <p>Trực tiếp giải quyết các thắc mắc của khách hàng, khắc phục các sai sót của nhân viên.</p> <p>Thường xuyên kiểm tra việc đáp ứng các Order có đúng, đủ, đảm bảo chất lượng không.</p> <p>Hỗ trợ bộ phận khác thực hiện công việc khi cần thiết.</p> <p>Kiểm tra lần cuối hệ thống bếp, đèn, quạt, thông gió và các máy móc, thiết bị khác trước khi nghỉ. Đảm bảo tủ lạnh, tủ mát phải hoạt động tốt và theo đúng nhiệt độ tiêu chuẩn.</p> <p>Tổng hợp các Order trong ngày vào báo cáo và chuyển cho thu ngân (mẫu báo cáo phải ghi rõ tổng số liên order của ca đó).</p> <p>Đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ, hướng dẫn công việc cho nhân viên mới.</p> <p>Phân công ca, kiểm tra công việc của nhân viên, căn cứ mức độ hoàn thành nhiệm vụ để đề nghị thưởng phạt.</p> <p>Quản lý việc sử dụng thực phẩm, bảo đảm sử dụng thực phẩm</p>

	<p>luân phiên theo nguyên tắc nhập trước, xuất trước.                  Quản lý, sử dụng hợp lý, tiết kiệm hàng hoá, thực phẩm, điện, nước, ga...</p> <p>Định kỳ mỗi tháng 1 lần gửi báo cáo cho quản lý nhà hàng về việc kiểm kê công cụ, dụng cụ, phát hiện kịp thời các hỏng hóc để kịp thời lên kế hoạch mua sắm.</p> <p>Rà soát tình hình nhân sự trong bộ phận, định kỳ mỗi tháng 01 lần để xuất các biện pháp nâng cao chất lượng nhân sự trong bộ phận.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Trưởng bộ phận và Ban Giám đốc giao.</p>
<b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Trợ lý bếp

### 2.3. Trợ lý bếp trưởng.

<b>1.Chức danh</b>	Trợ lý bếp trưởng
<b>2.Đơn vị</b>	Bếp
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Bếp trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Thực hiện công việc tương tự như một NV bếp (theo bản mô tả công việc của nhân viên bếp).</p> <p>Hỗ trợ bếp trưởng thực hiện các công việc được giao.</p> <p>Thực hiện công việc quản lý của bếp trưởng khi bếp trưởng vắng mặt (theo bản mô tả công việc của bếp trưởng).</p>
<b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Báo cáo bếp trưởng giải quyết.
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp các khoá đào tạo nấu ăn. Đã học qua lớp huấn luyện an toàn vệ sinh thực phẩm. Đã học qua lớp huấn luyện nghệ thuật phục vụ.</p> <p>Ngoại ngữ: ưu tiên biết tiếng Nhật, tiếng Anh hoặc các ngoại ngữ khác.</p> <p>Vi tính: không yêu cầu</p> <p>Kinh nghiệm: có 03 năm kinh nghiệm làm bếp</p> <p>Các yêu cầu khác: nhanh nhẹn, hoạt bát, khoẻ mạnh</p>

### 2.4 Nhân viên bếp

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên bếp
<b>2.Đơn vị</b>	Bộ phận bếp
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Bếp trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Vệ sinh tủ đựng thực phẩm, sắp xếp thực phẩm, nguyên liệu trong tủ gọn gàng, ngăn nắp, đúng vị trí.</p> <p>Trực tiếp kiểm tra hệ thống bếp, đèn, thông gió và bảo đảm các hệ thống bếp vận hành tốt trước giờ phục vụ.</p> <p>Kiểm tra các loại gia vị; kiểm tra, chuẩn bị các loại nước sốt</p> <p>Nhận hàng theo sự phân công của Bếp trưởng.</p> <p>Kiểm tra hàng hoá, nguyên vật liệu; tổng kết và lên yêu cầu nhập hàng theo sự phân công của Bếp trưởng.</p> <p>Kiểm tra hàng hóa, nguyên vật liệu trước khi nhập theo phân công của Bếp trưởng.</p> <p>Chuẩn bị công cụ, dụng cụ, vệ sinh (nếu cần thiết) dụng để chế biến món ăn.</p> <p>Chuẩn bị nguyên vật liệu, thực phẩm: sả đá, kiểm tra số lượng chất lượng, phân loại hàng hoá cũ, mới.</p> <p>Rửa, sơ chế, phân chia, bày nguyên vật liệu, thực phẩm chuẩn bị cho việc chế biến món ăn.</p> <p>Chuẩn bị và phối hợp với các đồng nghiệp cung cấp kịp thời các món ăn theo các Order;</p> <p>Cắt, tĩa, trang trí đồ ăn theo quy định. Tắm ướp thực phẩm theo yêu cầu món ăn.</p> <p>Trực tiếp tham gia chế biến các món ăn được phân công.</p> <p>Trang trí món ăn;</p> <p>Kiểm tra thực phẩm tồn cuối ngày, loại và báo cáo ngay các thực phẩm không dùng được nữa, bảo quản các thực phẩm để sử dụng tiếp cho ca sau.</p> <p>Tổng kết số lượng nguyên vật liệu, thực phẩm còn lại, đề xuất với Bếp trưởng số lượng cần Order cho ca tiếp theo.</p> <p>Kiểm tra và tắt hệ thống bếp, đèn, thông gió, điều hồ (nếu có) trước khi hết ca làm việc.</p> <p>Bảo quản, giữ gìn máy móc, thiết bị, đồ dùng nhà bếp và báo cho các bộ phận liên quan biết để kịp thời giải quyết nếu có hư hỏng.</p> <p>Tiến hành công tác bảo dưỡng máy móc, thiết bị nhà bếp theo định kỳ (1 tháng/1 lần).</p> <p>Hỗ trợ Bếp trưởng kiểm kê nguyên liệu và đồ dùng, dụng cụ làm việc hàng tháng.</p> <p>Đề ra những biện pháp cụ thể nhằm hạn chế những sai sót trong quá trình làm việc.</p> <p>Thay thế vị trí các nhân viên khác khi Bếp trưởng phân công.</p> <p>Đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ trong công việc cho nhân viên mới.</p> <p>Các công việc khác do Bếp trưởng và Ban Giám đốc phân công.</p>

<b>5. Người ủy nhiệm khi vắng mặt</b>	NV bếp hoặc phụ bếp
---------------------------------------	---------------------

### 2.5 Phụ bếp:

<b>1.Chức danh</b>	Phụ bếp (Cook trainee)
<b>2.Đơn vị</b>	Bếp
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Bếp trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	Hỗ trợ các công việc theo bản mô tả công việc của nhân viên bếp dưới sự chỉ đạo của bếp trưởng hoặc chỉ đạo của người khác do bếp trưởng uỷ quyền. Thực hiện công việc tương tự như một NV bếp (theo bản mô tả công việc của nhân viên bếp) khi được cho phép.
<b>5. Người ủy nhiệm khi vắng mặt</b>	Báo cáo bếp trưởng giải quyết.

## III. Quy chế tổ chức phòng kế toán

### 1. Chức năng phòng kế toán

Thực hiện những công việc về nghiệp vụ chuyên môn tài chính kế toán theo đúng qui định của Nhà nước về chuẩn mực kế toán, nguyên tắc kế toán ....

Theo dõi, phản ánh sự vận động vốn kinh doanh của nhà hàng dưới mọi hình thái và cố vấn cho Ban lãnh đạo các vấn đề liên quan.

Tham mưu cho Ban Giám đốc về chế độ kế toán và những thay đổi của chế độ qua từng thời kỳ trong hoạt động kinh doanh.

Tham mưu cho Giám đốc nhà hàng về công tác Tài chính Kế toán.

Tham mưu cho Giám đốc nhà hàng trong công tác quản lý, sử dụng vốn (tài sản, nguyên vật liệu, nguồn vốn, chi phí sản xuất kinh doanh).

Tham mưu cho lãnh đạo nhà hàng về nguồn vốn và giá dự toán làm cơ sở ký kết các hợp đồng với đối tác.

Thu thập và xử lý thông tin có liên quan đến nghiệp vụ kinh tế tài chính phát sinh trong nhà hàng.

Đảm bảo nguồn vốn cho các mặt hoạt động sản xuất kinh doanh của nhà hàng.

Thu hồi vốn nhanh chóng tránh tình trạng bị chủ đầu tư, khách hàng chiếm dụng vốn.

Giữ bí mật về số liệu kế toán - tài chính và bí mật kinh doanh của nhà hàng

Tham mưu cho Giám đốc trong quá trình đề xuất các chế độ thi đua khen thưởng, kỷ luật và nâng bậc lương đối với cán bộ, nhân viên của nhà hàng.

Thực hiện một số chức năng khác khi được Giám đốc giao

## **2. Nhiệm vụ cụ thể phòng kế toán.**

### **2.1. Công tác Tài chính**

- Quản lý hoạt động tài chính trong toàn nhà hàng.
- Lập kế hoạch tài chính theo tháng, quý, năm đồng thời định kỳ báo cáo hoặc báo cáo theo yêu cầu của Giám đốc về tình hình tài chính của nhà hàng.
- Phân tích tài chính, đánh giá về mặt tài chính tất cả các dự ỏn mà nhà hàng thực hiện.
- Theo dõi việc thực hiện kế hoạch tài chính đã được duyệt. Báo cáo Giám đốc tình hình sử dụng vốn và đề xuất biện pháp điều chỉnh hợp lý.

- Thường xuyên thu thập, phân loại, xử lý các thông tin về tài chính trong sản xuất kinh doanh, báo cáo kịp thời cho lãnh đạo nhà hàng tình hình tài chính của nhà hàng.
- Cung cấp đủ, kịp thời nguồn vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của nhà hàng.
- Quan hệ với Ngân hàng và các tổ chức tín dụng... trong hoạt động vay vốn trung hạn, dài hạn, ngắn hạn và lưu chuyển tiền tệ.
- Đánh giá hoạt động tài chính của nhà hàng, đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tài chính.
- Lập và đánh giá báo cáo tài chính theo quy định của Pháp luật và quy định của nhà hàng.
- Lập và báo cáo nguồn vốn huy động cho các hoạt động đầu tư ngắn hạn cũng như dài hạn.

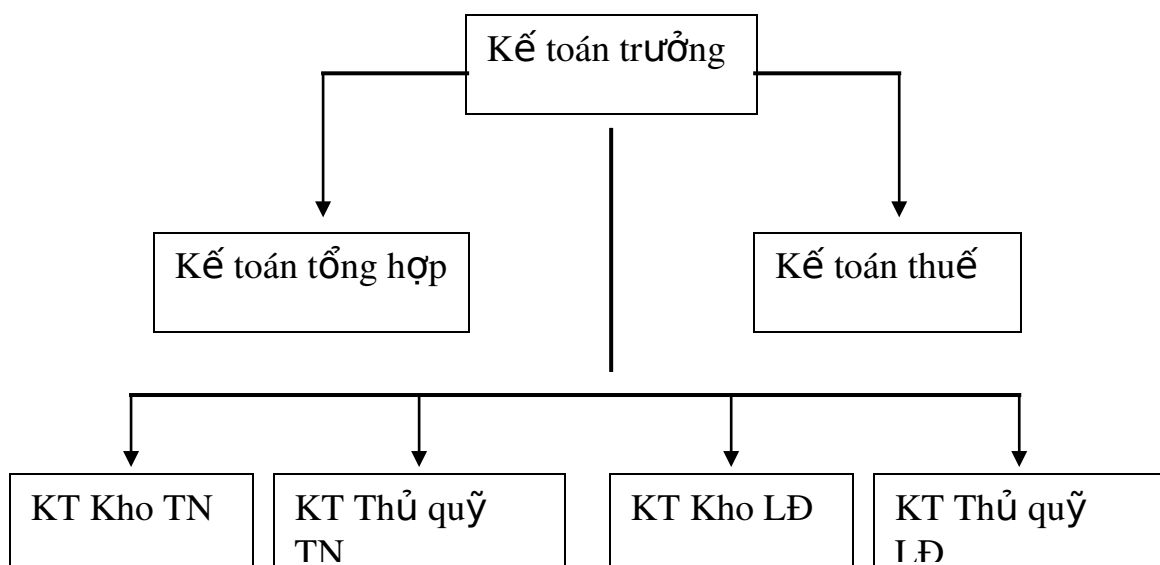
## **2.2. Công tác Kế toán**

- Ghi chép và hạch toán đúng, đầy đủ các nghiệp vụ kinh tế tài chính phát sinh trong quá trình sản xuất kinh doanh của nhà hàng, phù hợp với quy định của Nhà nước và Quy chế quản lý tài chính của nhà hàng.
- Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ của tất cả các loại chứng từ, hoàn chỉnh thủ tục kế toán trước khi trình Giám đốc phê duyệt.
- Phổ biến, hướng dẫn các Phòng chuyên môn thực hiện thủ tục tạm ứng, hoàn ứng và các thủ tục tài chính khác theo Quy chế quản lý tài chính, Quy chế chi tiêu nội bộ của nhà hàng.
- Định kỳ đánh giá tình hình sử dụng tài sản của nhà hàng theo Quy chế của nhà hàng.
- Phối hợp với các Phòng Ban chức năng khác để lập giá mua, giá bán vật tư hàng hoá trước khi trình Giám đốc duyệt.



- Thực hiện thủ tục mua sắm thiết bị, sửa chữa tài sản theo đúng quy định của Nhà Nước và nhà hàng.
- Thực hiện việc kiểm kê định kỳ, xác định tài sản thừa, thiếu khi kết thúc thi công công trình đồng thời đề xuất với Giám đốc biện pháp xử lý.
- Phân tích các thông tin kế toán theo yêu cầu của Lãnh đạo nhà hàng.
- Quản lý tài sản cố định, Công cụ dụng cụ, hạch toán theo chế độ hiện hành.
- Tiến hành các thủ tục, thanh quyết toán các loại thuế với cơ quan thuế.
- Lập và nộp các báo cáo tài chính đúng và kịp thời cho các cơ quan thẩm quyền theo đúng chế độ quy định của Nhà nước.
- Tổ chức khoa học công tác kế toán phù hợp với điều kiện tổ chức sản xuất kinh doanh và bộ máy tổ chức của nhà hàng.
- Chấp hành quyết định của Ban kiểm soát về việc kiểm tra hoạt động kế toán tài chính.
- Áp dụng khoa học quản lý tiên tiến vào công tác kế toán, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho cán bộ kế toán, đề xuất các biện pháp hữu hiệu nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn của nhà hàng.

### 3. Sơ đồ tổ chức phòng kế toán



#### 4. Mô tả và tiêu chuẩn công việc các chức danh phòng

##### 4.1 Kế toán trưởng

<b>1.Chức danh</b>	Kế toán trưởng
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng TC – KT
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Giám đốc Nhà hàng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Tổ chức công tác kế toán và bộ máy kế toán phù hợp với đặc điểm kinh doanh và yêu cầu quản lý của nhà hàng. Thực hiện bố trí, sắp xếp lực lượng cán bộ nhân viên kế toán một cách hợp lý, phù hợp với năng lực của cán bộ nhân viên kế toán.</p> <p>Phân công và chỉ đạo trực tiếp tất cả nhân viên kế toán.</p> <p>Tổ chức hướng dẫn thực hiện và kiểm tra việc thực hiện tính toán, ghi chép phản ánh chính xác, trung thực, kịp thời, đầy đủ toàn bộ các phát sinh tài chính của nhà hàng. Đảm bảo tuân thủ đúng chính sách, chế độ thuộc lĩnh vực tài chính kế toán. Kiểm tra việc bảo vệ vốn của nhà hàng. Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, kịp thời, đầy đủ của số liệu kế toán.</p> <p>Lập kế hoạch thu chi tài chính theo tháng, quý, năm.</p> <p>Trực tiếp quản lý các nghiệp vụ thanh toán (tiền mặt và tiền gửi ngân hàng).</p> <p>Kiểm tra, soát xét lại toàn bộ các khoản doanh thu, chi phí phát sinh trong kỳ.</p> <p>Đảm bảo các nhu cầu về tiền phục vụ kinh doanh.</p> <p>Đôn đốc việc tính toán đầy đủ, kịp thời các khoản thu nộp ngân sách.</p> <p>Tổ chức kiểm kê tài sản, chuẩn bị đầy đủ và kịp thời các thủ tục và tài liệu cần thiết cho việc xử lý kết quả kiểm kê, kiểm tra việc giải quyết và xử lý kết quả kiểm kê.</p> <p>Duyệt sơ bộ các Báo cáo tài chính của nhà hàng.</p> <p>Tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện các chế độ, thể lệ kế toán cụ thể là chế độ chứng từ kế toán, hệ thống tài khoản kế toán, sổ sách kế toán, chế độ báo cáo kế toán, các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành quản lý tài chính.</p> <p>Thực hiện các hoạt động kế toán quản trị theo yêu cầu của Giám đốc công ty.</p> <p>Tham gia thực hiện đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên định kỳ hàng quý, sáu tháng hoặc một năm.</p> <p>Thực hiện việc kiểm soát nội bộ thông qua báo cáo độc lập của các Nhân viên trong Phòng.</p>

	Xem xét và đưa ra các kiến nghị để hoàn thiện và phát triển hệ thống trong công tác kế toán.
<b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Kế toán tổng hợp
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp đại học chính quy chuyên ngành Tài chính kế toán loại khá trở lên;</p> <p>Ngoại ngữ: Thành thạo tiếng Anh giao tiếp, đọc hiểu tiếng Anh chuyên ngành tài chính, kế toán.</p> <p>Tin học: Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel,..) các phần mềm kế toán...</p> <p>Kinh nghiệm: Có ít nhất 05 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán, 02 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kiểm toán, kế toán nhà hàng.</p> <p>Các yêu cầu khác: Có khả năng làm việc độc lập, cường độ cao. Có khả năng tổ chức và điều hành công việc theo nhóm. Nghiên cứu và xây dựng hệ thống, phân tích và hoàn thiện các hệ thống văn bản qui phạm nội bộ về tài chính kế toán của Công ty.</p>

## 4.2 Kế toán tổng hợp

<b>1.Chức danh</b>	Kế toán tổng hợp
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng TC – KT
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Kế toán trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán với nhân viên Công ty, khách hàng và các đối tác bằng tiền mặt.</p> <p>Chịu trách nhiệm chủ trì việc phối hợp với nhân viên thu ngân để chuyển chứng từ cho khách hàng. Giao dịch với khách hàng để thu thập chứng từ và đơn đốc khách hàng trả tiền đúng thời hạn.</p> <p>Sắp xếp và quản lý chứng từ nội bộ.</p> <p>Quản lý, theo dõi việc phát hành hóa đơn đòi tiền khách hàng kịp thời và đơn đốc việc thu tiền đúng thời hạn. Lập biên bản đối chiếu công nợ với khách hàng thường xuyên.</p> <p>Quản lý, theo dõi hóa đơn và các chứng từ liên quan của Nhà cung cấp. Phối hợp với nhân viên thu mua và các bộ phận liên quan tiến hành kiểm tra, xác nhận hóa đơn để trả tiền đúng hạn</p>

	<p>cho nhà cung cấp. Theo dõi công nợ của các nhà cung cấp.</p> <p>Lập Báo cáo tổng kết theo từng hợp đồng riêng biệt phục vụ công tác hạch toán và quản lý (nếu cần).</p> <p>Theo dõi và thực hiện các nghiệp vụ kế toán thanh toán giữa các đơn vị nội bộ, các khoản nhà hàng chi hộ, thu hộ; Lập bảng đối chiếu công nợ nội bộ.</p> <p>Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ kế toán ngân hàng (thanh toán với khách hàng qua hệ thống ngân hàng).</p> <p>Theo dõi và quản lý các khoản công nợ phải trả của nhà hàng qua ngân hàng.</p> <p>Theo dõi việc thực hiện chế độ phụ cấp của người lao động qua ngân hàng.</p> <p>Phối hợp với Nhân viên nhân sự lập bảng lương, trình duyệt bảng lương qua Kế toán trưởng và cho Giám đốc nhà hàng.</p> <p>Thanh toán lương, phụ cấp cho người lao động.</p> <p>Thực hiện việc tính, nộp, đối chiếu kiểm tra các khoản bảo hiểm của người lao động.</p> <p>Theo dõi và thực hiện các khoản phải thu, phải trả của người lao động trong nhà hàng.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Kế toán trưởng và Giám đốc nhà hàng/ Giám đốc điều hành giao.</p>
<p><b>5. Người ủy nhiệm khi vắng mặt</b></p>	<p>NV kế toán khác</p>
<p><b>6. Tiêu chuẩn công việc</b></p>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp đại học chính quy chuyên ngành Tài chính kế toán hoặc tốt nghiệp văn bằng hai TC- KT loại khá trở lên;</p> <p>Ngoại ngữ: Thành thạo tiếng Anh giao tiếp.</p> <p>Tin học: Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel,..) sử dụng được các phần mềm kế toán...</p> <p>Kinh nghiệm: Có ít nhất 02 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán.</p> <p>Các yêu cầu khác: Tư duy logic tốt, khả năng làm việc độc lập cao, chịu được áp lực và thử thách công việc. Có khả năng hợp tác với các thành viên trong nhóm.</p>

### 4.3 Kế toán thuế

<p><b>1.Chức danh</b></p>	<p>Kế toán thuế</p>
<p><b>2.Đơn vị</b></p>	<p>Phòng TC – KT</p>

<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Kế toán trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Quản lý và kê khai toàn bộ thuế Giá trị gia tăng đầu vào, đầu ra của các hoá đơn mua hàng hoá và dịch vụ.</p> <p>Lập và lưu trữ các chứng từ kế toán, sổ kế toán, Báo cáo tài chính của nhà hàng có liên quan; Lập các văn bản liên quan đến cơ quan quản lý thuế.</p> <p>Thực hiện và theo dõi thực hiện các khoản thuế phải nộp của đơn vị cũng như nộp thay nhà cung cấp.</p> <p>Kết hợp cùng với kế toán đối nội thực hiện theo dõi thu nhập của nhân viên nhà hàng để tính và trích nộp thuế thu nhập của người lao động.</p> <p>Kiểm tra, đối chiếu việc trích nộp Bảo hiểm Xã hội, Bảo hiểm Y tế của nhân viên Công ty do Kế toán tổng hợp thực hiện.</p> <p>Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ kế toán tăng giảm TSCĐ.</p> <p>Theo dõi và quản lý tình hình tăng giảm tài sản cố định và khấu hao tài sản cố định theo kỳ kế toán.</p> <p>Hàng quý lập báo cáo tăng giảm TSCĐ và báo cáo khấu hao TSCĐ.</p> <p>Định kỳ hoặc đột xuất tham gia công tác kiểm kê TSCĐ, công cụ dụng cụ, hàng hoá, nguyên vật liệu.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Kế toán trưởng và Giám đốc giao...</p>
<b>5. Người ủy nhiệm khi vắng mặt</b>	Báo cáo TP xem xét
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp đại học chính quy chuyên ngành Tài chính kế toán hoặc tốt nghiệp văn bằng hai TC- KT loại khá trở lên;</p> <p>Ngoại ngữ: Thành thạo tiếng Anh giao tiếp.</p> <p>Tin học: Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel,..) sử dụng được các phần mềm kế toán...</p> <p>Kinh nghiệm: Có ít nhất 02 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán.</p> <p>Các yêu cầu khác: Tư duy logic tốt, khả năng làm việc độc lập cao, chịu được áp lực và thử thách công việc. Có khả năng hợp tác với các thành viên trong nhóm.</p>

#### 4.4 Kế toán kho

<b>1.Chức danh</b>	Kế toán kho.
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng TC – KT
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Kế toán trưởng
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ kế toán nhập xuất hàng hoá phục vụ kinh doanh.</p> <p>Theo dõi và quản lý các khoản mua sắm và xuất dựng tài sản, hàng hoá, nguyên vật liệu phục vụ sản xuất kinh doanh, kể cả các khoản xuất nhập thẳng.</p> <p>Định kỳ hàng tháng lập báo cáo nhập xuất tồn kho hàng hoá và đối chiếu số lượng hàng hoá tồn kho với thủ kho.</p> <p>Định kỳ tham gia công tác kiểm kê hàng hoá tồn kho.</p> <p>Thực hiện các công việc khác theo yêu cầu của Kế toán trưởng và Giám đốc nhà hàng.</p>
<b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Báo cáo TP xem xét
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp đại học/cao đẳng chuyên ngành Tài chính kế toán;</p> <p>Ngoại ngữ: Biết tiếng Anh giao tiếp.</p> <p>Tin học: Thành thạo tin học văn phòng (Word, Excel,..) sử dụng được các phần mềm kế toán...</p> <p>Kinh nghiệm: Có ít nhất 01 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực kế toán.</p> <p>Các yêu cầu khác: Có tư duy logic mạch lạc, cẩn thận trong công việc, có khả năng làm việc độc lập.</p>

#### 4.5 Thủ quỹ

<b>1.Chức danh</b>	Thủ quỹ.
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng TC – KT
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Kế toán trưởng

<p><b>4. Nhiệm vụ</b></p>	<p>Thực hiện việc kiểm tra lần cuối về tính hợp pháp và hợp lý của chứng từ trước khi xuất, nhập tiền quỹ.</p> <p>Thực hiện việc thanh toán tiền mặt hàng ngày.</p> <p>Tự động thực hiện kiểm kê đối chiếu quỹ hàng ngày với kế toán tổng hợp.</p> <p>Chịu trách nhiệm về quản lý tiền mặt của nhà hàng.</p> <p>Chịu trách nhiệm lưu trữ chứng từ thu chi tiền.</p> <p>Đảm bảo số dư tồn quỹ phục vụ kinh doanh và chi trả lương cho nhân viên bằng việc thông báo kịp thời số dư tồn quỹ cho kế toán tổng hợp.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Kế toán trưởng và Giám đốc giao.</p>
<p><b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b></p>	<p>Báo cáo TP xem xét</p>
<p><b>6. Tiêu chuẩn công việc</b></p>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp Cao đẳng/ Trung cấp tài chính kế toán;</p> <p>Tin học: Sử dụng được tin học văn phòng (Word, Excel,..) và các phần mềm kế toán...</p> <p>Các yêu cầu khác: Cẩn thận và chính xác trong công việc, tính chịu trách nhiệm cao, tin cậy và trung thực</p>

#### IV. Quy chế tổ chức phòng Marketing

##### 1. Chức năng phòng Marketing

Tạo hình ảnh, phát triển thương hiệu.

Nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm, mở rộng thị trường.

Thực hiện các chương trình marketing do Ban Giám đốc duyệt.

Tham mưu cho Giám đốc công ty về các chiến lược marketing, sản phẩm, khách hàng.

Kiểm tra giám sát công việc của nhân viên thuộc bộ phận mình, quyết định khen thưởng, kỷ luật nhân viên thuộc bộ phận.

##### 2. Nhiệm vụ cụ thể phòng marketing

Tổ chức quản lý và chăm sóc khách hàng.

Chương trình hậu mãi

Tham gia tài trợ các hoạt động xã hội.

Tổ chức hệ thống thu thập thông tin về sản phẩm, giá, đối thủ cạnh tranh.

Đánh giá thông tin ra quyết định thay đổi chính sửa sản phẩm.

Định hướng về thiết kế sản phẩm, nhãn hiệu mới.

Xây dựng chiến lược mở rộng thị trường.

Lập kế hoạch marketing theo yêu cầu của Giám đốc.

Tổ chức thực hiện chương trình marketing.

Theo dõi, điều chỉnh, báo cáo tình hình thực hiện.

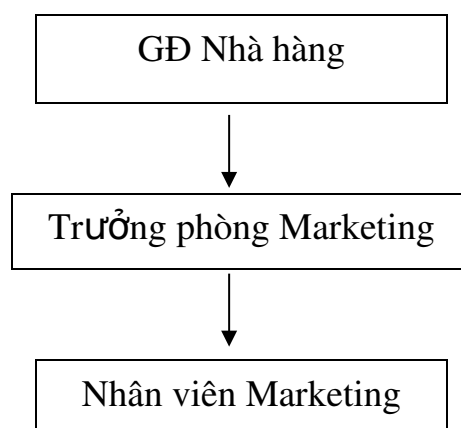
Tham mưu cho BGD về việc phát triển thương hiệu.

Tham mưu cho BGD về việc phát triển kênh phân phối.

Tham mưu cho BGD về việc xây dựng nhãn hiệu mới.

Hỗ trợ cho các bộ phận khác thực hiện theo các chương trình marketing.

### 3. Sơ đồ tổ chức phòng marketing





#### 4. Mô tả và tiêu chuẩn công việc các chức danh phòng

##### IV.1. Trưởng phòng marketing.

<b>1.Chức danh</b>	TP marketing:
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng marketing
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	Giám đốc
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Lên định hướng và kế hoạch quản lý, bảo vệ và phát triển thương hiệu của nhà hàng theo định kỳ hàng quý và theo yêu cầu của Giám đốc nhà hàng.</p> <p>Quản lý thông tin về khách hàng, chăm sóc khách hàng truyền thống, tìm kiếm khách hàng mục tiêu, phát triển thị trường.</p> <p>Giới thiệu cho khách hàng các dịch vụ của nhà hàng. Theo dõi quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Thu thập thông tin và xử lý thông tin phản hồi, báo cáo định kỳ cho Giám đốc nhà hàng. Báo cáo ngay với Giám đốc nhà hàng khi thông tin phản hồi có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của nhà hàng.</p> <p>Phân tích các đặc điểm khác khi sử dụng dịch vụ: vị trí địa lý của nhà hàng, các cách thức khách hàng sử dụng dịch vụ, trang trí, mặt bằng, bãi để xe và các điều kiện ưu đãi khác.</p> <p>Quản lý thông tin về các hình thức, phương tiện quảng cáo. Phân loại, đánh giá, lựa chọn thực hiện các cách thức quảng cáo cho từng mục tiêu cụ thể.</p> <p>Đề xuất việc tổ chức thực hiện sự kiện, chiến dịch khuyến mãi và triển khai thực hiện theo yêu cầu của Giám đốc nhà hàng.</p> <p>Xây dựng chiến thuật, chiến lược Marketing trong từng giai đoạn theo quy định của công ty và yêu cầu của Giám đốc nhà hàng.</p> <p>Xác định điểm mạnh, điểm yếu của nhà hàng trên thị trường. Báo cáo cho Giám đốc nhà hàng theo định kỳ hàng quý.</p> <p>Xác định đối thủ, nhóm đối thủ cạnh tranh: điểm mạnh, điểm yếu, xu thế và động thái trên thị trường.</p> <p>Phân khúc thị trường, xác định nhóm khách hàng mục tiêu, xây dựng và phát triển quan hệ với khách hàng.</p> <p>Lập kế hoạch, tổ chức và theo dõi việc thực hiện các chương trình quảng cáo định kỳ</p> <p>Lập kế hoạch quảng cáo thông qua các ấn phẩm, tài liệu quảng</p>

	<p>cáo và tổ chức triển khai thực hiện</p> <p>Tổ chức và theo dõi việc thực hiện các chương trình khuyến mại và tặng quà</p> <p>Tổ chức tham gia các hội trợ và trưng bày thương mại.</p> <p>Tổ chức và theo dõi việc thực hiện các hoạt động xúc tiến bán hàng như: Phiếu giảm giá, tài trợ một phần tiền hàng, các chương trình giải trí tại nhà hàng.</p> <p>Thực hiện các công việc khác do Giám đốc nhà hàng giao.</p>
<b>5. Người ủy nhiệm khi vắng mặt</b>	GD Nhà hàng
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp ĐH chuyên ngành Marketing;</p> <p>Ngoại ngữ: Thành thạo tiếng Anh, ưu tiên biết tiếng Nhật, tiếng Trung.</p> <p>Vi tính: Tin học văn phòng.</p> <p>Kinh nghiệm: Có kinh nghiệm ít nhất 03 năm kinh nghiệm marketing. Biết hoạch định phương hướng chiến lược Marketing.</p> <p>Các yêu cầu khác: Giao tiếp tốt, nhanh nhẹn, nhiệt tình với công việc. Nhanh chóng nắm bắt thông tin; Có quan hệ tốt với các cơ quan báo chí, truyền hình và các cơ quan khác có liên quan đến hoạt động Marketing.</p>

#### IV.2. Nhân viên marketing:

<b>1.Chức danh</b>	Nhân viên marketing:
<b>2.Đơn vị</b>	Phòng marketing
<b>3. Người quản lý trực tiếp</b>	TP marketing
<b>4. Nhiệm vụ</b>	<p>Quản lý thông tin về khách hàng, chăm sóc khách hàng.</p> <p>Giới thiệu cho khách hàng các dịch vụ của nhà hàng. Theo dõi quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ. Thu thập thông tin và xử lý thông tin phản hồi, báo cáo định kỳ cho Trưởng phòng Marketing.</p> <p>Theo dõi các công cụ thực hiện hoạt động Marketing: website, báo chí, các công cụ khác, tham gia quảng cáo của nhà hàng;</p> <p>Theo dõi việc thực hiện các hoạt động xúc tiến bán hàng như: Phiếu giảm giá, tài trợ một phần tiền hàng, các chương trình giải trí tại nhà hàng.</p>

	<p>Thực hiện các bài viết trên báo, tạp chí, các bài phát biểu, các chương trình hội thảo, các nội dung trên tạp chí doanh nghiệp, website;</p> <p>Thực hiện việc tổ chức các sự kiện đặc biệt của nhà hàng</p> <p>Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Trưởng phòng Marketing, Giám đốc nhà hàng.</p>
<b>5. Người uỷ nhiệm khi vắng mặt</b>	Phải báo cho TP biết
<b>6. Tiêu chuẩn công việc</b>	<p>Chuyên môn: Tốt nghiệp ĐH chuyên ngành Marketing;</p> <p>Ngoại ngữ: Thành thạo tiếng Anh...</p> <p>Vi tính: Tin học văn phòng.</p> <p>Kinh nghiệm: Có kinh nghiệm ít nhất 01 năm kinh nghiệm marketing. Biết hoạch định phương hướng chiến lược Marketing.</p> <p>Các yêu cầu khác: Giao tiếp tốt, nhanh nhẹn, nhiệt tình với công việc</p>

## B. Quy định chung trong quản lý nhà hàng

### I. Quy định lập kế hoạch, báo cáo tuần, phân công công việc tuần

#### 1. Mục đích

- Đảm bảo việc triển khai và kiểm soát công việc theo nhiệm vụ và các công việc được giao.
- Đánh giá hiệu quả thực hiện công việc CNV.

#### 2. Nội dung

##### 2.1. Kế hoạch tuần

- Quản lý nhà hàng, Trưởng phòng và nhân viên văn phòng phải lập kế hoạch tuần.
- Thời gian nộp kế hoạch tuần: trước 14h chiều thứ bảy hàng tuần.

- Người nhận kế hoạch: Quản lý nhà hàng, các TP và quản lý do Giám đốc trực tiếp quản lý nộp kế hoạch tuần cho GD. Nhân viên văn phòng nộp kế hoạch tuần cho Trưởng bộ phận quản lý trực tiếp.

**Mẫu: Nhân viên có thẩm quyền lập và in ra bản kế hoạch tuần dựa trên mẫu sau:**

CO.,LTD  
BỘ PHẬN...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

□□□

....., ngày ... tháng ... năm 200...

## KẾ HOẠCH CÔNG TÁC TUẦN

Họ tên:..... Chức

vụ:.....

Tuần ... tháng ... năm 200..., từ ngày ... đến ngày ...

**Trọng tâm các công việc chính trong tuần:**

1. Công việc 1:
2. Công việc 2:

Thứ	Ngày	Buổi	Công việc	Ghi chú
2		S	▪	▪
2		C	▪	▪
3		S	▪	▪
3		C	▪	▪
4		S	▪	▪
4		C	▪	▪
5		S	▪	▪
5		C	▪	▪
6		S	▪	▪
6		C	▪	▪
7		S	▪	▪
7		C	▪	▪

<p><b>Các công việc khác chờ thực hiện:</b></p>	<p><b>Người lập</b></p> <p><b>Họ tên:</b></p>
---	---

## 2.2. Báo cáo tuần

- Quản lý nhà hàng, Trưởng phòng và nhân viên văn phòng phải lập báo cáo tuần.
- Thời gian nộp báo cáo tuần: trước 14h chiều thứ bảy hàng tuần.
- Người nhận báo cáo: Quản lý nhà hàng, các TP và quản lý do Giám đốc trực tiếp quản lý nộp báo cáo tuần cho GD. Nhân viên văn phòng nộp báo cáo tuần cho Trưởng bộ phận quản lý trực tiếp.

## 2.3. Báo cáo và kế hoạch ngày

- Trước giờ nghỉ trưa 15 phút, tất cả các chức danh trên đây phải ghi chú lại các công việc đã thực hiện trong buổi sáng và tổng thời gian thực hiện các công việc đó trong sổ nhật ký công việc hoặc đánh trực tiếp trên máy.
- Nếu một số công việc chưa thực hiện kịp đối với khách hàng, đồng nghiệp... thì liên hệ khách để điều chỉnh cho phù hợp.
- Tiếp đó xem lại các công việc cần phải thực hiện trong buổi chiều. Nếu cần phải chuẩn bị các công cụ phương tiện hoặc nhắc nhở các cá nhân liên quan thực hiện công việc trong buổi chiều thì chuẩn bị hoặc nhắc nhở tùy theo yêu cầu.
- Trước 15 phút khi hết giờ làm việc, tất cả các chức danh trên đây phải ghi chú lại các công việc đã thực hiện trong buổi sáng và thời gian thực hiện các công việc đó vào sổ nhật ký công việc hoặc trên máy.

- Trường hợp một số công việc gấp, không thể lùi thời gian thì phải bố trí làm tăng ca (theo quy định tăng ca) để thực hiện công việc.
- Tiếp đó liệt kê các công việc phải làm cho ngày hôm sau, chuẩn bị các công cụ, phương tiện để thực hiện công việc đó và nhắc nhở các cá nhân liên quan chuẩn bị công việc, nếu có.
- Cuối cùng là phải lập báo cáo công việc ngày và gửi cho quản lý trực tiếp.

**Mẫu: Nhân viên có thẩm quyền lập và in ra bản báo cáo công tác tuần dựa trên mẫu sau:**

CO.,LTD  
BỘ PHẬN...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

□□□

....., ngày ... tháng ... năm 200...

## BÁO CÁO CÔNG TÁC TUẦN

Quản trị viên:

Chức vụ:

Tuần ... tháng ..., từ ngày ... đến ngày ...

Thứ	Ngày	Buổi	Công việc	Kết quả
2		S	▪	▪
2		C	▪	▪
3		S	▪	▪

3		C	▪		▪
4		S	▪		▪
4		C	▪		▪
5		S	▪		▪
5		C	▪		▪
6		S	▪		▪
6		C	▪		▪
7		S	▪		▪
7		C	▪		▪
					<b>Người lập</b>
					<b>Họ tên:</b>

## Phân công công việc tuần

Bảng phân công công việc tuần

Stt	HỌ và tên	Chức danh	2	3	4	5	6	7	CN	Ghi chú

Quản lý nhà hàng

Trợ lý quản lý nhà hàng

## II. Quy định trong đặt bàn

### 1. Mục đích

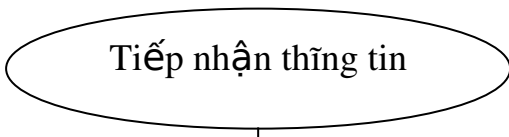

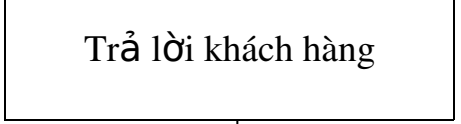
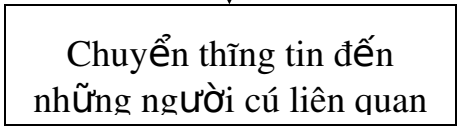
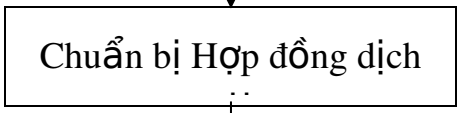
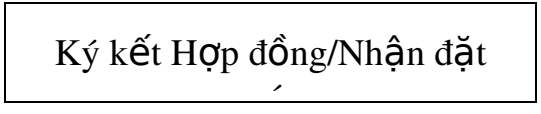
- Quy định các bước thực hiện trong việc tiếp nhận thông tin khách hàng đặt bàn và các bước xử lý thông tin, chuẩn bị cung cấp dịch vụ cho khách hàng theo yêu cầu.

- Quy trình này áp dụng cho tất cả các bộ phận, nhân viên nhà hàng




## 2. Nội dung

### 2.1. Sơ đồ tổ chức thực hiện

#### Quy trình đặt bàn

Bộ phận	Các bước thực hiện	Diễn giải
- Nhân viên lễ tân.	 <p>Tiếp nhận thông tin</p>	- 2.2.1
- Nhân viên lễ tân.	 <p>Xác nhận khả năng cung cấp dịch vụ</p>	- 2.2.2
- Nhân viên lễ tân.	 <p>Trả lời khách hàng</p>	- 2.2.2
- Nhân viên lễ tân.	 <p>Chuyển thông tin đến những người có liên quan</p>	- 2.2.3
- Quản lý nhà hàng, GD	 <p>Chuẩn bị Hợp đồng dịch vụ</p>	- 2.2.4
- Nhân viên thu ngân	 <p>Ký kết Hợp đồng/Nhận đặt</p>	- 2.2.5



<p>- Nhân viên thu ngân</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thanh toán lần 1</div>    </div>	<p>- 2.2.6</p>
<p>- Nhân viên thu ngân.</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chuyển thông tin đến những người có liên quan</div>    </div>	<p>- 2.2.7</p>
<p>- Quản lý Nhà hàng - Bếp</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Chuẩn bị đáp ứng nhu cầu của Khách hàng</div>    </div>	<p>- 2.2.8</p>
<p>- Thu ngân</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Thanh toán lần 2</div> </div>	<p>- 2.2.9</p>

## 2.2. Diễn giải

### 2.2.1. Tiếp nhận thông tin:

Nhân viên chịu trách nhiệm chính xử lý đơn đặt hàng là nhân viên lễ tân.

Khách hàng có thể đặt bàn qua điện thoại, Fax, Email hoặc đến trực tiếp, cụ thể:

- Trường hợp đặt hàng qua mail, nhân viên văn thư phải chuyển mail cho nhân viên lễ tân xử lý không quá 5 phút kể từ lúc nhận mail và phải giao trong ngày.

- Trường hợp khách đặt hàng bằng fax thì nhân viên văn thư chuyển fax cho nhân viên lễ tân xử lý không quá 5 phút kể từ lúc nhận vào phải giao fax ngay trong ngày; việc giao nhận phải thể hiện qua sổ giao công văn.
- Trường hợp đặt bàn qua điện thoại thì nhân viên văn thư chuyển cuộc gọi cho máy của lễ tân xử lý. Trường hợp không có ai xử lý, thì nhân viên văn thư trực tiếp ghi nhận thông tin tân khách, số điện thoại liên hệ, sau đó chuyển ngay thông tin này cho nhân viên lễ tân không quá 15 phút từ khi kết thúc cuộc gọi và ngay trong ngày.
- Trường hợp khách liên hệ trực tiếp đặt bàn thì gặp trực tiếp lễ tân để lập thủ tục đặt bàn. (Trường hợp khách gọi điện ngoài giờ làm việc của tiếp tân thì tổ trưởng phụ trách ca sáng hoặc chiều chịu trách nhiệm thực hiện thay lễ tân)

Khi tiếp nhận yêu cầu của Khách hàng, nhân viên tiếp nhận phải ghi nhận đầy đủ, chính xác các thông tin của Khách hàng vào Phiếu thông tin khách hàng đặt bàn. (Phiếu thông tin Khách hàng đặt bàn phải được đặt ở vị trí tiện dụng, đảm bảo bất kỳ khi nào cũng sẵn sàng để sử dụng). Sau khi ghi nhận xong, nhân viên tiếp nhận phải đọc lại các thông tin cho khách hàng kiểm tra. Đặc biệt, đối với phần tiền khách hàng, nhân viên tiếp nhận phải đánh vần lại tiền khách hàng để khách hàng kiểm tra và xác nhận trong trường hợp khách hàng là người nước ngoài.

Trường hợp khách hàng có yêu cầu đặt món, nhân viên tiếp nhận ghi nhận đầy đủ thông tin, sau đó, chuyển điện thoại cho quản lý Nhà hàng/tổ trưởng tổ phục vụ bàn để tư vấn về món.

Nếu quản lý Nhà hàng/tổ trưởng tổ phục vụ bàn đồng thời không có mặt tại Nhà hàng, nhân viên tiếp nhận thông tin xin lỗi Khách hàng và hẹn thời gian liên lạc lại với Khách hàng.

2.2.2. *Xác nhận khả năng cung cấp dịch vụ và trả lời Khách hàng:*

Nhõn viên tiếp nhận yêu cầu đặt bàn thực hiện kiểm tra khả năng cung cấp thông qua sổ đặt bàn. Nếu cũn khả năng cung cấp, trả lời cho khách hàng và vào Sổ đặt bàn.

Nếu khụng cũn khả năng cung cấp, trả lời cho khách hàng và tư vấn cho khách hàng lựa chọn những phòng cũn trống và phù hợp với yêu cầu của khách hàng. Nếu khách hàng từ chối, nhân viên tư vấn phải xin lỗi khách hàng. Nếu khách hàng lựa chọn phòng khác, xác nhận với khách hàng và vào sổ đặt bàn.

Các yêu cầu về xử lý thông tin đối với nhân viên lễ tân như sau:

- Trường hợp Khách hàng liên hệ trực tiếp, phải trả lời Khách hàng trong thời gian khụng quá 15 phút.
- Trường hợp Khách hàng đặt bàn qua điện thoại, cú thể trả lời khách hàng qua điện thoại luôn nhưng khụng được để khách hàng chờ quá 3 phút. Trường hợp chưa thể xác định được ngay, đề nghị gọi điện lại cho Khách hàng nhưng khụng được quá 10 phút kể từ thời điểm tiếp nhận điện thoại.
- Trường hợp Khách hàng đặt bàn qua Fax, phải trả lời lại qua Điện thoại hoặc Fax cho Khách hàng trong vòng 15 phút kể từ thời điểm nhận được Fax của Khách hàng.
- Trường hợp Khách hàng đặt bàn qua Email, phải trả lời lại qua Điện thoại, Email hoặc Fax cho Khách hàng trong vòng 15 phút kể từ thời điểm nhận được Email của Khách hàng. Bất kỳ trường hợp nào trả lời Khách hàng qua Fax hoặc Email đều phải sử dụng mẫu theo quy định của nhà hàng.

Trường hợp đó xác nhận với khách hàng việc đặt bàn, nhưng sau đó phát hiện ra đặt trùng, nhân viên tiếp nhận thông tin phải thông báo với Quản lý nhà hàng. Quản lý nhà hàng xác định nguyên nhân, dự định các cách giải quyết và trực tiếp xin lỗi khách hàng đồng thời tư vấn cho khách hàng. Trường hợp khách hàng đó đến nhà hàng, quản lý nhà hàng phải trực tiếp đón và xin lỗi khách hàng, đồng thời giới thiệu với khách hàng các chỗ khác trong nhà hàng cũn cú khả năng cung ứng để khách hàng lựa chọn.

### 2.2.3. Chuyển thông tin đến những người cú liên quan lần 1:

Sau khi xác nhận thông tin với khách hàng, nhân viên tiếp nhận thông tin cú trách nhiệm chuyển thông tin cho quản lý nhà hàng, thu ngân (chuyển bằng phiếu photo, giữ lại bản gốc).

Cuối ngày, nhân viên lễ tân tổng hợp việc xử lý thông tin khách hàng đặt bàn qua mẫu có sẵn và chuyển cho Quản lý nhà hàng. Quản lý Nhà hàng kiểm tra và cho ý kiến vào ngày hôm sau, chuyển cho Giám đốc điều hành để tổng hợp.

Nếu Khách hàng cú yêu cầu đặt mún, nhân viên tiếp nhận thông tin đề nghị Khách hàng đến Nhà hàng để ký kết Hợp đồng dịch vụ với Nhà hàng và thanh toán lần 1.

Trường hợp Khách hàng khụng đặt mún, bỏ qua các bước tiếp theo, chuyển thẳng đến bước 2.2.8.

### 2.2.4. Chuẩn bị Hợp đồng dịch vụ:

Nếu Khách hàng đặt mún, nhân viên tiếp nhận thông tin chuyển thông tin đặt mún cho nhân viên phục vụ bàn. Nhân viên phục vụ bàn ghi Order và chuyển cho nhân viên thu ngân. Nhân viên thu ngân chuẩn bị Hợp đồng dịch vụ để ký kết với Khách hàng. Hợp đồng dịch vụ phải đảm bảo cú các điều khoản cơ bản theo quy định của Cụng ty.

### 2.2.5. Ký kết Hợp đồng, nhận đặt mún:

Nhôn viên thu ngân thực hiện thủ tục ký kết đồng với khách hàng, phải ghi nhận rõ các món ăn Khách hàng yêu cầu và các yêu cầu đặc biệt khác của Khách hàng. Sau khi ghi nhận, phải yêu cầu khách hàng xác nhận.

#### 2.2.6. Thanh toán lần 1

Nhôn viên thu ngân thanh toán lần 1 với Khách hàng. Số tiền thanh toán lần 1 phải đảm bảo 30% tổng giá trị Hợp đồng.

#### 2.2.7. Chuyển thông tin đến những người có liên quan lần 2:

Khi khách hàng đến ký hợp đồng, nhân viên thu ngân chuyển phiếu order cho khách hàng xác nhận, sau đó photo và chuyển cho quản lý nhà hàng, bếp trưởng ngay trong ngày và không quá 30 phút kể từ thời gian khách hàng xác nhận.

#### 2.2.8. Chuẩn bị đáp ứng nhu cầu của Khách hàng:

Quản lý nhà hàng/Tổ trưởng tổ phục vụ bàn sau khi tiếp nhận thông tin khách hàng đặt bàn, thông báo cho các nhân viên trong bộ phận, chuẩn bị phòng và các vấn đề liên quan cho khách hàng.

Các nhân viên được thông báo phải đảm bảo ghi nhớ thông tin của Khách hàng, có thái độ phù hợp khi Khách hàng đến nhà hàng, tránh tình trạng cung cấp dịch vụ nhầm hoặc gây phiền hà cho Khách hàng.

Trường hợp Khách hàng thông báo hủy đặt chỗ, nhân viên tiếp nhận thông tin phải chuyển thông tin đến những người có liên quan theo quy định tại phần 2.2.3.

Nếu là Khách hàng đặt món trước, khung trả lại cho khách hàng khoản tiền đó thanh toán lần 1 (vì các thực phẩm đó được chuẩn bị hoặc đó sơ chế).

#### 2.2.9. Thanh toán lần 2:

Sau khi khách hàng ăn xong, nhân viên thu ngân làm thủ tục thanh toán cho khách theo quy trình phục vụ trực tiếp.

### 2.3. Một số mẫu trong quy trình đặt bàn

#### Phiếu thông tin khách hàng đặt bàn

Ngày.....tháng.....năm 200...

Tên khách: .....

Spelling: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Công ty:

Spelling: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Số lượng: .....người      Phòng/bàn: .....

Thời gian: .....

Số điện thoại..... Giờ gọi đến: .....

Yêu cầu của khách: .....

.....

Người đặt bàn hộ: ..... ĐT: .....

Cú đặt mún hoặc khụng: .....

Người tiếp nhận thông tin

Người nhận thông tin

#### Sổ đặt bàn

Stt	Phòng/bàn	Ngày/Giờ	Tên khách	Thông tin liên hệ
-----	-----------	----------	-----------	-------------------

--	--	--	--	--

**Tổng hợp thông tin Khách hàng đặt bàn**

Stt	Tên khách	Thời gian phục vụ	Yêu cầu	Ghi chú

Người lập

Quản lý nhà hàng

**III. Quy định chung trong quá trình phục vụ khách hàng**

**1. Quy trình phục vụ trực tiếp**

1.1. **Mục đích:** Quy định các bước thực hiện, yêu cầu các bước trong suốt quá trình phục vụ khách hàng tại nhà hàng...

1.2. **Phạm vi áp dụng:** Quy trình này áp dụng cho tất cả các bộ phận, nhân viên nhà hàng....

1.3. **Định nghĩa:**

- Order: phiếu yêu cầu cung cấp đồ ăn hoặc đồ uống.
- Bill: Hoá đơn thanh toán.
- Menu: thực đơn.
- Thẻ VIP: thẻ giảm giá cho khách hàng đặc biệt.

.....

#### 1.4. Nội dung

Stt	Bước công việc	Người thực hiện	Diễn giải	Yêu cầu	Tài liệu/hồ sơ
1	Nhận và gửi xe	NV bảo vệ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi Khách hàng dừng xe trước cửa nhà hàng, nhân viên bảo vệ phải nhanh chóng ra nhận xe của khách và làm thủ tục gửi xe theo quy định gửi xe ô tô, xe máy</li> <li>- Sau đó gửi vé xe cho khách và mời khách vào nhà hàng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Làm thủ tục gửi xe ngay cho khách, khi xe vừa đỗ trước nhà hàng, trường hợp quá đông phải nói khách hàng vui lòng chờ. Thời gian từ khi nhận xe, đến khi giao vé là 3 phút.</li> <li>- Không làm hư xe của khách, khi dắt xe..phải bảo quản, di chuyển cẩn thận xe của khách như xe của mình</li> <li>- Đón tiếp khách hàng chu đáo, chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân</li> </ul>	Hướng dẫn công việc NV bảo vệ
2	Đón tại cửa và tiếp nhận thông tin	NV lễ tân	<p>Nhân viên lễ tân mở cửa ngay khi khách vừa vào trước cửa nhà hàng, sau đó hỏi khách các thông tin về:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách có đặt bàn trước hay không? Nếu không thì tiếp tục hỏi</li> <li>- Khách đã đến nhà hàng bao giờ chưa?</li> </ul> <p>Đối với từng trường hợp, xử lý như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp khách chưa đến nhà hàng bao giờ, thì giới thiệu với khách về món ăn, các loại phòng để khách chọn lựa.</li> <li>- Trường hợp khách quen thì nếu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu cho khách hiểu về các loại món ăn của nhà hàng, các loại phòng để khách dễ dàng lựa chọn.</li> <li>- Đón tiếp khách hàng chu đáo, chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân.</li> </ul>	Hướng dẫn công việc nhân viên lễ tân



			khách chọn phòng sẵn thì thực hiện theo yêu cầu của khách, nếu khách không có yêu cầu thì đề xuất với khách phòng phù hợp. - Trường hợp khách đặt bàn thì mời khách lên phòng đã đặt bàn.		
<b>3</b>	Dẫn khách lên phòng hoặc vào bàn.	NV lễ tân	- Sau khi đã hướng dẫn và xác định được số phòng/bàn, nhân viên lễ tân dẫn khách vào bàn được chọn, mời khách ngồi. - Ngay lúc đó, tổ trưởng đi theo vào chào khách và bắt đầu thực hiện công việc phục vụ, trường hợp tổ trưởng đang bận làm thì một nhân viên vào thay thế.	- Nhân viên phải đi trước để hướng dẫn cho khách, đi bình thường không đi chậm hoặc nhanh. - Khoảng cách giữa nhân viên và khách gần nhất luôn phải đảm bảo ở mức 1.5 mét. - Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân	Hướng dẫn công việc nhân viên lễ tân
<b>4</b>	Order phục vụ và giải đáp khách hàng	NV bàn	Sau khi nhân viên lễ tân ra khỏi bàn/phòng, phục vụ sẽ mở cốc, rút trà. Tổ trưởng phục vụ tư vấn món cho khách và ghi order.	- Tư vấn theo đúng nhu cầu của khách về các món ăn. - Phục vụ nhanh chóng kịp thời. - Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân	Hướng dẫn công việc phục vụ bàn
<b>5</b>	Chuyển thông tin cho bếp	NV chạy món	Sau ghi order, NV phục vụ chuyển các hoá đơn cho bếp, bar, thu ngân, NV check món ăn.	- Phải chuyển order cho bar, bếp trước. - Thời gian từ khi nhận được order đến khi chuyển cho bar, bếp là 3 phút. - Chuyển đúng, đủ cho bộ phận được nhận, không nhầm lẫn.	Hướng dẫn công việc NV chạy món
<b>6</b>	Làm món ăn, đồ uống.	Bếp, bar	Khi nhận được order từ NV chạy món, bộ phận bếp làm đồ ăn, đồ uống theo yêu cầu.	Thời gian từ khi làm đến khi xong món ăn phải đảm bảo định mức thời gian theo quy định.	
<b>7</b>	Check món	NV check món	Khi nhận được món ăn từ bếp, NV check món kiểm tra xem có đúng yêu cầu theo order hay không?	- Đúng món ăn theo yêu cầu. - Trang trí theo đúng quy định, gọn, đẹp. - Có đầy đủ kẹp. - Gia vị đầy đủ - Các vật dụng đựng món ăn đúng quy định	Hướng dẫn công việc NV check món ăn
<b>8</b>	Chuyển món ăn, đồ uống cho khách	NV chạy bàn	- Sau khi check món ăn, NV check món giao đồ ăn cho NV chạy bàn mang lên bàn. - NV chạy món mang đồ uống và các vật dụng kèm theo cho khách.	- Đảm bảo đúng tư thế khi mang món ăn. - Không để thức ăn rơi, nước song ra ngoài. - Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân	Hướng dẫn công việc NV check món ăn
<b>9</b>	Phục vụ món ăn, đồ uống cho khách	NV phục vụ	Khi NV chạy bàn mang món ăn đến, NV phục vụ chuyển đồ ăn, đồ uống cho khách.	- Thực hiện theo đúng hướng dẫn công việc, hướng dẫn phục vụ món ăn, đồ uống. - Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân	Hướng dẫn công việc phục vụ bàn
<b>10</b>	Dọn bàn	NV phục vụ	Khi khách ăn xong từng món, NV phục vụ thu dọn đồ ăn còn trên bàn.	- Không để quá nhiều đồ ăn thừa trên bàn. - Không ảnh hưởng đến khách và làm đồ ăn rơi vào khách.	Hướng dẫn công việc phục vụ

				- Trường hợp đồ ăn còn trong đồ đựng thì phải xin phép	vụ bàn
<b>11</b>	Phục vụ thêm các yêu cầu khác	NV phục vụ	Trường hợp khách yêu cầu thêm các món ăn, đồ uống thì thực hiện theo các bước tương tự như trên		Hướng dẫn công việc nhân viên phục vụ
<b>12</b>	Thanh toán	NV thu ngân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi nhận được yêu cầu thanh toán của khách, NV bàn gọi điện cho thu ngân, thu ngân in bill và chuyển cho NV chạy bàn để chuyển cho NV bàn chuyển cho khách. Sau đó nhận tiền và thối lại.</li> <li>- Nếu khách cần hoá đơn thì phải viết hoá đơn cho khách.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian từ khi khách yêu cầu đến khi nhận được bill là 7 phút.</li> <li>- Thời gian khách gửi tiền cho đến khi nhận tiền thối lại là 5 phút.</li> <li>- Hoá đơn, bill không phải ghi lại (trừ do hoàn cảnh khách quan hoặc do lỗi của khách).</li> </ul>	Hướng dẫn công việc thu ngân, hướng dẫn phần mềm thu ngân, hướng dẫn viết hoá đơn.
<b>13</b>	Tiến khách	NV bàn, NV lễ tân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi khách ăn xong, ra về nhân viên phục vụ phải chào, cảm ơn và mở cửa cho khách.</li> <li>- Nhân viên lễ tân phải chào, cảm ơn và mở cửa cho khách.</li> </ul>	- Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân	Hướng dẫn công việc NV lễ tân, phục vụ.
<b>14</b>	Trả lại xe cho khách	NV bảo vệ, lái xe	Khi nhận được yêu cầu của khách, NV bảo vệ kiểm tra vé xe, giao xe cho khách và chào khách.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian từ khi nhận yêu cầu tới khi giao xe là 3 phút với xe đạp, 7 phút với xe hơi.</li> <li>- Khi chuyển xe cho khách phải nhanh, nhưng cẩn thận không hư hại xe của khách.</li> <li>- Phong cách chuyên nghiệp, thái độ giao tiếp tốt, đảm bảo vệ sinh và hình thức cá nhân</li> </ul>	Hướng dẫn công việc NV bảo vệ

### 1.5. Mẫu phiếu đặt hàng trực tiếp

<b>Logo</b>		
<b>ORDER</b>		
Bàn số:	Thời gian:	Số khách:
Khách gọi món:		
1:.....		
2:.....		
3:.....		
4:.....		
5:.....		
6:.....		

## 1.6. Hóa đơn dịch vụ - Bill

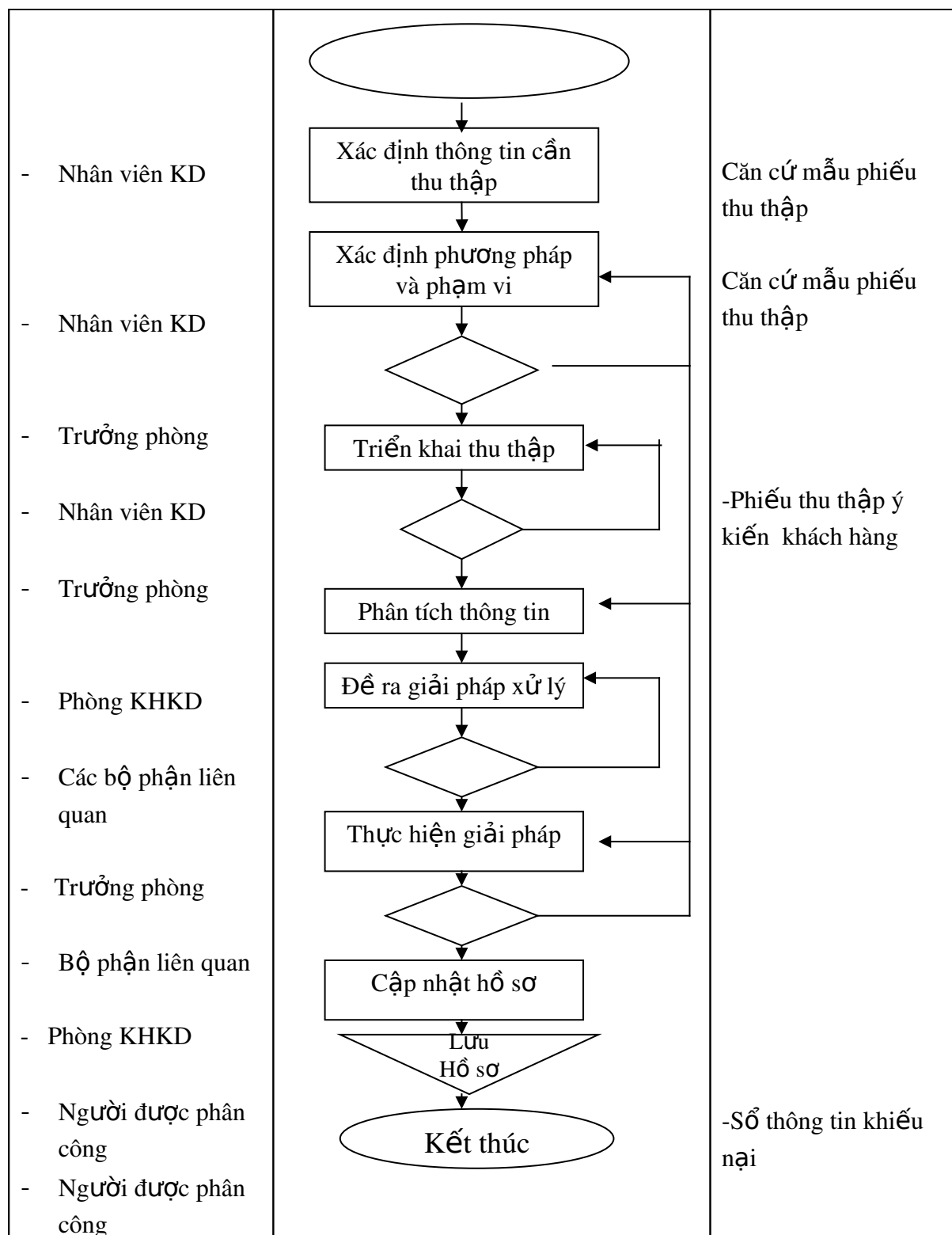
<b>Logo</b>		
<b>Hoá đơn dịch vụ Bill</b>		
Bàn số:	Thời gian:	Số khách:
Khách gọi món:		
1:.....	số lượng:.....	Giá.....
2:.....	số lượng:.....	Giá.....
3:.....	số lượng:.....	Giá.....
4:.....	số lượng:.....	Giá.....
5:.....	số lượng:.....	Giá.....
6:.....	số lượng:.....	Giá.....
Tổng cộng:		
% VAT:		
Thanh toán:		
Giám giá:		
Còn lại:		
Thu ngân:		

## 2. Quy trình đánh giá sự thỏa mãn khách hàng

2.1. **Mục đích:** Quy trình này quy định lập kế hoạch và xem xét việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác.

2.2. **Quy trình đánh giá:**

Người thực hiện	Quy Trình	Tài liệu- Biểu mẫu
-----------------	-----------	--------------------



**2.3. Diễn giải quy trình:**

2.3.1. Thời gian đánh giá: Việc đánh giá mức độ thoả mãn của khách hàng được thực hiện định kỳ 1 năm 2 lần vào tháng 1 và tháng 7 hàng năm. Trưởng phòng bán hàng chịu trách nhiệm lập kế hoạch thực hiện,

chuyển Giám đốc duyệt trước ngày 20 của tháng trước, chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện chương trình đánh giá và báo cáo kết quả cho Giám đốc.

2.3.2. Trưởng phòng bán hàng tự hoặc giao cho nhân viên trực thuộc thu thập các thông tin cần thiết để đánh giá. Việc đánh giá sự thoả mãn khách hàng dựa vào các tiêu chí tham khảo dưới đây, cũng như kết quả đánh giá sự thoả mãn khách hàng lần trước.

- ✓ Giá cả
- ✓ Chất lượng sản phẩm
- ✓ Thanh toán
- ✓ Giải quyết công nợ
- ✓ Chính sách ưu đãi hỗ trợ
- ✓ Tinh thần thái độ phục vụ của CBCNV
- ✓ Giao nhận (thời gian, địa điểm, số lượng)
- ✓ Tính chính xác về số liệu khi làm việc với khách hàng
- ✓ Thông tin của Công ty không kịp thời
- ✓ Góp ý về chất lượng sản phẩm
- ✓ Hình thức sạch đẹp của sản phẩm

2.3.3. Dựa trên các thông tin, nhân viên thu thập thông tin tìm các biện pháp, cách thức để đánh giá sự thoả mãn, như cách thức tiếp cận, gửi thư, nội dung thư... Sau đó trình Trưởng phòng bán hàng kiểm tra và duyệt phương án.

2.3.4. Nhân viên phụ trách, dựa trên phương án được duyệt, tiến hành gửi thư, tiếp cận khách hàng đánh giá, hướng dẫn khách hàng đánh giá.

Mẫu thư gửi khách hàng theo phiếu đánh giá kèm quy trình này. Việc đánh giá phải tôn trọng nguyên tắc: KHÁCH QUAN, TRUNG THỰC.

2.3.5. Sau đó, nhân viên kinh doanh tổng hợp các số liệu theo phiếu tổng hợp các ý kiến của khách hàng theo biểu mẫu phiếu tổng hợp ý kiến khách hàng. Dựa trên phiếu tổng hợp, nhân viên phụ trách lập báo cáo phân tích ý kiến khách hàng trong đó nêu rõ những điểm sau:

- ✓ Mức tăng giảm % thoả mãn của yếu tố so với lần trước.
- ✓ Mức thoả mãn trung bình so lần trước. Nếu mức giảm là lý do vì sao?
- ✓ Có yếu tố nào hoặc một khách hàng nào cho điểm dưới 3, lý do là gì?
- ✓ Trong các yếu tố, yếu tố nào có điểm trung bình thấp nhất? Lý do vì sao?
- ✓ Các biện pháp khắc phục, phòng ngừa, cải tiến là gì?

2.3.6. Trên cơ sở báo cáo của nhân viên, Trưởng phòng làm việc với các bộ phận liên quan, đề ra các giải pháp, thời gian thực hiện, kế hoạch thực hiện, ngân sách thực hiện. Sau đó báo cáo Giám đốc xem báo cáo và duyệt kế hoạch tổng thể.

2.3.7. Các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện theo kế hoạch do Giám đốc duyệt, Trưởng phòng bán hàng chịu trách nhiệm thay mặt Giám đốc giám sát và đôn đốc việc thực hiện.

2.3.8. Sau khi thực hiện hoàn thành, Trưởng phòng bán hàng báo cáo Giám đốc kết quả, chỉ định nhân viên lưu toàn bộ hồ sơ kết quả đánh giá sự thoả mãn khách hàng.

#### 2.4. Phiếu thu thập ý kiến khách hàng

<i>Restaurant logo&amp;name</i>	<b>PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG</b>	
<b>Kính gửi:</b>		
Địa chỉ	Điện thoại	Fax

Nhà hàng chúng tôi xin chân thành **cảm ơn sự** giúp đỡ và **cộng tác của** quý khách đối với nhà hàng chúng tôi trong thời gian vừa qua. Để phục vụ tốt hơn nữa, đáp ứng được nhu cầu của quý khách, đề nghị quý khách cho chúng tôi biết ý kiến của quý khách về một số vấn đề sau:

Stt	Lĩnh vực thu thập	Ý kiến của khách theo điểm từ 1 đến 5	
		Điểm	Ghi chú thêm

**Đề nghị Fax/Email cho chúng tôi theo địa chỉ:**

Xin chân thành **cảm ơn!**

.....Ngày....tháng....năm.....

**Người đề nghị**

### 2.5. Phiếu tổng hợp ý kiến của khách hàng

Restaurant logo&name		PHIẾU TỔNG HỢP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG				
STT	Loại ý kiến	Khách hàng A	Khách hàng B	...	TB Điểm	
...	...	...	....	...	...	
<b>Tổng cộng:</b>						

.....Ngày....tháng....năm.....

**Người tổng hợp**

### 3. Quy trình xử lý khiếu nại

#### 3.1. Mục đích

Quy trình này quy định lập kế hoạch và xem xét việc đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai nhằm thoả mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng cũng như các bên quan tâm khác.

#### 3.2. Nội dung

- Khi nhận được ý kiến và khiếu nại của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán, phục vụ giao nhận, tiêu thụ sản phẩm v.v. nhân viên bộ phận Kinh doanh ghi nhận lại các khiếu nại và các ý kiến trên lưu, ghi hồ sơ đầy đủ. Trường hợp do các Bộ phận khác nhận được thì thông tin này phải được chuyển ngay đến Bộ phận kinh doanh. Việc ghi nhận khiếu nại của khách hàng được ghi vào biểu mẫu phiếu ghi nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng.
- Sau khi ghi chép đầy đủ các thông tin, Trưởng Bộ phận phải tiến hành phân tích thông tin, xác định các khiếu nại của khách hàng có chính xác hay không, khiếu nại liên quan đến vấn đề gì, liên quan đến những vấn đề nào, thời điểm diễn ra khiếu nại, những người có trách nhiệm liên quan. Việc phân tích sẽ liên quan đến việc trao đổi thông tin với nhân viên dưới quyền, các cá nhân và bộ phận liên quan.
- Trường hợp thấy rằng khiếu nại của khách hàng là không hợp lý, Trưởng bộ phận trao đổi lại cho khách hàng biết. Trường hợp khách hàng đồng ý, Trưởng bộ phận ghi nhận vào phiếu giải quyết, sau đó chuyển cho nhân viên phụ trách lưu hồ sơ, đồng thời đưa vấn đề ra buổi họp giao ban để rút kinh nghiệm rút kinh nghiệm chung. Nếu khách hàng vẫn không đồng



ý thì giải tiếp tục thuyết phục, nếu phát hiện khiếu nại là hợp lý thì giải quyết như dưới đây.

- Trưởng bộ phận kinh doanh chuyển phiếu khiếu nại cho bộ phận có trách nhiệm giải quyết khiếu nại. Thẩm quyền khiếu nại thực hiện theo bảng sau:

Stt	Ý kiến khiếu nại của khách hàng	Ban GD	KHKD	XNK	KT	KT N	TCHC	QC	XSX
1	Giá cả	C	P						
2	Chất lượng sản phẩm							C	P
3	Thanh toán	C				P			
4	Giải quyết công nợ	C				P			
5	Chính sách ưu đãi hỗ trợ		C				P		
6	Tinh thần thái độ phục vụ của CBCNV		P				C		
7	Giao nhận (thời gian, địa điểm, số lượng)		P	C					
8	Tính chính xác về số liệu khi làm việc với khách hàng		C						P
9	Thông tin của Công ty không kịp thời		C						P
10	Góp ý về chất lượng sản phẩm				P			C	
11	Hình thức sạch đẹp của sản phẩm							P	C

Trong đó: C là chính, P là phụ, bộ phận phụ có trách nhiệm hỗ trợ, tham mưu cho bộ phận chính.

- Bộ phận có trách nhiệm thực hiện phải tiến hành phân tích nguyên nhân gốc của sự việc, đề xuất ra biện pháp khắc phục. Ngoài ra phải liên hệ với khách hàng, xem xét trách nhiệm thực hiện, phối hợp công việc phải thực hiện của hai bên.
- Sau đó Trưởng bộ phận có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thông qua biện pháp khắc phục thực hiện, chỉ định người thực hiện, nêu rõ thời hạn thực hiện và thông báo cho khách hàng biết. Nội dung giải quyết phải thông báo cho phụ trách khách hàng biết để theo dõi.

- Nếu sau khi thực hiện xong, khách hàng đồng ý thì tiến hành lưu hồ sơ, trường hợp đã thuyết phục khách hàng nhưng khách hàng vẫn không đồng ý thì phải tiến hành lại từ đầu, sử dụng phiếu giải quyết khiếu nại khách hàng mới.
- 3 tháng 1 lần, Trưởng bộ phận phải tiến hành tổng hợp lại những khiếu nại của bộ phận mình theo biểu mẫu đính kèm, lập bản phân tích đánh giá tình hình khiếu nại, báo cáo Giám đốc trước ngày 5 của quý tiếp theo.

### 3.3. Phiếu ghi nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng

#### PHIẾU GHI NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Số : \_\_\_\_\_ Ngày . . . . tháng . . . . năm 200

<b>A. PHÂN GHI NHẬN KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG :</b>		
Khách hàng :	Nội dung khiếu nại hay than phiền : ..... ..... .....	Người ghi nhận  / / 200 . . .
Văn bản số : . . . ngày . . . / . . . / 200 . .		
Vấn đề liên quan :		
Thời hạn trả lời :		
<b>XEM XÉT TÌNH TRẠNG KHIẾU NẠI :</b> HỢP LÝ                      KHÔNG HỢP LÝ		Trưởng ĐV/ BPLQ
Chỉ định người liên quan phân tích nguyên nhân & đề xuất biện pháp khắc phục: ..... .....		
<b>PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN:</b> ..... ..... ..... .....		Người phân tích & đề xuất  / / 200 . . .
<b>ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC:</b> ..... ..... ..... .....		
<b>B. PHÂN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG :</b>		
<b>ĐỀ XUẤT BIỆN PHÁP GIẢI QUYẾT :</b>		Trưởng ĐV/ BPLQ  / / 200 . . .
➤ <u>Về phía khách hàng:</u> ..... ..... .....		
Trách nhiệm thực hiện : . . . . . Ngày hoàn thành : . . . / . . . / 200..		
➤ <u>Về phía bộ phận có trách nhiệm:</u> ..... ..... .....		

Trách nhiệm thực hiện : ..... Ngày hoàn thành : ... / ... / 200...	
<b>XÉT DUYỆT BIỆN PHÁP ĐỀ XUẤT :</b> ..... .....	Người xét duyệt  / / 200 ...
<b>XÁC NHẬN ĐÃ THỰC HIỆN BIỆN PHÁP ĐƯỢC DUYỆT :</b> .....	Người xác nhận  / / 200 ...
<b>ĐÁNH GIÁ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG :</b>  THỎA MÃN                      KHÔNG THỎA MÃN	Người đánh giá  / / 200 ...

### 3.4. Bảng tổng hợp theo dõi khiếu nại của khách hàng

#### BẢNG THỐNG KÊ SỰ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Năm : .....

Đơn vị / Bộ phận : .....

Tháng	Số lượng HĐ/ĐDH (1)	Sản lượng hay Doanh thu (2)	Trong đó bị than phiền			Đánh giá sự thoả mãn		Tỷ lệ than phiền / sản lượng tiêu thụ				
			H	Số lượng (4)	Nội dung than phiền (5)	ĐẠT	KHÔNG ĐẠT	Tháng báo cáo (4)/ (1)	Tháng trước	Lũy tiến tron g năm	Năm trước	
			(3)									
TC :												

.....ngày.....tháng.....năm.....

BAN QUẢN LÝ NHÀ HÀNG

.....ngày.....tháng.....năm.....

NGƯỜI LẬP

## 4. Quy định quản lý tiền Tif

### 4.1. Mục đích

Quản lý các loại tiền TIF (Tiền TIF là tiền khách hàng thưởng cho nhân viên của nhà hàng) và tính toán tiền TIF để thưởng cho NV, kể cả bộ phận bảo vệ, lễ tân, tạp vụ...

#### 4.2. Nội dung

Sau khi khách thanh toán xong, trường hợp khách thưởng tiền TIF cho nhân viên nhà hàng, NV đó để tiền TIF kèm bill trong cái kẹp bill, sau đó phải kẹp đó cho Tổ trưởng tầng. Tổ trưởng tầng đếm số tiền và nhắc lại cho NV biết.

Sau đó tổ trưởng tầng xuống quầy thu ngân, chuyển kẹp và tiền TIF cho NV Thu ngân. NV thu ngân sẽ đếm số tiền, nhắc lại để tổ trưởng tầng biết. Nếu tổ trưởng xác nhận đúng số tiền, nhân viên thu ngân cho tiền vào thùng tiền TIF sau đó, tổ trưởng và thu ngân cùng ký vào sổ giao tiền TIF.

Cuối ngày, quản lý nhà hàng hoặc một nhân viên do quản lý nhà hàng uỷ quyền cùng với thu ngân đếm tổng số tiền TIF trong thùng, sau đó ký vào phần tổng hợp tiền TIF cuối trang.

NV không được bỏ tiền TIF vào trong túi quần, áo, không giao cho người không có thẩm quyền. NV nhận được tiền TIF từ khách tuyệt đối không lấy riêng tiền TIF, trường hợp công ty phát hiện ra NV lấy riêng tiền TIF thì NV đó sẽ bị trừ gấp 3 số tiền TIF đã lấy. Số tiền trừ này sẽ trừ từ phần tiền thưởng (trong tổng thu nhập) của tháng tương ứng. Trường hợp trừ không đủ thì sẽ chuyển phần còn lại để trừ vào tiền thưởng của tháng tiếp theo.

Đối với các loại vật dụng chai, vỏ bia, tổ trưởng tạp vụ tập hợp, sau đó bán cho bên thu mua. Khi bán thì phải có chứng kiến và có chữ ký xác nhận của NV bảo vệ an ninh, sau đó chuyển số tiền bán được kèm biên bản xác

nhận cho NV thu ngân. Số tiền này cũng được tính vào số tiền TIF để thưởng cho NV vào cuối tháng.

### **Phương pháp trả thưởng TIF:**

Tiền TIF là tiền thưởng của khách hàng cho nhà hàng do nhà hàng đã phục vụ khách tốt. Khách hàng hài lòng dựa vào nhiều yếu tố như thức ăn có ngon không? Phục vụ chu đáo không? Bảo vệ có nhiệt tình với khách không? Vệ sinh có sạch sẽ không? V.v Do vậy tiền thưởng sẽ được áp dụng cho tất cả nhân viên của nhà hàng.

Tổng quỹ thưởng TIF = tổng số tiền TIF trong tháng + số tiền do bộ phận tạp vụ đã bán. Công ty sẽ giữ lại 5 % quỹ thưởng TIF để thưởng cho các NV xuất sắc cuối năm. Phần còn lại sẽ được thưởng cho NV theo quy định dưới đây:

Tiền TIF cho bộ phận bếp bằng 30 % tổng số tiền TIF được thưởng.

Tiền TIF của bộ phận phục vụ, thu ngân, lễ tân, chạy bàn bằng 60 % tổng số tiền TIF được thưởng.

Tiền TIF của bộ phận bảo vệ & tạp vụ bằng 8% tổng số tiền TIF được thưởng.

Tiền thưởng TIF của nhân viên phụ thuộc vào mức thu nhập hiện tại trong tháng, tổng số ngày công quy đổi trong tháng (trường hợp làm tăng ca tính hệ số 1.5, chủ nhật tính hệ số 2.0), mức độ đánh giá công việc. Hiện nay do công ty chưa tổ chức đánh giá công việc, hệ số đánh giá là 1.0 áp dụng cho tất cả các chức danh.

Trước hết mỗi NV sẽ được tính tổng điểm = mức thu nhập tháng hiện tại \* tổng số ngày công quy đổi \* hệ số đánh giá công việc (hiện tại áp dụng cho toàn NV là 1.0).

Số tiền thưởng TIF trong tháng của mỗi NV = số điểm của mỗi NV / tổng số điểm của tất cả NV ) \* quỹ thưởng TIF (sau khi đã trích lại 5%).

NV thu ngân giao sổ quản lý tiền TIF tháng cho phòng kế toán tính tiền TIF cho NV theo biểu mẫu.

### 4.3. Sổ theo dõi tiền Tif

SỔ THEO DÕI TIỀN TIF THÁNG ...../NĂM.....				
Ngày....tháng.....năm.....				
Ban/Phòng	Số tiền	Tên NV trực	TỔ trưởng ký tên	Thu ngân ký tên
.....	.....	.....	.....	.....
Tổng cộng		Quản lý NH ký tên		Thu ngân ký tên

## IV. Quy định chung đối với nhân viên nhà hàng

### 1. Giao tiếp trong nhà hàng

#### 1.1. Mục đích

Hướng dẫn phương pháp giao tiếp dành cho tất cả nhân viên trong nhà hàng, trừ trường hợp trong tình huống cụ thể nhà hàng đã có quy định khác.

#### 1.2. Nội dung

Khi tiếp đãi khách hàng hay người khác, tất cả nhân viên là đại diện của nhà hàng. Do vậy, nhân viên phải đảm bảo khi giao tiếp với khách hàng, đảm bảo các quy tắc chung như sau:

##### 1.2.1. Cách xưng hô

- Gọi là ông/bà nếu trên 60 trở lên.
- Gọi là chú/cơ nếu từ 46 – 60.
- Gọi là anh/chị nếu họ từ 18 – 45.
- Nếu dưới 18 gọi là em.

Trường hợp khách yêu cầu đổi cách xưng hô thì thực hiện theo yêu cầu của khách.

##### 1.2.2. Lời nói

- Nói bình thường, đủ nghe (không quá to hoặc quá nhỏ);
- Lời nói phải rõ ràng, tránh nói lạc đề hoặc nói quá nhỏ, kiểu lí nhí khiến người nghe phải căng tai mới nghe rõ;
- Nói với tốc độ vừa phải. Nói chậm hơn một chút so với những cuộc nói chuyện bình thường. Trong trường hợp người nghe cần phải ghi chép những điều mình nói thì cần nhắc lại;
- Không nên hạ thấp giọng làm người nghe cảm thấy khó chịu;
- Giọng nói cần có âm điệu lên hoặc xuống một chút để người nghe khỏi bị nhàm chán.

### **1.2.3. Cách chào khách**

#### **a> Nguyên tắc đón chào nói chung**

- Đứng cách khách khoảng 1 mét, hướng về phía đối diện với khách.
- Hai tay thả lỏng, tay phải nắm tay trái ở phía trước.
- Cúi đầu khoảng 20 độ và mỉm cười chào khách.

#### **b> Chào khách trên đường đi trong nhà hàng**

- Phải đứng lại, đứng nép vào sát đường đi bên tay phải cho khách đi qua.
- Hơi cúi đầu vào mỉm cười chào khách.

### **1.2.4. Cách nói khách hàng chờ**

Trường hợp bạn phải làm một điều gì đó, trong khi khách hàng đang yêu cầu, bạn hãy nói: anh/chị vui lòng chờ 5 phút.

### **1.2.5. Cách xin lỗi**

- Dạ cho em thành thật xin lỗi, vì.....(hãy nêu lý do khách quan, đừng bao giờ nêu lý do chủ quan).
- Hãy nêu cách khắc phục cho những lỗi lầm, sai sót của nhà hàng.

### **1.2.6. Trường hợp khách yêu cầu món ăn đã hết, hoặc không đủ nước chấm, thiếu ớt...**

- Dạ, mong anh chị thông cảm, hôm nay rất nhiều khách đã ăn món này nên hết sớm, em hẹn anh chị lại lần sau.

### **1.2.7. Cách xử lý khiếu nại**

- Không nói những câu đại loại như: Tôi không biết; tôi không thể; bạn cần phải...; đờn tí xúu nhé !; A lô! Tôi đang bận; tôi không thấy có vấn đề gì cả; mai ông gọi lại nhé; không ai biết đâu; tôi mới chỉ làm ở đây; ngày mai tôi nghỉ phép; đấy không phải là việc của tôi...
- Hãy coi như là chuyện nhỏ;
- Đừng trả đũa họ hoặc tỏ ra bực bội;
- Phải kiềm chế cảm xúc cá nhân;
- Thực hiện 4 nền tảng:
  - Không biện hộ, cãi cãi đến cùng;
  - Không hứa hẹn suông;
  - Không đổ lỗi cho họ không biết cách sử dụng;
  - Hãy thực hiện 4 nền tảng sau: Thái độ cầu thị; ghi nhận và thông cảm; thảo thuận cùng giải quyết; quan tâm, thực tế.

### **1.2.8. Các điều cấm kỵ khi giao tiếp với khách hàng**

- Không ăn uống.
- Không soi gương hay trang điểm.
- Không khoanh tay hay bỏ tay vào túi, chống nạnh, không chỉ trỏ, bình luận.
- Không tụ tập tán gẫu nói cười lớn tiếng hoặc thì thầm.
- Không ngồi lên bàn, không nhắn tin hoặc gọi điện thoại trong khu vực phục vụ
- Không làm việc riêng trong khi giao tiếp, nhất là chị em phụ nữ thường hay cắt móng tay, móng chân, kẻ lông mày, tô son, đánh phấn.



### 1.2.9. Cách nói chuyện qua điện thoại

- Dạ, nhà hàng Hanoi Corner xin nghe ạ.
- Dạ, nhà hàng Phong Đổ xin nghe ạ.

Chú ý âm điệu của giọng nói cần tỏ ra ân cần vui vẻ.

### 1.2.10. Cách nhìn vào khách

- Mắt nhìn thẳng vào mặt khách với ánh mắt tươi vui.
- Không nhìn ra chỗ khác đặc biệt là ngoài đường, chú ý đến bàn khác, tường, trần...
- Không nhìn liên tục hoặc chằm chằm

## 2. Quy định vệ sinh và hình thức cá nhân

### 2.1. Mục đích

Quy định về tiêu chuẩn vệ sinh và hình thức cá nhân của nhân viên, áp dụng cho toàn bộ nhân viên nhà hàng.

### 2.2. Nội dung

#### 2.2.1. Hình thức cá nhân

##### **Quần áo.**

- Quần áo phải ủi phẳng, không nhăn.
- Không có vết bẩn, mực...trên quần áo.
- Không xắn quần, xắn áo.
- Quần áo không bị rách, thủng, sờn, loang màu.
- Mặc đồng phục theo quy định của công ty

##### **Đầu tóc.**

- Không để tóc rối bù hoặc quá dài

- Không nhuộm tóc màu quá lòe loẹt hoặc màu đỏ, hồng
- Nam không để râu quá dài.

### **Trang điểm.**

- Nữ phải trang điểm nhưng không trang điểm quá đậm.
- Không dùng nước hoa quá đậm mùi, gây cảm giác khó chịu.
- Không dùng các loại trang sức quá bình dân hay rườm rà, không đeo quá nhiều trang sức.

### **Dày dép.**

- Không dùng các loại dày dép quá bình dân.
- Màu sắc không quá lòe loẹt.
- Giày dép phải đánh bong sạch sẽ, đi dày dép trơn.

### **2.2.2. Vệ sinh cá nhân**

#### **Hơi thở**

- Hơi thở nặng mùi, thường do không đánh răng hay do ăn uống nhưng không súc miệng, đánh răng.
- Yêu cầu nhân viên sau khi ăn sáng, trưa, tối phải đánh răng để đảm bảo hơi thở thơm tho.

#### **Chân tay**

- Không để móng tay, móng chân quá dài.
- Không để vết bẩn trong móng tay, móng chân.
- Không để bàn tay, bàn chân dơ bẩn.
- Không đánh móng tay, móng chân sặc sỡ.

#### **Hạn chế mùi hôi**

- Người bốc mùi. Nguyên nhân bốc mùi là do người lâu ngày không tắm, quần áo, giày dép, với lâu ngày không giặt, vệ sinh....
- Bị hôi nách nặng. Người bị hôi nách sẽ làm cho khách hàng rất khó chịu.

### **Các yếu tố khác:**

- Không để mặt nhờn
- Đầu tóc luôn có mùi thơm, không để đầu tóc có nhiều gàu.

Thời gian đầu giờ trưa trở đi là thời gian do nóng bức hoặc do thời gian phục vụ quá lâu có thể dẫn đến có nhiều mồ hôi, gây ra mùi khó chịu..

Nhân viên phải chú ý vệ sinh lại, xem lại mặt hình thức ...

## **3. Quy định Order và thanh toán nội bộ**

### **3.1. Mục đích**

Quy định cách thức order và thanh toán đối với các chức danh quản lý trong nhà hàng.

### **3.2. Nội dung**

#### **3.2.1. Chính sách order nội bộ**

Giám đốc công ty thông báo về việc ghi order nội bộ công ty như sau:

- Giám đốc công ty, Giám đốc điều hành, Bếp trưởng và các đầu bếp được quyền order món ăn đồ uống không giới hạn về số lượng và loại món ăn đồ uống.
- Quản lý nhà hàng được mời khách với số tiền tổng cộng không quá 100 USD/tháng (quản lý nhà hàng tự ghi và ký vào order và bill).
- Trợ lý quản lý nhà hàng được mời khách với số tiền tổng cộng không quá 50 USD/tháng (trợ lý quản lý nhà hàng tự ghi và ký vào order và bill).
- Chế độ ăn Duty Meal của Quản lý nhà hàng (ăn ca) theo chế độ tự ghi order và không quá 260 USD/tháng. Số tiền này chỉ sử dụng cho phục vụ cá nhân, không dùng để mời khách.
- Trưởng các phòng HCNS, Mar, tài chính kế toán có thể mời khách hàng của công ty (liên quan đến hoạt động chuyên môn của bộ phận mình) sử dụng bữa tại nhà hàng và phải xin ý kiến GD duyệt trước. Số lượng và loại món ăn, đồ uống do TP tự ghi order, sau khi ăn xong, TP có trách

nhiệm nhận các phiếu order, bill từ thu ngân và chuyển cho GD duyệt sau đó trả lại cho thu ngân.

### **3.2.2. Thủ tục order và thanh toán nội bộ**

- Mẫu chữ ký của các cá nhân được quyền gọi order nội bộ và ký bill thanh toán (ghi rõ họ tên) theo mẫu chữ ký đính kèm theo thông báo này.
- Phòng HCNS có trách nhiệm chuyển quy định này tới các cá nhân liên quan, bộ phận bar, bộ phận bàn, thu ngân.
- Bộ phận thu ngân có trách nhiệm quản lý các định mức chi phí ở trên. Đối với quản lý nhà hàng, trợ lý quản lý nhà hàng khi sử dụng gần hết định mức thì bộ phận thu ngân phải báo cho những cá nhân này biết về việc gần hết định mức chi phí.

## **4. Chính sách giảm giá khuyến mãi**

### **4.1. Mục đích**

Quy định cách hình thức khuyến mãi và thủ tục thực hiện, áp dụng cho toàn bộ các chương trình khuyến mãi của nhà hàng trừ trường hợp có quy định riêng.

### **4.2. Nội dung**

#### **4.2.1. Giảm giá cho khách VIP**

- Khách VIP là khách hàng đã sử dụng dịch vụ nhà hàng từ 3 lần trở lên hoặc là khách VIP thuộc nhà hàng khách của nhà hàng.
- Mức giảm giá cho tất cả các khách hàng là 10 %.
- Trường hợp khách hàng là CNV của nhà hàng đến nhà hàng thì sẽ được đối xử như tất cả các khách hàng khác, các yêu cầu đặc biệt (nếu có) chỉ trong phạm vi đáp ứng của nhà hàng. Khách hàng là CNV được giảm giá 10 %.

#### **4.2.2. Quy trình giảm giá**

- Khi khách hàng hỏi thanh toán, nhân viên phục vụ phải hỏi khách có thẻ VIP hay không? Nếu khách hàng có thì xin phép khách lấy thẻ VIP chuyển cho NV thu ngân.
- Trường hợp khách hàng có nhưng quên mang theo thẻ VIP, nhân viên phục vụ hỏi khách để xin thông tin: tên đầy đủ của khách, số điện thoại, cơ quan, địa chỉ, sau đó chuyển thông tin cho quản lý nhà hàng xin ý kiến. Quản lý nhà hàng sẽ kiểm tra lại thông tin của khách trong danh mục khách hàng.
- Nếu có trong danh mục thì quản lý nhà hàng xác nhận, chuyển thông tin xác nhận cho thu ngân làm căn cứ giảm giá cho khách.
- Nếu không có tên trong danh mục thì phải hỏi thông tin qua người làm thẻ, nếu đúng là khách có tên nhưng do làm sót thì ký xác nhận cho thu ngân để giảm giá cho khách.
- Nếu không có thì trực tiếp xin lỗi khách: tên khách không có trong dữ liệu khách hàng VIP của nhà hàng, điều này có thể do sự nhầm lẫn của nhà hàng, nhà hàng sẽ kiểm tra lại thông tin và trả lời khách trong vòng 2 ngày.

#### **4.2.3. Quy trình làm thẻ VIP**

- Thẻ VIP có thể do khách hàng yêu cầu, BGD yêu cầu làm cho 1 khách hàng nào đó hoặc do quản lý nhà hàng đề xuất.
- Trường hợp khách hàng yêu cầu trực tiếp thì NV phục vụ giải thích về số lần sử dụng dịch vụ tại nhà hàng để làm thẻ VIP. Nếu khách hàng xác nhận rằng họ đã ăn tại nhà hàng trên 2 lần, nhân viên phục vụ ghi nhận thông tin của khách theo mẫu thẻ VIP, sau đó chuyển cho quản lý nhà hàng kiểm tra và thông tin ngay cho khách. Nếu quản lý nhà hàng chấp nhận, nhân viên phục vụ thông tin cho khách và hẹn sẽ chuyển

thẻ VIP cho khách, thời gian cụ thể sẽ do phòng marketing thông báo trực tiếp cho khách, thông thường là 3 ngày.

- Sau khi khách đã ăn lần thứ 2 tại nhà hàng, bộ phận lễ tân lập ngay danh sách ngay vào ngày hôm sau khi khách ăn, chuyển quản lý nhà hàng. Quản lý nhà hàng có trách nhiệm kiểm tra thông tin có chính xác không. Nếu chính xác thì chuyển cho phòng marketing làm thẻ VIP cho khách.

## C. Quy định cụ thể của nhà hàng đối với từng bộ phận

### I. Bộ phận bảo vệ

#### 1. Trường hợp khách đi xe hơi

- **Đón khách:** Khi khách vừa dừng xe, nhân viên bảo vệ nhanh chóng ra giúp khách mở cửa, sau đó nói câu chào khách: “ạ, chào anh/chị”. Trường hợp trời mưa thì nhân viên bảo vệ cầm ô che cho khách.
- **Hỏi khách có cần gửi xe hay không?** Sau đó nhân viên bảo vệ hỏi khách có cần gửi xe không, trường hợp không thì để khách tự gửi xe (thường có tài xế riêng). Trường hợp khách đồng ý cho nhà hàng làm thủ tục gửi xe thì nhân viên bảo vệ lập thủ tục gửi xe.
- **Kiểm tra xe và lập biên bản nếu có.** Tiếp đó, nhân viên bảo vệ kiểm tra trong ngoài của xe. Nếu xe ụ tụ có dấu hiệu đặc biệt như đó bị mất gương, sơn bị xước..., nhân viên bảo vệ phải nói: “ạ, em thấy xe của anh chị có....., anh chị vui lòng ký giùm cho em vào biên bản này”. Biên bản được ghi theo mẫu có sẵn.
- **Ghi phiếu gửi xe.** Sau đó, nhân viên bảo vệ ghi phiếu gửi xe và chuyển liên ngoài cho khách, tay để thấp ngang eo, đưa bằng tay phải, tay trái để bên dưới tay phải, hơi cúi đầu xuống. Và nói: “cho em gửi anh chị vé xe ạ”.

- **Giúp khách lấy đồ.** Trường hợp khách có quá nhiều đồ hay đồ khó lấy, nhân viên bảo vệ lấy đồ giúp khách và đưa cho khách. Khi đưa, động tác tay phải thể hiện như trên.
- **Mời khách vào nhà hàng:** Sau đó, nhân viên bảo vệ mời khách vào nhà hàng, bằng cách nói: “ạ, mời anh chị vào ạ!”. Đồng thời tay phải đưa về phía cửa của nhà hàng, tay phải cao ngang bằng eo. Trường hợp trời mưa thì nhân viên cầm ô phải đưa khách cho đến khi khách đi vào trong cửa.
- **Lái xe ra bãi gửi xe.** Sau đó nhân viên bảo vệ dựng máy bộ đàm, liên hệ lái xe của công ty để đưa xe ra khu vực quy định. Nhân viên bảo vệ không được mở cửa xe, ngồi vào bên trong xe.
- **Giao xe cho người trông xe.** Sau đó nhân viên lái xe lái xe ra khu vực quy định của công ty. NV lái xe cho xe vào khu vực quy định, sau đó giao lại xe cho nhân viên trông xe. Việc giao nhận phải thể hiện việc nhân viên trông xe phải ký vào sổ giao nhận của nhân viên lái xe.
- **Quản lý xe trong bãi.** Mỗi 5 phút thì nhân viên phải nhìn toàn bãi xe một lần, khi có người lạ vào khu vực để xe phải nhắc nhở cho họ biết để họ đi ra chỗ khác.
- **Nhận yêu cầu của khách lấy xe và trả xe.** Khi nhận yêu cầu của khách trả xe, nhân viên bảo vệ nói: “ạ, cho em xin vé xe ạ”. Khi đưa tay nhận vé xe thì tay còn lại phải để dưới tay đưa ra nhận vé, sau đó kiểm tra các thông tin trên vé xe và gọi bộ đàm cho lái xe của công ty để mang xe cho khách. Khi lấy xe phải cẩn thận không để xe bị xây sát. Sau đó, NV lái xe mở cửa để mời khách lên xe.
- Chào khách. Khi khách chuẩn bị lên xe, nhân viên lái xe hơi cúi đầu mỉm cười chào khách : “ạ, em chào anh chị ạ”.

## 2. Trường hợp khách đi xe máy.

- **Giúp khách dừng xe:** Khi khách vừa dừng xe máy, nhân viên bảo vệ nhanh chóng giúp khách dừng xe, nói câu chào khách: “ạ, chào anh/chị”, đối với nữ thì giúp khách chống xe an toàn. Trường hợp có trời mưa thì một nhân viên cầm ô che cho khách, còn nhân viên còn lại thì giúp khách và ghi vé xe.
- **Kiểm tra xe như gương...** và thông báo cho khách nếu thiếu những chi tiết đặc biệt.
- **Ghi phiếu giữ xe.** Sau khi xe đã được chống chân, nhân viên bảo vệ ghi vé xe, chuyển liên ngoài cho khách, đưa vé cho khách, tay để thấp ngang eo, đưa bằng tay phải, tay trái để bên dưới tay phải, hơi cúi đầu xuống. Và nói: “cho em gửi anh chị vé xe ạ”.
- **Giúp khách lấy đồ.** Trường hợp khách có quá nhiều đồ hay đồ khó lấy, nhân viên bảo vệ lấy đồ giúp khách và đưa cho khách. Khi đưa, động tác tay phải thể hiện như trên.
- **Mời khách vào nhà hàng:** Sau đó, nhân viên bảo vệ mời khách vào nhà hàng, bằng cách nói: “ạ, mời anh chị vào ạ!”. Đồng thời tay phải đưa về phía cửa của nhà hàng, tay phải cao ngang bằng eo. Trường hợp trời mưa thì nhân viên cầm ô phải đưa khách cho đến khi khách đi vào trong cửa.
- **Đẩy xe vào bãi giữ xe.** Sau đó, nhân viên bảo vệ đẩy xe vào bãi giữ xe, khi đẩy phải cẩn thận không để xe va quẹt vào các vật khác. Khi dựng xe, phải dựng ngay ngắn, thẳng hàng, đúng vị trí quy định, không để xe bị xây sát do va chạm. Trường hợp trời mưa thì phải lấy tất cả các đồ của khách che lại khỏi bị ướt mưa.
- **Quản lý xe trong bãi.** Mỗi 5 phút thì nhân viên phải nhìn toàn bãi xe một lần, khi có người lạ vào khu vực để xe phải nhắc nhở cho họ biết để họ đi ra chỗ khác. Trường hợp trời quá nắng hoặc trời mưa phải lấy các dụng cụ để che đậy.



- **Nhận yêu cầu của khách lấy xe và trả xe.** Khi nhận yêu cầu của khách trả xe, nhân viên bảo vệ nói: “ạ, cho em xin vé xe ạ”. Khi đưa tay nhận vé xe thì tay còn lại phải để dưới tay đưa ra nhận vé, sau đó kiểm tra các thông tin trên vé xe và lấy xe cho khách. Khi lấy xe phải cẩn thận không để xe bị xây sát. Sau đó, nhân viên bảo vệ dong xe đến cho khách, và nói “ạ, em chào anh chị ạ”. Trường hợp xe không nổ thì phải giúp khách đạp,,cho xe nổ hoặc hướng dẫn khách đưa đến nơi cần sửa.

### 3. Quản lý vật tư, tài sản ra khỏi nhà hàng.

- Bất kỳ tài sản nào khi mang ra ngoài nhà hàng, nhân viên bảo vệ phải yêu cầu người mang xuất trình giấy duyệt mang ra ngoài của Ban Giám đốc công ty.
- Trường hợp không có giấy tờ thì phải giải thích quy định này cho người mang hiểu và người đó phải đi lấy giấy xác nhận mới được mang tài sản ra ngoài.
- Sau đó, nhân viên bảo vệ ghi nội dung tài sản mang ra ngoài và ghi vào sổ, đồng thời thu giấy xác nhận của người mang.

### 4. Quy định quản lý dụng cụ đối với bộ phận bảo vệ

#### 4.1. Danh mục các vật dụng bộ phận bảo vệ

Stt	Tên vật dụng	Số lượng	Vị trí sắp xếp	Công dụng
1	Bộ đàm			
2	Vé xe			
3	Biên bản			
4	Dự			
5	Áo mưa			
6	Sổ giao ca			
7	Sổ theo dõi tài sản			
8	Sổ theo dõi nhân viên, khách			
9	Cây viết			

10	SỔ theo dõi xe hơi			
----	--------------------	--	--	--

#### 4.2. Quản lý đồ dụng

Tất cả các loại sổ được sử dụng trong vòng 1 tháng, cuối tháng Tổ trưởng bảo vệ phải nộp tất cả các sổ cho Trưởng phòng HCNS và nhận sổ mới từ nhân viên hành chính.

Hàng ngày khi giao ca vào lúc 16h30, hai ca bảo vệ phải giao tất cả các vật dụng như trên. Trường hợp không đủ hay những vật dụng bị giao bị hư, do người khác mượn...thì phải ghi rõ vào biên bản. Trưởng ca sau có trách nhiệm báo cho tổ trưởng bảo vệ biết.

Số lượng biên bản lưu giữ luôn là 50. Trường hợp khi sử dụng vượt quá 10 biên bản thì Tổ trưởng bảo vệ phải photo đủ số lượng biên bản theo định mức.

Với tất cả các vật dụng: bộ đàm, dự, áo mưa khi bị hư hỏng, mất thì phải báo ngay cho tổ trưởng và đề xuất mua. Tổ trưởng bảo vệ phải đảm bảo các vật dụng này có tại tổ bảo vệ chậm nhất không quá 5 ngày kể từ ngày bị mất, hư...

Trường hợp vé xe bị mất, ngoài việc báo cáo phòng nhân sự, Tổ trưởng bảo vệ phải triển khai thông tin cho toàn bộ nhân viên bảo vệ biết.

Khi giao ca, ca sau chỉ nhận số lượng vật dụng theo hiện trạng do ca trước giao. Những vật dụng còn thiếu mà ca trước không giao cho ca sau thì coi như ca trước đó làm mất các vật dụng đó.

Nếu khi giao ca, ca sau nhận thiếu số lượng dụng cụ theo định mức, Trưởng ca có trách nhiệm báo ngay cho tổ trưởng bảo vệ số lượng vật dụng đã bị mất.

### 4.3. Mẫu biên bản vụ việc

<i>Restaurant</i>	<b>BIÊN BẢN VỤ VIỆC</b>	
<i>Logo&amp;name</i>		

Hôm nay, hồi... giờ ..... ngày ..... tháng .....năm .....

Tại:.....

**Chúng tôi gồm:**

***Người lập biên bản:***

1- Ông (bà): .....chức danh:.....

2- Ông (bà): .....chức danh:.....

***Người chứng kiến:***

Ông (bà): .....chức danh:.....

Số CMND:.....cấp ngày ...../...../.... tại .....

Địa chỉ thường trú:.....

.....

***Người liên quan đến vụ việc:***

Ông (bà): .....chức danh:.....

Số CMND:.....cấp ngày ...../...../..... tại ....

.....

Địa chỉ thường trú:.....

.....

Tiến hành lập biên bản vụ việc sau đây: (ghi thời gian, địa điểm xảy ra, phát hiện vụ việc, nội dung diễn biến, hiện trường, nguyên nhân, người chứng kiến, người liên quan, hậu quả tác hại, các biện pháp đó xử lý, kết quả đó xử lý kèm theo biên bản thu giữ tang chứng, vật chứng nếu có):

.....

.....

.....

.....  
.....

Biên bản được lập thành ..... bản

Biên bản kết thúc hồi ..... giờ ..... cùng ngày, mọi người có tên trên xác nhận sự việc, cùng ký tên dưới đây:

**Người chứng kiến  
bản**

(ký, ghi rõ họ tên)

**Người có liên quan**

(ký, ghi rõ họ tên)

**Người lập biên**

(ký, ghi rõ họ tên)

## II. Bộ phận lễ tân

### 1. Mở cửa

- Khi thấy khách bước vào nhà hàng, NV lễ tân mở cửa cho khách vào (khi khách trước cửa khoảng 1 mét).
- Vị trí đứng mở cửa là phía bên trái của khách, đứng cách cửa khoảng 0.5 mét.
- Lưu ý không để khi khách đứng sát vào cửa hoặc đưa tay đẩy cửa mới mở cửa cho khách.

### 2. Chào khách

- Tư thế đứng chào phải thẳng người, khi từng người khách bước vào thì hơi cúi người 20 độ và mỉm cười chào khách.
- Khi người khách đầu tiên bước vào, bạn nói: “anh chị vui lòng chờ em một chút ạ”. Điều này sẽ phòng ngừa trường hợp khách quen họ đi thẳng lên bàn/phòng mà họ đã đăng ký hoặc đã quen...
- Chỉ bỏ tay ra đóng cửa lại khi người khách cuối cùng đã vào hẳn bên trong.

### 3. Xác định khách đã đến nhà hàng hay chưa?

- Sau khi đóng cửa, NV lễ tân chọn vị trí đối diện với khách, cách người khách đứng trước 1 mét, và hỏi: “ạ, anh chị có đặt bàn trước không ạ?”.

- Trường hợp khách không đặt bàn, thì thực hiện tiếp từ bước 4, trường hợp khách đã đặt trước, nhân viên hỏi khách “ạ, anh chị vui lòng cho em biết ai đó đặt bàn không ạ?”, sau đó kiểm tra thông tin trong sổ đặt bàn.
- Nếu thông tin khách cung cấp đúng theo yêu cầu thì hướng dẫn khách lên phòng/bàn theo bước 5.
- Trường hợp trong sổ đặt bàn không có, NV lễ tân mời khách vào phòng chờ và nói: “ạ, em rất xin lỗi là trong sổ thông tin của em không có tên của anh chị, điều này có thể do sai sót thông tin trong nhà hàng, anh chị vui lòng chờ một chút, em sẽ kiểm tra thông tin lại ngay ạ!”. Sau đó nhân viên lễ tân phải liên hệ với quản lý nhà hàng xin ý kiến giải quyết.
- Trường hợp bàn khách đặt đã có người khác sử dụng hoặc là không có bất cứ thông tin nào còn lưu lại thì nhân viên lễ tân phải thông báo cho quản lý nhà hàng để quản lý nhà hàng trực tiếp xin lỗi khách, sau đó tư vấn, giới thiệu cho khách những vị trí khác tốt hơn (hoặc ít nhất phải bằng với vị trí mà khách hàng định đặt). Sau khi khách hàng đó lựa chọn được vị trí bàn/phòng phù hợp rồi thì nhân viên lễ tân hướng dẫn khách hàng vào vị trí mà họ đó lựa chọn.

#### 4. Giới thiệu về nhà hàng nếu là khách mới

- Nếu khách hàng mới đến nhà hàng lần đầu tiên, nhân viên lễ tân giới thiệu ngắn gọn về Nhà hàng. Nhân viên lễ tân có quyền chọn cách giới thiệu phù hợp với đối tượng khách hàng nhưng thông tin giới thiệu phải nêu rõ về khả năng cung ứng của nhà hàng (tầng 1, tầng 2, tầng 3), hướng khách hàng vào các bàn/phòng còn trống. Sau khi giới thiệu, phải hỏi lại thông tin của khách hàng: khách hàng lựa chọn bàn/phòng nào, số lượng người là bao nhiêu... hướng dẫn khách hàng vào vị trí bàn/phòng phù hợp mà Khách hàng đó lựa chọn.

- Nếu là khách hàng quen và khách hàng này có yêu cầu chính xác về bàn/phòng, mà bàn/phòng đó chưa có khách ngồi hoặc chưa được đặt trước thì nhân viên Lễ tân hướng dẫn khách hàng vào vị trí bàn/phòng mà khách hàng yêu cầu. Còn nếu bàn/phòng đó có Khách ngồi hoặc đã được đặt trước, thì nhân viên Lễ tân có thể căn cứ vào số lượng Khách hàng và nhu cầu của khách để giới thiệu và tư vấn cho Khách về các bàn/phòng phù hợp còn trống khác để khách hàng lựa chọn. Sau đó hướng dẫn Khách hàng vào vị trí mà Khách hàng đó chọn.
- Đối với trường hợp Khách hàng quen mà Khách hàng không yêu cầu chính xác về bàn/phòng, nhân viên Lễ tân tìm hiểu nhu cầu của Khách hàng, giới thiệu các vị trí còn trống phù hợp để Khách hàng lựa chọn. Sau khi Khách hàng lựa chọn, hướng dẫn Khách hàng vào vị trí mà Khách hàng đó chọn.
- Nguyên tắc tư vấn chọn bàn/phòng là phải giới thiệu đặc điểm của từng chỗ, không được ép khách vào những chỗ mà mình lựa chọn, khi khách vào chỗ mà không vừa ý thì nhân viên lễ tân phải giới thiệu cho khách chỗ tương tự và phù hợp hơn.

#### 5. Hướng dẫn khách vào bàn/lên phòng.

- Sau khi làm xong tất cả các công việc ở trên, nhân viên lễ tân sẽ dẫn khách đến phòng/bàn mà khách yêu cầu.
- Khi mời khách, nhân viên lễ tân phải đứng trước và bên phải khách, không chắn lối đi của khách, một tay để sau (ngang eo), một tay chỉ hướng đi cho khách (cách tay song song với mặt đất, khuỷu tay ngang eo, các ngón tay sát vào nhau, bàn tay xoè ra và hướng lên trên).
- Song song với tư thế mời, NV lễ tân nói: “em mời anh chị theo em ạ!”. Ngay sau đó đi trước nhưng phải đi hơi lệch về bên phải.

- Bước đi không được nhanh, chậm, khi đi được 5 mét phải chú ý xem khách đã đi theo mình chưa, khoảng cách với người khách gần nhất là 1 mét.
- Khi vào phòng thì mở cửa, đi vào bên trong, giữ cửa mời khách vào tương tự như khi mở cửa chính. Khi mở cửa, bạn phải mở nhẹ nhàng, không quá chậm và quá nhanh.

#### **6. Mời khách ngồi**

- Sau người khách cuối cùng đã vào bàn, thì phải kéo ghế và mời khách ngồi vào ghế. Trường hợp thấy ghế nào không đúng vị trí thì phải xếp lại trước khi mời khách ngồi.
- Sau đó đi ra khỏi phòng (nếu như tổ trưởng phục vụ đã sẵn sàng phục vụ khách). Khi bạn đi ra mà có khách nhìn theo thì hãy mỉm cười và hơi cúi đầu chào khách. Trường hợp trong phòng không có người phục vụ, nhân viên lễ tân nói: “ạ, anh chị vui lòng chờ một chút ạ”. Sau đó NV lễ tân ra ngoài và thông báo cho NV phục vụ vào phục vụ ngay.

#### **7. Ghi nhận thông tin vào sổ theo dõi bàn.**

Sau khi trở về vị trí, nhân viên lễ tân ghi nhận thông tin khách vào bàn, phòng vào sổ quản lý bàn làm cơ sở theo dõi và tư vấn cho khách hàng khác.

#### **8. Nhận thông tin từ NV phục vụ về việc khách đã ăn xong và nhập dữ liệu.**

Sau khi phục vụ khách hàng xong, nhân viên phục vụ sẽ thông tin lại cho NV lễ tân về việc khách đã ăn xong (sau khi khách ra khỏi bàn/phòng thì mới thông báo). NV lễ tân ghi nhận thông tin để làm căn cứ tư vấn phòng/bàn cho khách hàng mới.

## 9. Chào khách ra về

Khi khách hàng chuẩn bị bước ra cửa, NV lễ tân mở cửa cho khách ra và mỉm cười, cúi đầu chào và cảm ơn khách.

## 10. Tổng hợp công việc

Cuối ngày, NV lễ tân phải thu lại tất cả các phiếu xanh từ nhân viên phục vụ của các tầng, sau đó làm báo cáo tổng hợp. Một liên báo cáo tổng hợp sẽ được chuyển cho quản lý nhà hàng, nhân viên lễ tân giữ lại một liên để theo dõi.

### III. Bộ phận bàn

#### 1. Cách sắp xếp bàn

##### 1.1. Các nguyên tắc sắp xếp bàn

Đường nối các tâm của bàn bao giờ cũng song song với chiều ngang hoặc chiều dọc của toà nhà.

Khoảng cách giữa các bàn phải đảm bảo cho khách đi lại được dễ dàng.

Trường hợp sắp xếp ghế theo kiểu đối xứng thì đường nối giữa các ghế đối diện phải song song với chiều ngang hoặc chiều dọc của toà nhà (nếu sắp ghế 4,8,12).

Khoảng cách ghế với mép bàn khi setup là 20 cm.

Các ghế nếu bố trí bàn 4-8-12 thì phải sát nhau.

##### 1.2. Phân loại

Cách xếp bàn 4, 8, 12 khách theo mô hình đính kèm theo hướng dẫn này.

Trường hợp có số khách không đủ theo số bàn thì được bố trí vào bàn có số ghế nhiều hơn.



Trường hợp các bàn VIP thì được bố trí theo phương pháp các ghế đều nhau và đối xứng qua tâm.

## **2. Cách ghi Order**

### **2.1. Cấp phát sổ ghi order**

Sổ order do bộ phận kế toán công ty quản lý: gồm số thứ tự order và số thứ tự của sổ.

Mỗi lần cấp phát, người nhận (là quản lý nhà hàng hoặc nhân viên do quản lý nhà hàng ủy quyền bằng văn bản) phải ký nhận vào sổ giao nhận chứng từ của phòng kế toán.

Số lượng cấp phát sổ order do quản lý nhà hàng quyết định và phải thông qua Giám đốc duyệt định mức.

Cuối mỗi tháng, quản lý nhà hàng có trách nhiệm tổng kết số lượng sổ đã sử dụng hết, số sổ vẫn còn đang sử dụng dở và kết số liệu với phòng kế toán.

### **2.2. Viết order**

Nhà hàng thống nhất sử dụng đơn giá sử dụng trong menu là đơn giá S, tiếng anh là small tức là khẩu phần ăn tương ứng với 4 người.

Trong trường hợp số lượng khách đông hơn 4 người, nhân viên ghi order phải tư vấn cho khách: số lượng món ăn trong đĩa ở menu chỉ phù hợp cho 4 người ăn và đề xuất khách dụng đĩa vừa (medium – ký hiệu là M) hoặc đĩa lớn (large – ký hiệu là L). Trường hợp khách dụng đĩa M, đơn giá là 1.8, nếu dụng đĩa L, đơn giá là 2.6.

Khi ghi order, nhân viên phải ghi cả tên và mã order, giúp cho NV thu ngân và kế toán dễ dàng nhập mã, xuất bill, kiểm tra order – bill.

Cách ghi: 35F Vi cá mập M, tức là món vi cá mập, mã 35F, số lượng là M.

Mỗi đơn vị chế biến riêng, nhân viên ghi order phải ghi thành các order riêng. Việc ghi như vậy sẽ thuận tiện cho bộ phận chế biến thực hiện công việc, tránh 01 order nhưng lại dùng cho 2-3 bộ phận chế biến.

Sau khi ghi order, nhân viên ghi order phải nhắc lại tên món, số lượng món (trường hợp khách ăn nhiều thì phải nói rõ số lượng và đơn giá), trường hợp khách đồng ý thì mới chuyển order đi để chế biến.

### **2.3. Giao order**

Liên hồng dành cho bếp hoặc bar

Liên vàng cho NV check món

Liên trắng cho thu ngân

Nhân viên order giữ lại liên xanh để kiểm tra món đã đến hay chưa.

Việc giao order do NV chạy món thực hiện.

NV giao order phải trực tiếp giao order, trường hợp phải thực hiện công việc gấp thì có thể giao lại cho NV chạy món khác, nhưng tuyệt đối không giao cho NV bộ phận khác không có trách nhiệm tránh thất lạc hoặc chậm trễ giao order.

### **2.4. Hủy order**

Trường hợp khách hàng không dùng món đó nữa, hoặc do món ra chậm khách không dùng nữa...thì NV ghi order phải tiến hành hủy order.

Việc hủy order phải có chữ ký của quản lý hoặc trợ lý quản lý nhà hàng.

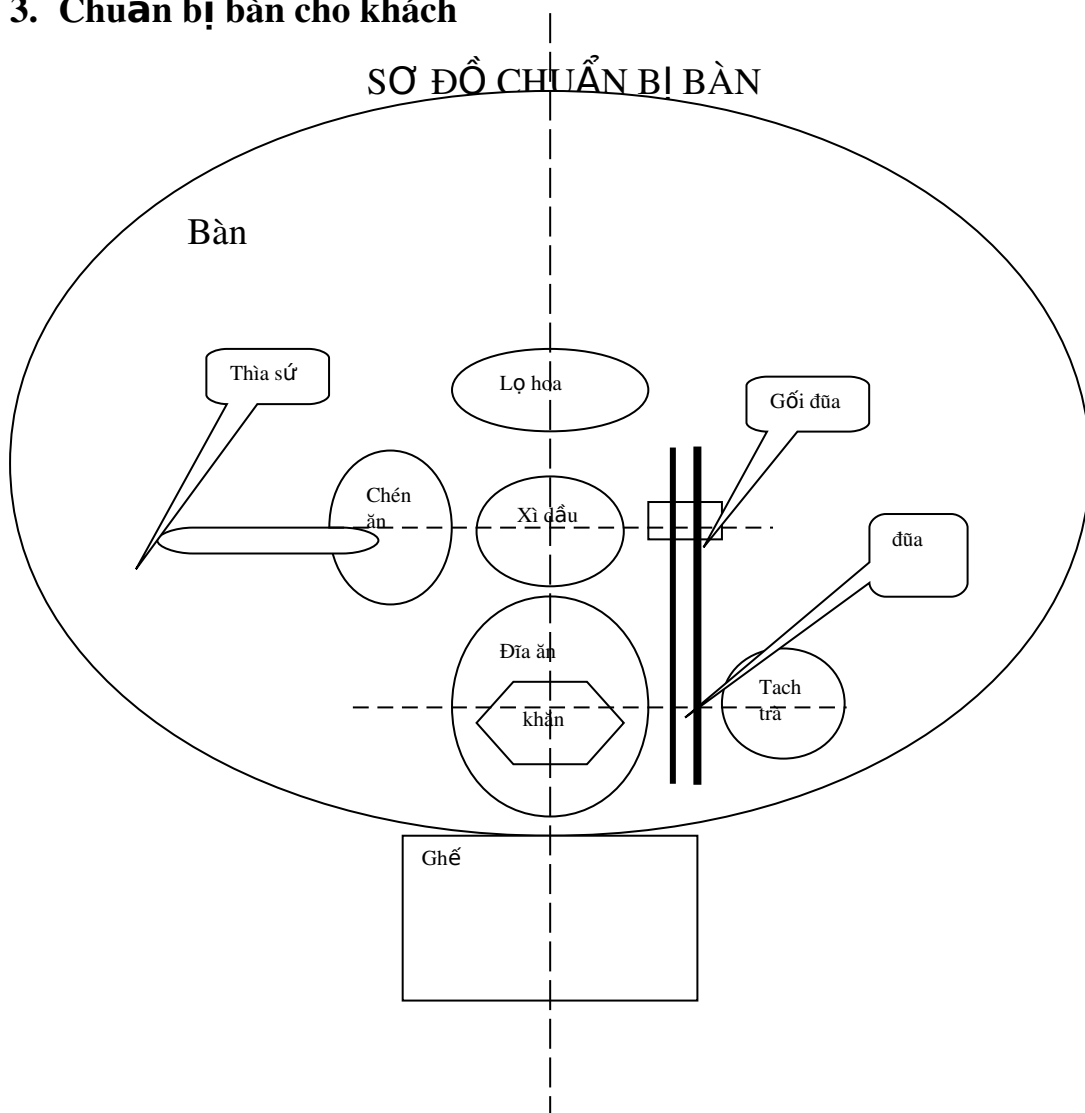
Việc hủy order gồm hai trường hợp: hủy toàn bộ và hủy một phần. Với trường hợp hủy toàn bộ thì phải gạch chéo cả order, ký tên, ghi rõ họ tên, ngày giờ. Nếu hủy một phần thì chỉ gạch những món không sử dụng và ký tên, ghi rõ họ tên, ngày giờ, ghi số món bị hủy.

### 2.5. Lưu và quản lý order

Bộ phận bếp, bar phải giữ lại các phiếu ghi order và hàng tuần phải tổng hợp số lượng chuyển cho phòng kế toán.

Bộ phận thu ngân phải tổng hợp số phiếu order hàng ngày chuyển cho phòng kế toán. Mỗi bill phải kèm các order bấm đăng sau theo thứ tự các món trên order.

### 3. Chuẩn bị bàn cho khách



### 3.1. Mô tả

Tất cả các vật dụng phải cách nhau 1 cm.

Chén ăn, lọ xì dầu, gói đũa phải nằm trên cùng đường thẳng vuông góc với tâm bàn.

Đũa phải song song với đường lối tâm với lọ xì dầu, đĩa ăn.

Mép đĩa cách mép bàn 1 cm.

Mép đũa cách mép bàn 2 cm.

Đĩa ăn, tách trà phải nằm trên cùng đường thẳng vuông góc với tâm.

Lọ hoa ở giữa chính bàn.

Mép ghế sát mép bàn.

Nếu số ghế là chẵn thì các ghế phải đối xứng với nhau qua mặt bàn.

Nếu bàn vuông thì ghế phải ở giữa so với bàn.

### 3.2. Công việc chuẩn bị vào ca

**Họp trước khi vào ca.** Khi vào ca tổ trưởng sẽ họp toàn bộ nhân viên trong vòng 10 phút, phân công công việc cho từng nhân viên, nhắc nhở các điểm cần lưu ý trong ngày, nhất là phục vụ phòng VIP, phục vụ theo các yêu cầu đặt bàn từ trước hoặc lưu ý các loại thực phẩm cần sale hoặc đã hết trong ngày.

**Kiểm tra vệ sinh sàn, bàn ghế, tủ đồ, xe đẩy.** Nhân viên phục vụ phải xem lại toàn bộ vệ sinh khu vực phụ trách bao gồm cả toilet, trường hợp vệ sinh trên ghế, tủ đồ, xe đẩy, khăn phủ bàn thì trực tiếp vệ sinh lại.

**Sắp xếp các vật dụng trên bàn.** Toàn bộ các vật dụng trên bàn phải được sắp xếp đầy đủ như trên. Tất cả các vật dụng phải mới, không sút mẻ, sạch sẽ, ghế phải xếp đúng vị trí đảm bảo nguyên tắc vuông theo tâm của bàn, cách bàn 20 cm, tất cả các ghế phải đều nhau.

**Xem xét định mức các vật dụng và sắp xếp tủ đồ.** Nhân viên phục vụ kiểm tra tất cả các vật dụng trong tủ đồ phải đảm bảo định mức số lượng theo quy định, nếu thiếu thì phải xuống bếp để lấy các đồ còn thiếu và để vào tủ đồ. Tiếp đó sắp xếp lại tất cả các vật dụng đúng vị trí, ngăn nắp. Lưu ý trên các tủ luôn luôn phải có nhãn dán ghi rõ đó là ngăn chứa đựng vật dụng gì? Nếu thiếu phải báo cáo tổ trưởng để dán lại.

**Xem lại vệ sinh và hình thức cá nhân.** Sau khi thực hiện tất cả các công việc trên nhân viên phải xem lại vệ sinh và hình thức cá nhân theo quy định, các vấn đề cần lưu ý là: rửa lại tay, lau mặt, xem quần áo – dày dép có bị dơ không, nếu có thì phải vệ sinh lại.

### 3.3. Sắp xếp bàn khi khách ăn xong

- **Dọn đồ ăn:** Trước khi thu dọn dụng cụ phải thu toàn bộ thức ăn đồ uống còn lại trên bàn để riêng từng loại, cụ thể:
  - ✓ Thu khăn ăn trước để tránh nhiễm bẩn khó giặt.
  - ✓ Thu đồ thủy tinh, cốc tách để riêng
  - ✓ Thu đồ sành sứ từng loại để riêng, sau đó thu đồ kim loại: thìa, đĩa, dao.
  - ✓ Đồ dơ bẩn hơn để bên trong, nhẹ để bên ngoài
  - ✓ Lưu ý khay tuyệt đối không để chạm vào khách
  
- **Vệ sinh lại ghế, bàn:** NV phục vụ dùng khăn lau lại bàn, ghế đối với ghế lau lần 2 phải dùng khăn mới, trường hợp thấy sau khi lau khăn vẫn

còn dơ thì phải lau tiếp lần 3 bằng khăn mới. Thay lại khăn phủ bàn nếu thấy còn dơ. Sau đó, thu dọn rác nếu có vương vãi trên sàn, trường hợp sàn dơ thì phải báo tổ trưởng để điều động nhân viên tạp vụ vào vệ sinh ngay.

### **3.4. Công việc chuẩn bị cuối ca**

- Kiểm tra lại các order và chuyển cho lễ tân: Tổ trưởng tầng phải tập hợp tất cả các phiếu order trong ngày, sau đó chuyển cho lễ tân lưu giữ. Khi chuyển thì phải lập biên bản giao nhận order.
- **Họp rút kinh nghiệm nếu cần thiết.** Tổ trưởng có trách nhiệm tổ chức buổi họp phân tích các nguyên nhân, nêu rõ nguyên nhân bản chất sự việc và nhắc NV chú ý trong việc thực hiện công việc lần sau. Trường hợp các tình huống không có trong hướng dẫn, quy định của công ty, tổ trưởng phải báo cáo quản lý nhà hàng.

## **4. Phục vụ khách GOLD VIP**

### **4.1. Chuẩn bị**

- Chuẩn bị các loại đồ uống nếu khách đã đặt trước.
- Tuyệt đối phải để phòng luôn luôn sạch sẽ trước khi khách vào phòng.

### **4.2. Thay khăn**

Phòng VIP bao giờ cũng thay khăn 3 lần:

- Lần 1 khi khách đến
- Lần 2 trong quá trình ăn.
- Lần 3 khi kết thúc và trước khi tráng miệng.
- Ngoài ra cần thay ngay khi có yêu cầu của khách.

### **4.3. Mời khách ngồi**

- Khi khách đến phải kéo ghế mời người quan trọng nhất trước.
- Sau đó mời nữ trước, nam sau.

#### **4.4. Mời đồ uống**

- Chai rượu nào cũng phải mời khách thử rượu (chỉ áp dụng cho rượu vang).
- Mời người quan trọng trước, sau đó mời nữ trước nam sau.

#### **4.5. Mời món ăn**

- Mỗi món ăn được đưa ra thì phải đặt ra từng món ăn một và phải giới thiệu về món ăn đó, sau đó mang ra bàn để chờ chia.
- Nếu khách yêu cầu chia tại bàn thì phải cầm kèm theo đĩa để chia cho từng người.
- Đối với các món tôm, cua thì phải thay bằng khăn hoặc nước rửa tay.
- Trước khi khách ăn món tráng miệng thì phải dọn hết đồ ăn dư trên bàn và chỉ để lại tách trà.

#### **4.6. Treo áo cho khách**

- Trường hợp khách yêu cầu treo áo cho khách, NV phục vụ nói: “anh chị chờ em một chút để em lau tay ạ!”, sau đó dùng khăn lau tay lại cho sạch sẽ (phải dùng khăn mới), sau đó đưa hai tay nhận áo của khách, hai bàn tay ngửa lên trên, hai tay cách nhau 30 cm, cánh tay song song mặt đất và để ngang eo.
- Sau đó, treo áo lên móc, khi treo phải vuốt lại áo cho phẳng phiu.
- Khi khách ra về, phải lấy khăn mới lau lại tay cho sạch sẽ, lấy áo của khách, khi lấy thì tay phải cầm cổ áo, đưa tay trái ra, vắt ngang qua tay trái, sau đó đi đến trước khách và nói: “ạ. em gửi lại anh chị áo ạ”.

#### **4.7. Thời gian phục vụ**

- Trong suốt thời gian phục vụ, nhân viên phải đứng trong phòng phục vụ khách, luôn đứng tại vị trí quy định, nhưng phải cách xa khách 1.5-2 mét, và phải luôn luôn chú ý đến khách.
- Trường hợp khách yêu cầu đi ra ngoài thì NV phục vụ phải nói: “ạ vâng, khi có yêu cầu, anh chị vui lòng ấn vào chuông này ạ!”, (cùng lúc đó chỉ vào vị trí chuông cho khách thấy). Sau đó phải luôn luôn đứng ngoài cửa để chờ khách, đứng cạnh cửa (không đứng ngay trước cánh cửa).

#### **4.8. Đáp ứng các yêu cầu đặc biệt khác**

Trường hợp khách hàng có các yêu cầu khác thì nhân viên phục vụ vẫn đáp ứng các yêu cầu của khách với điều kiện:

- Không vi phạm thuần phong mỹ tục dân tộc.
- Không vi phạm pháp luật Việt nam
- Không đi ngược lại các chính sách, quy định của nhà hàng.

Trong các trường hợp trên, nhân viên phục vụ báo cáo cho quản lý nhà hàng xin ý kiến giải quyết.

### **5. Công việc nhân viên phục vụ**

Trong phần này tất cả các câu xưng hô được giả định là em và đối tượng được chào là anh chị.

#### **5.1. Chào đón khách**

- Đứng cách khách khoảng 1 mét, hướng về phía đối diện với khách.
- Hai tay thả lỏng, tay phải nắm tay trái ở phía trước.
- Cúi đầu khoảng 20 độ và mỉm cười chào khách và nói: “em chào anh chị ạ”.
- Lưu ý không đứng ngay cạnh khách hàng hoặc đứng ở vị trí mà khách hàng phải ngoái cổ lại để nhìn.

#### **5.2. Hỏi khách về đồ uống**



- Sau khi nói câu chào, **bạn hỏi khách**” dạ, anh chị có uống gì trước hay không ạ!”.
  - Nếu khách nói không thì tiếp đến bước 3, nếu khách yêu cầu đồ uống thì đi chuẩn bị và mang đồ uống cho khách.

### 5.3. **Bưng trà/đồ uống và gửi menu**

- Lật tách trà và bóc bao dũa, **trãi khăn** lên đùi khách.
- Mang trà hoặc đồ uống và menu cho khách tham khảo.
- Đối với trường hợp mang trà thì phải đứng tại vị trí đứng gần bàn. Một tay cầm bình trà rút trà vào cốc cho khách. Khi rút phải để đầu rút trong miệng cốc, tiếng nước nhỏ, không để tiếng nước quá to. Trường hợp nước trà rơi ra bàn thì phải lấy khăn lau ngay.
- Đối với trường hợp mang đồ uống nhẹ, để ly đúng vị trí trước mặt khách, sau đó rót vào rọu vào ly. Trường hợp nếu là bia thì hỏi ý kiến khách có dựng với đá không, nếu có phải gắp đá vào ly, sau đó rút bia vào ly cho khách.

### 5.4. **Tư vấn cho khách cách chọn món ăn hoặc món trước món sau, hỏi xem khách đủ hay chưa?**

- Trường hợp khách nói rằng họ có bạn đến sau, thì nhân viên phục vụ hỏi khách: “dạ, thưa anh chị gọi món ngay hay chờ bạn ạ?”, nếu khách muốn tiếp tục chờ thì nhân viên phục vụ phải tiếp tục theo dõi cho đến khi khách đến.
- Trong khi chờ đợi, nhân viên phục vụ đồ ăn nhẹ miễn phí và lưu ý khi khách uống hết 1/3 ly trà thì phải rút thêm trà hoặc khi khách uống hết đồ uống thì phải rút thêm cho khách.
- Trường hợp không có khách đến sau hoặc có nhưng khách hàng vẫn gọi món ăn ngay thì thực hiện theo bước 6, nếu khách cần tư vấn về món ăn thì nhân viên phục vụ tư vấn món ăn cho khách.

- Nhân viên phục vụ tư vấn cho khách hàng những món ăn đặc biệt trong ngày cũng như các món ăn đặc trưng của nhà hàng đồng thời cần lưu ý với khách khi thấy khách gọi món không hợp lý (gọi nhiều quá, ít quá hoặc các món ăn không hợp với nhau...) để khách hàng lựa chọn.
- Ngoài ra, NV phục vụ cũng phải tư vấn cho khách: món ăn nào nên ăn trước và món nào nên ăn sau (giải thích lý do cho khách biết).
- Trên cơ sở các món ăn cụ thể mà khách hàng đó gọi, nhân viên phục vụ phải thông báo cho khách rì về khoảng thời gian món ăn được chế biến xong.
- Trường hợp khách hàng có thắc mắc về tên nhà hàng, các nguyên vật liệu cơ bản, cách thức chế biến cơ bản hay phương pháp ăn...thì nhân viên phục vụ giải thích cho khách hiểu.

#### 5.5. Ghi order và xác nhận thông tin order, thu menu

- Trường hợp khách hàng yêu cầu món ăn mà nhà hàng không đáp ứng được về mặt số lượng hay chất lượng, nhân viên phải báo trước cho khách biết và tư vấn cho khách về món ăn tương tự. Trường hợp sau khi chuyển cho bếp, bếp thông báo không thể đáp ứng được theo nhu cầu của khách thì nhân viên phục vụ phải xin lỗi khách, giải thích lý do tại sao và cũng tư vấn cho khách món ăn tương tự.
- Nhân viên phục vụ ghi nội dung yêu cầu của khách vào order, sau khi ghi xong thì đọc lại cho khách nghe xem có chính xác không?
- Trong trường hợp khách hàng đặt Order trước thì nhân viên phục vụ có nhiệm vụ thông báo lại với khách hàng, đồng thời hỏi xem khách hàng có nhu cầu gọi thêm món nào nữa không? Nhân viên phục vụ phải ghi nhận chính xác yêu cầu của khách hàng, trường hợp yêu cầu của khách hàng không rì thì phải hỏi lại cho cụ thể, rì ràng, tránh nhầm lẫn.

- Nếu không chính xác, thì nhân viên phục vụ phải xoá nội dung đã ghi và ghi lại vào dòng tiếp theo.
- Sau khi ghi order xong, nhân viên phục vụ thu đủ lại số menu đã phát cho khách hàng, trường hợp khách mượn lại thì để lại cho khách coi và phải lấy lại menu còn lại khi khách coi xong.
- Nếu khách muốn mượn lại thêm để xem thì sau đó 5 phút, nhân viên phục vụ phải thu lại menu, nhưng nếu khách vẫn đang đọc thì để khách tự nhiên đọc (không được thu khi khách đang đọc) và 5 phút sau nữa phải đi thu lại. Khi quản lý menu thì lưu ý không được nhìn chăm chăm, chú ý quá mức vào khách hàng làm khách hàng khó chịu.

#### **5.6. Xử lý công việc khi có khách đến sau đến**

- Khi khách hàng thiếu đến, thực hiện các bước như trên (mang trà mời khách và đưa menu cho khách xem, chờ khách gọi món, ghi Order).
- Nếu khách hàng muốn đợi tiếp những người chưa đến thì nhân viên phục vụ mời khách hàng dùng trà/đồ uống và tiếp tục theo dõi việc các khách hàng thiếu đến.

#### **5.7. Chuyển các liên của order cho chạy bàn chuyển thông tin**

Sau khi ghi xong order, nhân viên phục vụ chuyển các liên order cho nhân viên chạy bàn:

- Liên trắng cho thu ngân.
- Liên hồng cho bếp hoặc bar, nhân viên chạy bàn phải chuyển các liên cho bếp hoặc bar trước và thời gian không quá 3 phút kể từ khi nhận được phiếu.
- Liên vàng cho NV check món ăn (đối với đồ uống thì không chuyển).
- Liên xanh giữ lại.
- Lưu ý là NV bàn phải ghi order cho món ăn và order cho đồ uống riêng.

Trường hợp khách có yêu cầu đặc biệt, nhân viên ghi rõ trong phiếu là có yêu cầu đặc biệt.. và nhắc nhân viên chạy bàn thông báo cho bar hoặc nhân viên check món ăn (nhân viên check món ăn có trách nhiệm ghi nhận và thông báo với bếp).

#### **5.8. Nhắc chạy bàn về món ăn nếu quá chậm**

- Trường hợp thấy rằng món ăn ra chậm quá thời gian dự kiến, nhân viên phục vụ bàn gọi điện hỏi nhân viên check món ăn để kiểm tra lại.
- Trường hợp đã chuyển nhầm cho bàn khác hoặc do bếp quân không làm hay order bị thất lạc thì phải xin lỗi khách hàng, và chuyển món khác lên, làm lại món cũ và chuyển sau.
- Trong lúc khách chờ làm lại món, NV phục vụ bàn phải mang một món ăn nhẹ (khác với món mà khách đã ăn ban đầu) tặng khách, sau đó làm lại món cũ và chuyển sau.

#### **5.9. Nhận món ăn, check nội dung**

- Kiểm tra xem đúng có món ăn đó không? Nếu bị sai hoặc không đạt yêu cầu thì chuyển trả lại cho chạy bàn, xin lỗi khách và sẽ chuyển món ăn đó lên sau.
- Trường hợp không phát hiện ra ngay và khách cũng không biết nhưng sau khi khách đã dụng mà phát hiện ra thì phải xin lỗi khách hàng và ngay lập tức có phương án giải quyết kịp thời.

#### **5.10. Chuyển món ăn, các đồ gia vị lên bàn**

- Khi nhân viên chạy bàn mang đồ ăn vào bàn và đứng ổn định theo vị trí quy định, nhân viên phục vụ mang từng món ăn đặt xuống bàn.
- Lấy món ở phía ngoài trước, tiếp đến là món ở giữa và tiếp theo là các món còn lại. Khi đặt món ăn, thì đặt ở xa trước, đặt ở gần sau.
- Khi đặt món ăn vào bàn, lưu ý là không làm cho khách phải di chuyển hay chạm vào khách, không để tay áo vướng vào bàn, đồ ăn...

- Khi phục vụ đồ ăn uống thì phải đứng bên phải khách, đối với ly phải để ngay trên đầu đĩa. Đồ ăn chung cho nhiều khách thì phải để ở giữa bàn, trước khi để đồ ăn mới thì phải chuyển đồ ăn cũ ra bên cạnh nhưng không được để trước chính diện mặt khách. Đối với đồ gia vị.. dùng chung thì để cạnh đồ ăn chính nhưng không được để chính diện trước mặt khách. Các loại vật dụng, đồ ăn, uống của riêng từng khách thì để trước mặt nhưng hơi nghiêng về bên phải khách và gần khách nhất.
- Đối với đồ uống, nhân viên phục vụ phải trực tiếp lấy tại quầy bar, trừ trường hợp phòng Gold VIP thì để cho nhân viên chạy bàn lấy.
- Lưu ý phục vụ khách quan trọng trước, sau đó là nữ trước nam sau.

#### **5.11. Hướng dẫn khách cách thưởng thức món ăn, nếu khách yêu cầu**

- Trường hợp khách yêu cầu cách thưởng thức món ăn, nhân viên phục vụ sẽ từ tốn giới thiệu cách thức ăn như thế nào.
- Khi diễn giải phải kèm theo động tác giúp khách hàng dễ hiểu và hình dung hơn.

#### **5.12. Chuyển thêm các loại gia vị, đá...theo yêu cầu của khách**

- Trong khi ăn, 5 phút một lần phải kiểm tra trên bàn xem khách còn thiếu hay có yêu cầu gia vị gì thêm (đối với phòng VIP là 10 phút). Trường hợp khách yêu cầu thì thực hiện theo yêu cầu của khách.
- Nguyên tắc khi cung cấp các loại gia vị, đá...thì phải cung cấp các vật dụng kèm theo để khách có thể lấy dễ dàng.

#### **5.13. Chuyển đồ ăn xong ra khỏi bàn**

- Sau khi khách ăn xong (không còn đồ ăn trên đĩa, tô...), thì chuyển đĩa, tô ra khỏi bàn ăn vào xe đẩy. Khi chuyển đồ dơ thì phải đứng bên trái của khách.

- Trường hợp khách đã chuyển ăn món khác nhưng món cũ vẫn còn món ăn thì phải xin phép khách chuyển đĩa, tô ra khỏi bàn ăn.
- Khi chuyển đồ dờ ra khỏi bàn, dăng tay phải để lấy đồ, không để tay thẳng mà phải cong tay, bàn tay hướng lên trên, khi chuyển đồ phải lưu ý không động chạm vào khách hàng.
- Trước khi sang phần tráng miệng, nhân viên phục vụ phải dọn hết dụng cụ ăn trên bàn rồi mới tiếp tục đưa phần tráng miệng ra phục vụ khách.

#### **5.14. Tiếp nhận yêu cầu món ăn, đồ uống khác**

- Trường hợp khách hàng muốn đặt thêm món ăn, đồ uống khác thì thực hiện công việc từ bước tư vấn cho khách hàng cho đến khi chuyển đồ ăn ra khỏi bàn.

#### **5.15. Giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách**

- Đối với trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại, nhân viên phục vụ xử lý theo hướng dẫn xử lý tình huống dành cho nhân viên phục vụ. Trường hợp không xử lý được, nhân viên phục vụ phải lắng nghe khách hàng sau đó xin phép khách chờ để báo cáo tổ trưởng xin ý kiến giải quyết.

#### **5.16. Thanh toán của khách**

- Khi khách hàng yêu cầu thanh toán, nhân viên phục vụ hỏi khách có muốn xuất hoá đơn VAT hay có thẻ VIP không? Nếu khách có thẻ VIP thì nhận thẻ VIP chuyển cho NV chạy bàn chuyển cho thu ngân.
- Sau đó chuyển phiếu thông tin cho khách ghi thông tin hoá đơn (nếu khách muốn nhận hoá đơn), hoặc nếu khách có card visit thì kiểm tra xem thông tin trên card có đầy đủ để ghi hoá đơn không? Nếu không đầy đủ thì đề nghị khách ghi thêm cho đầy đủ. Khi nhận được thông tin về hoá đơn do khách chuyển lại phải kiểm tra các thông tin:

- Khi nhân bill, nhân viên Bàn tiếp tục thực hiện việc kiểm tra giữa Bill và Order xanh. Nếu giữa Bill và Order xanh có sai sót mà nhân viên bàn phát hiện ra ngay thì thông báo ngay với quản lý nhà hàng và thu ngân chỉnh sửa.
- Sau đó nhân viên chạy bàn chuyển cho khách xem, nếu khách không đồng ý thì phải kiểm tra và giải thích cho khách hoặc điều chỉnh nếu cần thiết. Trường hợp sau 5 phút từ khi chuyển thông tin cho nhân viên chạy bàn mà chưa nhận được hoá đơn tính tiền thì phải nhắc bộ phận thu ngân làm hoá đơn thanh toán.
- Trường hợp khách hàng đồng ý với hoá đơn thì nhận tiền của khách, sau đó giao cho nhân viên chạy bàn để giao cho thu ngân, đồng thời nhắc thu ngân xuất hoá đơn VAT (nếu khách yêu cầu).
- Nhận lại tiền thừa và trả lại cho khách kèm theo hoá đơn VAT nếu có.

### **5.17. Chào khách**

- Khi khách đã nhận tiền, bạn vẫn phải đứng chờ khách, chỉ khi khách đã đứng dậy, bạn nói lời cảm ơn và chào khách hàng:  
Dạ, em cảm ơn anh chị! em chào anh chị ạ!

### **5.18. Chuyển thông tin cho lễ tân**

- Sau khi khách hàng đã ra khỏi phòng, nhân viên phục vụ điện thoại báo cho lễ tân biết để lễ tân ghi chú vào sơ đồ phòng, tiện cho việc tư vấn phòng cho khách hàng mới.

## **6. Công việc nhân viên chạy bàn**

### **6.1. Tiếp nhận thông tin order**

- Nhân viên chạy bàn tiếp nhận order từ nhân viên phục vụ.
- Việc tiếp nhận được thực hiện thông qua:

\* NV phục vụ sau khi ghi order thì ra khỏi phòng hoặc đến vị trí của NV chạy bàn để chuyển order.

\* Sau khi NV chạy bàn mang đồ ăn cho khách và đi ra thì NV phục vụ chuyển order luôn cho NV chạy bàn.

## **6.2. Chuyển phiếu order cho các bộ phận**

Phiếu order gồm các phiếu như sau:

- Phiếu trắng giao cho thu ngân.
- Phiếu hồng và phiếu vàng giao cho NV kiểm tra món (nếu là order món ăn), sau đó nhân viên check món giao lại món ăn cho bếp.
- Phiếu hồng giao cho NV bar (nếu là order đồ uống).
- Phiếu xanh giao cho NV trực tiếp phục vụ món ăn.

## **6.3. Nhận món ăn và chuyển cho NV phục vụ**

- Trước khi vào ca, tổ trưởng tầng sẽ phân công nhân viên chuyên chạy món từ bếp lên tầng và nhân viên chạy món từ tầng vào bàn ăn.
- Khi chuyển món ăn vào khay thì đĩa ăn nặng nhất phải để ở giữa, các đồ ăn nhẹ để hai bên. Như vậy khi di chuyển thì trọng tâm sẽ đều hơn. Trường hợp khay quá đầy thì phải để bớt lại món ăn cho lần sau chuyển, nhưng phải chuyển các món ăn khách ăn trước theo thứ tự ăn.
- Lưu ý nhân viên chạy bàn chỉ dựng khay tròn cho công việc phục vụ (khay vuông dùng cho chuyển đồ ăn).
- Khi nhắc khay lên và di chuyển, bàn tay trái xoè ra để bên dưới khay, bàn tay phải khum khum cho độ ma sát lớn hơn, bên nặng phải hướng vào thân, cánh tay và khuỷa tay hợp với nhau góc 45 độ (nhân viên có tay yếu có thể đỡ khay lên cánh tay). Tay trái phải vuông góc với thân, tay phải giữ thẳng bằng cho khay. (Trường hợp người thuận tay trái đổi cánh tay giữ khay).
- Khi bắt đầu di chuyển phải đi bình tĩnh, chú ý không làm khay đụng chạm vào vật cản, nhất là khách trên đường đi. Trường hợp gặp khách thì phải dừng lại, tránh đường đi của khách và đứng nghiêng bên phía tay phải.



- Khi giao khay cho nhân viên khác, thì phải lưu ý là nhân viên được giao đã cầm chặt khay mới bỏ tay ra.
- Khi tới bàn, đứng cách khách 1 mét, tư thế để khay vẫn như cũ, đứng yên cho nhân viên phục vụ lấy món ăn ra và chuyển vào bàn.

#### **6.4. Hỗ trợ NV phục vụ để phục vụ khách**

- Trường hợp sau khi thực hiện công việc xong, nhân viên chạy món thấy rằng nhân viên phục vụ đang làm quá nhiều việc thì phải chủ động giúp đỡ nhân viên phục vụ thực hiện công việc.

#### **6.5. Dọn bàn/đồ**

- Trường hợp sau khi nhân viên chuyển món ăn xong từ khay ra bàn cho khách, nhân viên chạy món lấy đồ đĩa..đã ăn xong trên tủ hay xe, chuyển vào khay và mang xuống cho nhân viên tạp vụ rửa.
- Trường hợp nhân viên chạy bàn đang đứng ngoài chờ, khi nhận được thông tin yêu cầu dọn đồ từ nhân viên phục vụ thì cũng thực hiện như trên.
- Đối với tầng 2 và 3, nhân viên chạy bàn chuyển đồ dơ ra cầu thang và chuyển xuống tầng 1, đối với đồ dơ tại tầng 1 thì chuyển trực tiếp vào vị trí rửa (lưu ý để nguyên cả khay cho bộ phận rửa rửa luôn cả khay).
- Lưu ý: việc chuyển đồ từ bàn ra xe hoặc tủ do nhân viên phục vụ thực hiện.

### **7. Công việc nhân viên check món ăn**

#### **7.1. Tiếp nhận thông tin đặt món ăn**

Đầu tiên là tiếp nhận thông tin order từ nhân viên chạy món, thông tin bao gồm: phiếu hồng và phiếu vàng.

- Kiểm tra xem số lượng, tên món ăn có đúng hay không? Nếu không đúng thì điện thoại lên tổ trưởng tầng để kiểm tra lại thông tin cho rõ ràng.

- Kiểm tra xem thứ tự ăn các món là gì? Khách có yêu cầu phục vụ trước món ăn gì không?

### **7.2. Chuyển thông tin cho bếp**

- Sau khi kiểm tra và xử lý toàn bộ thông tin, nhân viên check món ăn chuyển order màu hồng cho bếp, đánh số thứ tự trên order và nhắc bếp về thứ tự các món ăn, các yêu cầu khác nếu có.
- Giữ lại order màu vàng để check lại món ăn.

### **7.3. Nhận món ăn và kiểm tra**

- Khi bếp nấu xong món ăn, thì nhân viên check món nhận món ăn do bếp chuyển (đế vào khu vực riêng).
- NV check món ăn kiểm tra xem món ăn có đúng theo thứ tự món ăn hay không, có đúng theo món yêu cầu không? Có đúng theo cách trang trí, màu sắc không? Có sạch sẽ, đĩa và các vật dụng kèm theo có bị sứt, hay không đạt chuẩn hay không? Trường hợp nếu phát hiện có điểm không đúng thì yêu cầu nhà bếp làm lại cho đạt yêu cầu.
- Kiểm tra miếng kẹp xem có đúng số bàn, tầng, tên món ăn hay không? Nếu không thì phải yêu cầu bếp điều chỉnh lại cho đúng

### **7.4. Giao món ăn cho NV chạy bàn**

- Sau khi kiểm tra không có vấn đề nào, nhân viên check món ăn chỉ định nhân viên chạy món mang lên tầng hoặc chuyển qua ròng rọc lên tầng 3.
- Ngoài ra, nhân viên check món chỉ rõ món ăn nào được mang, theo dõi xem nhân viên chạy món có mang đúng món ăn hay không, nếu không phải nhắc nhở ngay. Tiếp đó xem nhân viên chạy món có thao tác đúng hay không, nếu không thì phải nhắc nhân viên chạy món thao tác cho đúng.

### **7.5. Quản lý order**

- NV check món ăn phải sắp xếp các order vào miếng kẹp theo thứ tự order trước nằm ở bên dưới, order sau nằm ở bên trên.

- Cuối ca, nhân viên check món phải bàn giao lại toàn bộ số order cho nhân viên lễ tân (có xác nhận bằng văn bản).

## **8. Xử lý tình huống dành cho nhân viên phục vụ**

### **8.1. Nguyên tắc xử lý tình huống**

Các tình huống xảy ra trong thực tế rất đa dạng, và chúng ta không thể dự đoán được hết các tình huống xảy ra. Khi có tình huống mới mà công ty chưa có quy định hướng dẫn thì nhân viên thực hiện như sau:

- Thực hiện các công việc ngay lập tức để bảo vệ tính mạng, tài sản của khách hàng, của nhà hàng.
- Trường hợp xung đột lợi ích của khách hàng và nhà hàng, nguyên tắc đầu tiên là lắng nghe khách hàng, sau đó báo cáo quản lý giải quyết.
- Sau khi sự việc đã được giải quyết phải báo cáo quản lý, đưa ra biện pháp giải quyết và cập nhật vào tài liệu này. Quản lý nhà hàng có trách nhiệm hướng dẫn cách giải quyết cho các nhân viên khác.

### **8.2. Các tình huống thường gặp và cách xử lý**

#### **8.2.1. Các tình huống liên quan đến món ăn**

- Món ăn chờ mãi, nhạt, không đúng khẩu vị, nhân viên phục vụ xin lỗi khách, sau đó mang đồ ăn cho bếp kiểm tra và chế biến lại. Sau đó, phải báo cho khách nguyên nhân tại sao và lời hứa khắc phục trong lần sau.
- Đối với các trường hợp khách phàn nàn khác nhưng nhẹ hơn, tùy trường hợp nhân viên phục vụ xin lỗi khách và đưa ra câu trả lời cho phù hợp, nếu cần thì xin ý kiến của quản lý nhà hàng giải quyết.
- Trong cả hai trường hợp trên, nhân viên phục vụ phải báo cáo quản lý nhà hàng để quản lý nhà hàng sẽ quyết định giảm giá hoặc tặng thêm cho khách đĩa trái cây.

#### **8.2.2. Các tình huống liên quan đến khiếu nại**

- Nguyên tắc đầu tiên là phải lắng nghe, không chen ngang lời khách đang nói, bạn chỉ nói khi khách đã ngừng nói.
- Đưa ra câu giải thích cho khách với nguyên tắc câu trả lời phải nên lý do khách quan, không đưa ra lý do chủ quan, bào chữa.
- Ngay sau đó phải báo cáo quản lý nhà hàng xin ý kiến giải quyết.

### 8.2.3. Các tình huống liên quan đến thể chất của khách hàng

#### 8.2.3.1. Khách hàng say

Trường hợp khách hàng say (đi đứng lảo đảo, không thể đi được) thì thực hiện như sau:

- Trường hợp có khách trong cùng bàn hoặc có người đến đưa khách hàng về thì hỏi người đưa về có cần người giúp dìu khách hàng ra xe hay không? Nếu họ đồng ý thì giúp họ dìu khách ra xe.
- Trường hợp không có người đưa khách ra về thì hỏi khách: xin số điện thoại của nhà khách, sau khi có số điện thoại thì liên hệ người nhà đến đón. Nếu khách quá say không biết gì, nhân viên phục vụ mời tổ trưởng vào mở đồ của khách mang theo, tìm số điện thoại ..và lập biên bản mở đồ theo mẫu công ty. Sau đó gọi điện mời người nhà đến đón.
- Trong bất kỳ trường hợp nào, trường hợp đưa khách ra khỏi nhà hàng thì phải giúp đỡ khách mang đồ của khách theo.
- Nếu khách say không biết gì mà không có người đưa về, không tìm được số điện thoại thì báo cáo quản lý nhà hàng xử lý.

#### 8.2.3.2. Khách hàng ngất xỉu, ngã bệnh trong khi ăn

- Nhân viên phục vụ phải báo ngay cho tổ trưởng, tổ trưởng báo cáo ngay cho quản lý nhà hàng.
- Trường hợp xác định bệnh nhẹ, dìu khách vào trong phòng trống, chuẩn bị gối, chăn cho khách nằm và thực hiện chữa trị cho khách trong khả năng.

- Trường hợp xác định bệnh nặng, quản lý nhà hàng chỉ định nhân viên cùng với khách (nếu như khách đi ăn nhiều hơn 2 người) đưa khách đi ngay bệnh viện bằng phương tiện xe máy hoặc taxi (nhưng phải đảm bảo nhanh nhất),
- Phải đảm bảo giữ đồ của khách cẩn thận, sau đó báo cáo Giám đốc công ty xin ý kiến giải quyết.

#### **8.2.3.3. Khách tàn tật**

- Phải giúp khách kê dịch xe lăn cạnh bàn ăn, dìu vào ghế (nếu khách nặng).
- Khi giúp khách di chuyển thì nam phải dìu nam, nữ phải dìu nữ.
- Phải giúp khách tàn tật mang đồ cho họ.
- Khi khách vào bàn, phải kéo ghế ngồi, sau đó dìu khách từ từ ngồi xuống.

#### **8.2.3.4. Khách bị khiếm thị (không nhìn được)**

- Để khách vịn vào vai trái của bạn rồi đưa khách vào chỗ ngồi, đừng đụng vào gậy của họ.
- Cất các vật dụng của họ lên bàn, để đồ gia vị ở gần khách.
- Nguyên tắc di chuyển thì nam phải dìu nam, nữ phải dìu nữ.
- Giới thiệu các món ăn và giá cả, hỏi xem khách thích ăn gì, khi dọn cần nêu rõ món ăn. Khi giao hoá đơn cần nhắc lại các món tiền, tổng chi phí.

#### **8.2.4. Các tình huống khác**

##### **8.2.4.1. Khách lấy đi những vật dụng của nhà hàng**

- Vẫn phải tỏ thái độ tôn trọng khách hàng, có thể do khách vô ý cầm nhầm thì sao?
- Không làm hổ thẹn khách.
- Có những dụng cụ, khách muốn lấy làm kỷ niệm. Khi đó, phải hỏi ý kiến quản lý. Trường hợp đồng ý, phải rửa, lau sạch sẽ, bao gói cẩn thận, trân trọng tặng cho khách.

- Bạn hãy nói: “Xin lỗi, ông/bà đã cầm nhầm dụng cụ.... của nhà hàng, có phải không ạ? “ Nếu khách trả lại, nên bổ sung: “cám ơn”.

#### 8.2.4.2. Khách gây sự, soi mói

- Tục ngữ có nói: “người khen chờ mới là người mua đích thực”. Khách hàng cũng có người này, người khác, khẩu vị của mỗi người khác nhau, do vậy việc khen chê là chuyện bình thường trong kinh doanh ẩm thực.
- Nhân viên phục vụ không cần biện bạch lý do, giữ vững nguyên tắc không tranh luận với khách hàng, lập tức làm theo những yêu cầu của khách hàng. Thậm chí, khách hàng chỉ cái này, làm cái kia có thể không đúng, nhân viên phục vụ vẫn làm theo để giữ thể diện cho khách.
- Ý nghĩa: cách nhượng bộ có thể có một số tổn thất cho nhà hàng, nhưng lại thể hiện sự đại lượng của nhà hàng.
- Đối với khách cố tình hoặc nặng lời, phải báo cáo sự việc ngay cho quản lý nhà hàng giải quyết.

#### 8.2.4.3. Khách ngộ độc thức ăn

- Báo ngay cho Quản lý nhà hàng, không được làm xê dịch các thức ăn đồ uống và thuốc men khách đã dùng.
- Quản lý nhà hàng xuống ngay hiện trường nhắc nhở các bộ phận lưu ý giữ thức ăn trên bàn.
- Quản lý nhà hàng chỉ định nhân viên gọi ngay phương tiện, chuẩn bị người trông nom chở người ngộ độc đi bệnh viện. Sau đó tìm thông tin liên lạc của khách và báo tin cho gia đình.
- Quản lý nhà hàng báo cho Giám đốc công ty nội dung sự việc và xin ý kiến giải quyết.

#### 8.2.4.4. Phát hiện khách quân đồ

- Khi phát hiện khách để quân đồ, nhân viên phát hiện phải báo cáo ngay tổ trưởng và quản lý nhà hàng. Sau đó lập biên bản theo mẫu của công ty.

- Đồng thời tổ trưởng gọi điện hay liên hệ lễ tân xem khách đã ra khỏi nhà hàng chưa?. Nếu khách chưa ra khỏi nhà hàng thì báo khách quay lại nhận đồ.
- Khi mở đồ của khách phải có mặt của người phát hiện, tổ trưởng và quản lý nhà hàng cùng ký tên. Sau đó biên bản được giao cho mỗi người một bản.
- Trường hợp khách hàng quay lại nhận đồ hoặc liên hệ được khách hàng qua số điện thoại thì quản lý nhà hàng giao lại đồ cho khách hàng. Khi giao đồ phải có biên bản ký nhận của khách hàng.
- Trường hợp khách hàng không quay lại nhận đồ sau 2 ngày kể từ thời gian phát hiện đồ bỏ quên của khách thì quản lý nhà hàng chuyển thông tin cho phòng marketing xử lý. Phòng marketing có trách nhiệm đưa ra biện pháp xử lý và báo cáo Giám đốc xem xét.

#### **8.2.4.5. Khách báo mất đồ**

- Trường hợp khách báo mất đồ, lễ tân có trách nhiệm tiếp nhận thông tin của khách hàng, sau đó lễ tân ghi nhận thông tin của khách theo biểu mẫu....
- Sau khi ghi xong, lễ tân mời khách vào phòng chờ ngồi đợi, rót trà mời khách uống. Cứ mỗi 5 phút, phải rót thêm trà cho khách.
- Sau khi ghi nhận, lễ tân báo cho quản lý nhà hàng giải quyết. Quản lý nhà hàng có trách nhiệm kiểm tra lại các thông tin bao gồm: nơi khách đã ăn, người phục vụ, chạy bàn và tổ trưởng quản lý.
- Sau đó quản lý nhà hàng mời các cá nhân trên vào phòng họp, thông báo cho họ biết sự việc. Trường hợp nếu các cá nhân này biết đồ của khách để quên lại, quản lý nhà hàng dẫn mọi người tới nơi để đồ của khách, thông báo cho khách lên nhận đồ. Sau đó ghi nhận biên bản giữa quản lý

nhà hàng và khách và tùy từng trường hợp, quản lý nhà hàng đề xuất biện pháp giải quyết phù hợp.

- Nếu các cá nhân này báo là không thấy đồ của khách, quản lý nhà hàng cho kiểm tra lại toàn bộ các khu vực nơi khách ăn. Nếu phát hiện thấy đồ của khách thì trao trả lại cho khách. Nếu không phát hiện, thì quản lý nhà hàng cho tổ chức kiểm tra đồ của các cá nhân, ghi biên bản kiểm tra. Nếu không phát hiện ra thì phải báo cho khách hàng biết, lắng nghe ý kiến của khách và tùy từng trường hợp mà xử lý.

## 9. Quản lý danh mục vật tư của nhà bàn

### 9.1. Danh mục các vật dụng set up cho 1 thực khách khu Public, phòng VIP

Stt	Tên vật dụng	Đặc điểm	Vị trí	Công dụng
1	Đĩa lót			
2	Đĩa ăn			
3	Thìa			
4	Dĩa			
5	Chõn xì dầu			
6	Gối đũa			
7	Chén ăn			
8	Tách trà			
9	Khăn napkin			
10	Tăm tre			
11	Gạt tàn			
12	Lọ hoa			

### Đặc điểm:

Khu vực Public là khu vực phục vụ khách ngoài tiền sảnh.

Khu vực phòng VIP là các phòng kín thích hợp cho thực khách họp mặt gia đình, bạn bè, tiếp đối tác... Khu vực phòng VIP tính thêm 10 % trên giá thanh toán



**9.2. Danh mục các vật dụng set up cho 1 thực khách phòng Gold VIP**

Stt	Tên vật dụng	Đặc điểm	Vị trí	Công dụng
1	Đĩa lót			
2	Đĩa ăn			
3	Thìa			
4	Dĩa			
5	Chậu xì dầu			
6	Gối đũa			
7	Chén ăn			
8	Tách trà			
9	Khăn napkin			
10	Tăm tre			
11	Gạt tàn			
12	Lọ hoa			

**Đặc điểm:**

Các vật dụng của phòng Gold VIP cao cấp hơn các vật dụng dành cho khu Public và phòng VIP (được mạ giả vàng).

Khách hàng sử dụng phòng Gold VIP phải trả tối đa 1200 USD.

**9.3. Danh mục các loại đồ gia vị:**

Chai xì dầu.

Chén để xì dầu

Chén đựng các loại nước chấm.

Khăn lau tay.

Khăn lau đồ dùng.

Bật lửa

Nến

Khui bia

Thăng đá.

#### 9.4. **Danh mục các dụng cụ phục vụ khách hàng**

Bật lửa.

USB.

Cục sạc điện thoại.

Dây cắm điện.

Máy chiếu.

Màn chiếu

#### 9.5. **Quản lý đồ dựng**

Số lượng mỗi đồ dùng khu vực phòng VIP và Public hoặc phòng Gold VIP = số lượng ghế theo sơ đồ bàn của nhà hàng. Ngoài ra, nhà bàn phải chuẩn bị số lượng đồ dùng dự trữ bằng 20 % số lượng đã setup. Số lượng đồ dùng này được để trong các tủ đồ (board station).

Số lượng các loại vật dụng khác do quản lý nhà hàng đề xuất định mức và Giám đốc duyệt.

Trường hợp phải phục vụ số lượng khách (tăng lên do đặt bàn), quản lý nhà hàng phải làm order chuyển đến kho để lấy thêm các vật dụng, nhưng sau đó phải trả lại kho không quá 2 ngày kể từ ngày phục vụ đặt bàn (ghi rõ ngày trả trong order).

Hàng tuần, quản lý nhà hàng phải báo cáo số lượng hàng bị vỡ, kèm theo bản giải trình lên BGD công ty số lượng hàng bị vỡ. Cuối năm, công ty sẽ trích một phần từ quỹ 5% tiền TIP để bù một phần vào số vật dụng bị vỡ.

## **IV. Bộ phận bar**

### **1. Quản lý hàng hóa quầy bar**

#### **1.1. Xuất hàng**

Khi nhận được order của bộ phận phục vụ, nhân viên bar kiểm tra đầy đủ thông tin và cấp phát đồ uống, ly cho bộ phận phục vụ.

Trường hợp có sai sót hay thêm... phải ghi đầy đủ thông tin bổ sung, chỉnh sửa vào phiếu order có xác nhận của quản lý nhà hàng, khi đó NV bar mới xuất hàng.

Sau khi xuất hàng, NV bar đánh dấu chữ v vào góc trên cùng bên phải của order ký tên vào ngay góc đó và cắm order vào cọc.

Nếu khách không dùng hết và trả lại hàng (như order 5 chai, uống 3 chai và trả lại 2 chai; trường hợp này không áp dụng cho khách gửi rượu), thì quản lý nhà hàng phải xác nhận vào tất cả các liên và ghi rõ số lượng đã trả lại.

Cuối ngày trưởng bar kiểm tra các phiếu order. Sau khi kiểm tra xong thì cập nhật vào thẻ kho và báo cáo hàng hoá xuất hàng ngày.

Mẫu thẻ kho và mẫu báo cáo xuất hàng đính kèm theo thông báo này. Riêng mẫu báo cáo xuất hàng, phần Stt – mã hàng - tên hàng – đơn vị đã được đánh máy sẵn, trưởng bar chỉ cần ghi số lượng và ký tên.

#### **1.2. Order hàng**

Việc order hàng phát sinh khi số lượng hàng cung cấp không đủ định mức hoặc do kết số liệu hôm trước nhưng lượng tồn kho không đủ.

Khi order hàng, NV bar thực hiện theo quy định xuất nhập hàng hoá của công ty. NB bar ghi phiếu order, chuyển cho quản lý nhà hàng duyệt, sau đó mang phiếu xuống kho để nhận hàng.

Trường hợp nếu do không có chữ ký của quản lý nhà hàng, Trưởng bar có thể mượn “nóng” từ kho, ký vào sổ của kho, nhưng sau đó phải viết phiếu order hàng chậm nhất hết buổi sáng ngày hôm sau.

Khi nhận được hàng, NV bar phải nhập số liệu vào thẻ kho

### 1.3. Mua hàng

Trưởng bar lập các phiếu mua hàng (đối với trái cây các loại làm sinh tố) hàng ngày.

Số lượng order đảm bảo định mức chỉ phục vụ cho nhu cầu hàng ngày.

Người lập phiếu chuyển quản lý nhà hàng duyệt, chuyển cho nhân viên mua hàng đi mua. Phiếu order phải chuyển cho NV mua hàng chậm nhất 17 h trong ngày.

Sau khi nhà cung cấp chuyển hàng đến, NV mua hàng kiểm tra, sau đó chuyển cho NV bar. NV bar ghi vào phần nhập trong cột thẻ kho.

### 1.4. Thẻ kho bar

<i>Restaurant</i> <i>logo&amp;name</i>	<b>THẺ KHO</b> Tháng .....năm 200.....	
---	---	--

Tên hàng hoá:.....

Ngày	Nhập	Xuất	Tồn	Ghi chú
1				
2				
3				
4				
5				

### 1.5. Báo cáo xuất hàng bar hàng ngày

<i>Restaurant</i> <i>logo&amp;name</i>	<b>Daily Inventory Report for Bar</b>	
---	---------------------------------------	--

STT	Mã Sơ	Tên hàng	Đơn vị	Xuất t		STT	Mã số	Tên hàng	Đơn vị	Xuất

## 2. Quản lý danh mục dụng cụ bar

### 2.1. Danh mục các vật dụng quầy bar

Stt	Tên vật dụng	Số lượng	Vị trí sắp xếp	Công dụng
1	Ly vang đỏ			
2	Ly vang trắng			
3	Ly rượu mạnh			
4	Ly Soft Drink and fresh Fruice			
5	Ly Beer			
6	Ly Coffee			
7	Khăn vệ sinh			
8	Khăn lau ly			
9	Túi quà			
10	Nến			
11	Hộp quẹt			
12	Khay vuông			
13	Cái mở beer			
14	Xô đựng rượu			
15	Thăng đá			
16	Tủ lạnh			
17	Hòm đựng rượu			
18	Chìa khoá			
19	Phiếu order			
20	Phiếu mua hàng			
21	Wine list			
22	Drink list			
23	Máy xay sinh tố			
24	Máy ép			
25	Phin pha cafe			
26	Ống hút			
27	Cái khuấy			
28	Cây gập đá			

## 2.2. Quản lý đồ dụng

Việc vệ sinh quầy bar được thực hiện hàng ngày. Các nội dung phải vệ sinh gồm:

Dụng khăn lau để lau sạch các loại ly, các chai rượu, lau khô các loại trái cây.

Dụng khăn vệ sinh lau sạch kính, góc cạnh bàn, trên mặt quầy bar.

Việc thực hiện phải làm xong trong vòng 45 phút trước khi vào ca.

Định mức sử dụng các loại vật dụng trên đây do công ty quy định. Trường hợp đột xuất sử dụng nhiều hơn định mức thì Trưởng bar có thể viết phiếu đề nghị mượn kho tức thời để đảm bảo theo nhu cầu của khách.

Hàng tuần, Trưởng bar phải tổng kết số lượng của: phiếu mua hàng, phiếu order, cái mở bia, khăn các loại, ống hút; trường hợp hư hao và thiếu thì lập phiếu order hàng chuyển quản lý nhà hàng duyệt và nhập từ kho. Với các trường hợp bị mất, hư hỏng thì phải có giải trình đầy đủ lý do.

Cuối tháng, Trưởng bar thực hiện công việc tổng kết các loại vật dụng còn lại trong danh mục theo quy định như trên.

Với trường hợp hết đột xuất thì trưởng bar lập phiếu order để nhập hàng từ kho.

## 3. Quy định gửi rượu và mua rượu

### 3.1. Gửi rượu

Trường hợp khách hàng không sử dụng hết rượu, nhân viên phục vụ hỏi khách có gửi lại rượu tại nhà hàng hay không?

Nếu khách hàng không gửi rượu và đưa ra ý kiến của họ thì thực hiện theo ý kiến của khách hàng.

Nếu khách đồng ý gửi rượu lại, nhân viên lấy mẫu thẻ gửi rượu, sau đó ghi thông tin lên hai phiếu, 1 phiếu gửi khách hàng và 1 phiếu vòng vào cổ chai sau đó giao cho bộ phận bar.

NV bar phải nhập thông tin vào sổ gửi rượu gồm: tên khách, tên rượu, mã số, dung tích còn lại, ngày giờ.

Mẫu thẻ gửi rượu như sau:

Restaurant Logo and name.
<b>THẺ GỬI RƯỢU</b>
Tên khách hàng:
SĐT:
Cơ quan:
Địa chỉ:
Tên rượu:
Xuất xứ:
Dung tích:
Ngày sản xuất.
Đơn giá:
Dung lượng còn lại:
Ngày...tháng....năm 200...
Nhân viên phục vụ

Dung lượng của chai rượu được đo bằng thước tính từ đáy trở lên.

Khu vực để chai rượu gửi phải được quy định riêng và thông báo cho tất cả các NV bar đều biết.

Khi giao chai rượu cho Bar thì NV phục vụ phải yêu cầu Bar ký vào sổ gửi rượu.

NV bar phải quản lý chai rượu theo đúng hướng dẫn của nhà sản xuất.

Bộ phận bar chỉ xuất rượu khi NV bàn xuất trình được thẻ rượu của khách gửi lại. Sau khi xuất, NV bar phải ghi thông tin vào sổ gửi rượu và lưu lại các thẻ gửi rượu.

Trường hợp khách làm mất thẻ rượu, NV bàn phải ghi lại thông tin của khách vào thẻ rượu. NV phục vụ phải hỏi tất cả các thông tin trong thẻ rượu, trừ ngày sản xuất. Nếu đúng thông tin trong thẻ rượu thì chuyển cho quản lý nhà hàng xác nhận và chuyển cho bộ phận bar xuất hàng

### **3.2. Mua rượu**

Khi khách hàng yêu cầu mua rượu về, khách hàng không phải thanh toán 10 % thuế VAT.

Quản lý nhà hàng phải ký xác nhận vào tất cả các liên của order.

NV bar có trách nhiệm cho chai rượu vào túi chuyên dụng của nhà hàng và chuyển cho NV bàn để chuyển cho khách.

## **V. Bộ phận bếp**

### **1. Quy trình xây dựng kế hoạch thực đơn**

#### **1.1. Mục đích**

Đảm bảo theo mục tiêu doanh thu của nhà hàng.

Thực hiện theo các đơn đặt hàng đã ký.

Cơ sở xác định nhu cầu nguyên liệu, gia vị trong tháng.

Xác định các nguồn lực về tài chính, nhân sự, vật dụng cần thiết trong tháng....

#### **1.2. Nội dung**

##### **1.2.1. Các yêu cầu cơ bản của thực đơn**

Phải phù hợp với thói quen ăn uống và khẩu vị dân tộc của thị trường khách hàng mục tiêu

Phải cho phép khách hàng nhiều sự chọn lựa nhất



Cơ cấu món ăn trong thực đơn phải phong phú, tránh gây nhàm chán cho khác.

Chi phí món ăn tương xứng khả năng thanh toán khách hàng mục tiêu

Phải đạt được tầm nhìn chiến lược

Đảm bảo yêu cầu chất lượng, vệ sinh, hình thức món ăn

Đảm bảo mức lợi nhuận cửa hàng

Thoả mãn yêu cầu về thẩm mỹ của các món ăn đưa ra trong thực đơn về màu sắc mùi vị, và sự kết hợp các nguyên vật liệu trong một món ăn.

### **1.2.2. Thông tin xây dựng thực đơn**

Nhu cầu và sở thích của khách hàng thị trường mục tiêu

Trình độ tay nghề của CNV đặc biệt là đầu bếp

Mục tiêu lợi nhuận và đặc biệt là chính sách giá của nhà hàng ở từng thời điểm

Khả năng phục vụ tối ưu cho phép của nhà hàng

Yêu cầu về chế độ dinh dưỡng cho bữa ăn của khác

Tình hình thực đơn của nhà hàng và các đối thủ cạnh tranh của nhà hàng

### **1.2.3. Quy trình lập kế hoạch đối với một món ăn**

Trường hợp này áp dụng cho việc xác định nhu cầu nguyên liệu, giá vị cho một món ăn hoặc cho nhiều món ăn trong một đơn đặt hàng hoặc trong tháng.

Cột nhu cầu bằng số lượng khẩu phần nhân với định mức tương ứng (định mức này đã có phần trăm tiêu hao).

Phần trăm tiêu hao của từng loại thực phẩm bao gồm tiêu hao do quá trình vận chuyển, tiêu hao do lưu kho, tiêu hao trong quá trình sơ chế.

Phần trăm tiêu hao ở đây là phần tiêu hao do héo, ứ, hư, hỏng. Nếu giả sử khi mua nguyên liệu, không bị héo, không bị thối, hư... đến khi chế

biến thì đó là định mức chuẩn. Định đã có tiêu hao nhằm phòng ngừa nguyên liệu, gia vị bị hư...

Cột tồn chỉ áp dụng đối với loại nguyên liệu chỉ duy nhất sử dụng cho món ăn này. Trường hợp nguyên liệu sử dụng cho nhiều món ăn thì không sử dụng số liệu tồn này, mà phải tính tổng nhu cầu so sánh với số lượng tồn.

Có nhiều loại gia vị, hương liệu không áp dụng định mức tồn cho từng món ăn mà áp dụng định mức dự tính cho cả tuần hoặc cả tháng. Ví dụ, định mức của muối là trung bình 25 kg/tuần. Như vậy thì chỉ mua đủ cho một tuần là 25 kg, đến ngày thứ sáu phải kiểm tra xem lượng còn tồn là bao nhiêu?

#### **1.2.4. Quy trình lập kế hoạch đối với đơn đặt hàng**

Đơn đặt hàng của khách sẽ bao gồm nhiều món khác nhau. Mỗi món có thể dùng các nguyên liệu khác nhau hoặc dùng chung một loại nguyên liệu.

Mỗi món ăn cũng được tính toán tương tự như phần lập kế hoạch với món ăn.

Bước tiếp theo là cộng dồn tất cả các loại nguyên liệu, gia vị, ta được số tổng cần mua tương ứng.

Việc cộng dồn có thể thực hiện bằng máy, tính tay nhưng chuyên nghiệp là dùng phần mềm hoặc ứng dụng Excel để cộng.

Bảng tổng các loại nguyên liệu, gia vị sử dụng được mô tả theo biểu mẫu. Bảng tổng nguyên liệu sử dụng phải được Quản lý nhà hàng duyệt, chuyển cho bộ phận vật tư tiến hành mua. Một bản copy được chuyển cho bộ phận kế toán theo dõi.

#### **1.2.5. Quy trình lập kế hoạch tháng**

Bảng tổng nhu cầu thực phẩm trong tháng là căn cứ lên kế hoạch mua thực phẩm, quản lý tồn kho, căn cứ xác định dòng tiền của bộ phận kế toán, trả nhà cung cấp.

Quy trình lập kế hoạch thực đơn tháng dựa vào nhu cầu thực phẩm trong ngày thường, và nhu cầu thực phẩm của các đơn đặt hàng.

Các bữa ăn chính gồm bữa trưa và bữa tối. Giả sử tỷ lệ các món ăn trong ngày là tương ứng giống nhau. Số lượng món ăn mỗi ngày trong tuần có khác nhau.

Trường hợp khách đặc biệt bằng hoặc lớn hơn số phần tối đa mà nhà hàng có thể phục vụ thì hiệu suất là 100 %. Trường hợp phục vụ nhiều hơn công suất của nhà hàng thì nhà hàng sẽ phải thuê dịch vụ ngoài, trường hợp này vẫn tính hiệu suất của nhà hàng là 100 %.

Tổng số nguyên liệu và gia vị nhà hàng phải mua trong tháng bằng tổng nguyên liệu của các đơn đặt hàng cộng với tổng nguyên liệu trực tiếp phục vụ hàng ngày. Ví dụ thứ hai ngày 1/3/06, nhà hàng phục vụ cả buổi tối cho một đoàn khách 150 khách. Số thực phẩm phục vụ sẽ được tính cho số khẩu phần đó. Nếu một ngày bình thường buổi tối phục vụ một hệ số là 1, buổi trưa là 0.5. Tức là buổi tối đông gấp đôi buổi trưa. Thông thường thì mỗi ngày tỷ lệ số món ăn tiêu thụ là như nhau. Vậy trong ngày hôm đó sẽ gồm 02 lượng thực phẩm: lượng thứ nhất là của đơn đặt hàng, lượng thứ hai của buổi trưa tương ứng.

Tính tương tự cho các ngày khác.

Tính tổng các ngày trong tháng, ta được tổng lượng thực phẩm dự tính.

### 1.2.6. Bảng nhu cầu thực phẩm cho các món ăn

LOGO	BẢNG NHU CẦU THỰC PHẨM CHO MÓN ĂN	
------	--------------------------------------	--

Tên món ăn:						
Phục vụ cho						
Số phần món ăn.						
Thời gian						
<b>Yêu cầu về mặt chất lượng, kiểu dáng (yêu cầu khác của khách hàng):</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng</li> <li>- Mùi vị</li> <li>- Vệ sinh</li> <li>- Kiểu dáng</li> </ul>						
Stt	Tên thực phẩm đầu vào	Đơn vị	Định mức/phần	Nhu cầu	Tồn kho	+/-

Thời gian cần thực phẩm:

Nơi nhập:

**Quản lý nhà hàng duyệt**

....., ngày ... tháng ...

năm .....

Người lập:

**1.2.7. Bảng nhu cầu thực phẩm cho đơn đặt hàng**

<b>LOGO</b>	<b>BẢNG NHU CẦU THỰC PHẨM CHO ĐƠN ĐẶT HÀNG</b>	
-------------	--	--

Tên khách hàng	
SL khách	
Loại tiệc	
Thời gian phục vụ	

Thời gian cần thực phẩm:	
--------------------------	--

Stt	Tên thực phẩm đầu vào	Đơn vị	Nhu cầu	Tồn kho	+/-	Đ.giá	T.tiền	Nhà cung cấp dự kiến

.....ngày ... tháng ... năm .....

**Quản lý nhà hàng duyệt**

Người lập:

**1.2.8. Bảng nhu cầu thực phẩm trong tháng**

<b>LOGO</b>	<b>QUY TRÌNH XÂY DỰNG KẾ HOẠCH THỰC ĐƠN</b>	
-------------	---	--

Nhà hàng#	
Tháng	

Stt	Tên thực phẩm đầu vào	Đơn vị	Nhu cầu	Tồn kho	+/-	Đ.giá	T.tiền	Nhà cung cấp dự kiến

..... ngày ... tháng ... năm .....

**Quản lý nhà hàng duyệt**

Người lập:

## 2. Quản lý cốc gia vị hương liệu

LOGO		DANH MỤC GIA VỊ				
Stt	Tên gia vị	Miêu tả	Tác dụng	Định mức tồn kho tối thiểu	Nhà cung cấp chính	

## 3. Quy trình chế biến thực phẩm

### 3.1. Sơ chế thực phẩm

- Việc sơ chế thực phẩm được thực hiện qua 8 giai đoạn sau đây. Mỗi loại thực phẩm nhà hàng sẽ được lập một quy trình chế biến riêng. Mỗi quy trình chế biến đó phải tuân theo đúng các nội dung trong quy trình này, trường hợp có quy định rõ ràng ngược lại với quy trình này thì theo quy định đó.
- Mỗi quy trình có thể không nhất thiết gồm 8 bước dưới đây. Khu vực sơ chế phải là khu vực chuyên dùng, các thực phẩm phải được sơ chế và phân loại riêng để đảm bảo yêu cầu vệ sinh và không ảnh hưởng đến chất lượng của hương liệu.

Stt	Bước công việc	Người thực hiện	Mô tả	Yêu cầu/tài liệu
1	Phân loại nguyên liệu	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quá trình phân loại là quá trình chia tác các loại</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Không để các loại nguyên</li> </ul>

			<p>nguyên liệu với nhau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Về nguyên tắc, mỗi loại nguyên liệu được để, chứa riêng</li> </ul>	<p>liệu có ảnh hưởng đến mùi món ăn hoặc đến nhau nằm cùng vị trí.</p>
2	Nhặt, cắt	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Khi nhặt, chú ý phải dựng nhặt sạch những loại tạp chất, rau khác dính vào.</li> <li>▪ Dựng dao để cắt hai đầu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Các loại nguyên liệu phải có độ sắc, không nhàu nát.</li> </ul>
3	Làm tan đá (đói với thực phẩm đông lạnh)	Phụ bếp		
4	Rửa sạch	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rửa sạch chậu trước khi sử dụng</li> <li>▪ Cho nước sạch vào chậu lớn.</li> <li>▪ Nước và chậu không quá lớn và nhỏ so với nguyên liệu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nguyên liệu không bị gãy, rập nát.</li> <li>▪ Không ngâm nước quá lâu 15 phút trừ trường hợp có yêu cầu ngược lại.</li> </ul>
5	Gọt thái	Thợ chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chuẩn bị thớt, dao sạch sẽ.</li> <li>▪ Gọt thái theo tiêu chuẩn của loại nguyên liệu tương ứng</li> </ul>	
6	Sắp xếp	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cho nguyên liệu đã gọt thái vào đồ đựng tương ứng.</li> <li>▪ Chuyển các dụng cụ đã gọt thái sang một bên quy định và sẽ rửa sau.</li> </ul>	
7	Băm trộn	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rửa sạch dao, thớt.</li> <li>▪ Thực hiện băm trộn theo công thức tiêu chuẩn.</li> </ul>	
8	Nhào lặn...	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Có dụng cụ để chứa phục vụ cho nhào lặn riêng hoặc</li> </ul>	

			<p>trực tiếp trên thớt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cho nguyên liệu đã nhào lặn vào đồ chức.</li> </ul>	
9	Ướp gia vị	Phụ bếp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ướp gia vị theo công thức tiêu chuẩn.</li> <li>▪ Cho nguyên liệu vào độ đùng.</li> </ul>	

### 3.2. Chế biến nóng

**Mục tiêu chính của giai đoạn này là:**

- Chế biến món ăn theo đúng công thức
- Tăng khả năng hấp thụ thức ăn
- Tiêu diệt vi khuẩn gây bệnh

Stt	Bước công việc	Người thực hiện	Mô tả	Yêu cầu/tài liệu
1	Chuẩn bị dụng cụ nấu, chuẩn bị bếp	Thợ chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chuẩn bị nồi, chảo.</li> <li>▪ Chuẩn bị giá, đĩa lớn.</li> <li>▪ Chuẩn bị bếp gas...</li> <li>▪ Chuẩn bị gia vị</li> </ul>	
2	Tiến hành nấu	Thợ chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nấu theo mức nước quy định.</li> <li>▪ Nấu theo nhiệt độ quy định</li> <li>▪ Nấu theo thời gian quy định.</li> </ul>	
3	Trang trí	Thợ chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cho thức ăn ra đĩa theo cách trang trí quy định.</li> <li>▪ Dụng các nguyên liệu để trang trí.</li> <li>▪ Chuẩn bị gia vị, nước chấm.</li> </ul>	



4	Lưu trữ	Thợ chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hầu hết tuân theo quy định ăn ngay.</li> <li>▪ Trường hợp chưa ăn thì phải để nơi đảm bảo VSATTP.</li> </ul>	
---	---------	-----------	---	--

### **Yêu cầu của quá trình chế biến:**

- Chân tay phải rửa sạch sẽ.
- Khi chuyển các loại thực phẩm phải dùng dụng cụ chuyên dùng, không dùng tay, nếu dùng tay phải có bao nylon.
- Phải đeo tạp dề, khăn đầu trong quá trình chế biến.
- Không để mồ hôi rơi vào thực phẩm hay dụng cụ chế biến, dụng cụ nấu.

### **3.3. Công thức tiêu chuẩn cho món ăn**

<b>LOGO</b>	<b>CÔNG THỨC TIÊU CHUẨN CHO MÓN ĂN</b>	
-------------	--	--

<b>Tên món ăn:</b>	
<b><u>Yêu cầu về mặt chất lượng, kiểu dáng:</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng</li> <li>- Mùi vị</li> <li>- Vệ sinh</li> <li>- Kiểu dáng</li> </ul>	

Stt	Tên thực phẩm đầu vào	Đơn vị	Định mức/phần	Yêu cầu chất lượng, lưu trữ

Mức tiêu hao cho phép:

Các yêu cầu về nguyên liệu, gia vị

**Các bước nấu ăn:**

Bước 1: Sơ chế

Bước 2: Nấu

Bước 3: Trang trí

## **4. Quản lý dụng cụ bộ phận bếp**

### **4.1. Mục đích**

- Đảm bảo các dụng cụ luôn luôn ở trạng thái tốt (trên mức tiêu chuẩn trở lên).
- Tránh dụng cụ bị rỉ sét hoặc không phục vụ được sẽ ảnh hưởng đến chất lượng cũng như doanh thu của nhà hàng.

### **4.2. Nội dung**

#### **4.2.1. Nguyên tắc quản lý**

- Toàn bộ các dụng cụ chế biến là tài sản công ty, do vậy phải được quản lý tương tự như một tài sản về cách thức mua, quản lý (mang tính chất hiện vật), sửa chữa, kiểm tra.
- Mỗi dụng cụ phải có nhãn riêng, ngoài tính chất như một tài sản thì phải có thêm nội dung dùng cho sơ chế hay chín.

#### **4.2.2. Quy trình sử dụng**

- Dụng cụ chế biến phải được để vào nơi nhất định. Nơi đó phải có nhãn ghi rõ là nơi để dụng cụ chế biến như: Nơi để thớt, nơi để dụng cụ sơ chế, nơi để dụng cụ thái chín, nơi để đồ nấu, nơi để đồ xay....

- Trước khi sử dụng, dụng cụ chế biến đã được ngâm qua nước sôi 100 độ và được để khô. Khi để các dụng cụ này phải để tư thế sao cho nước không đọng lại vào dụng cụ chế biến. Đối với các dụng cụ có nguy cơ đọng nước cao thì phải lau khô trước khi cất.
- Trong quá trình sử dụng, không để dụng cụ chế biến trực tiếp lên sàn, lên những vị trí có khả năng gây bẩn, ảnh hưởng đến thực phẩm.
- Dụng cụ chế biến sau khi sử dụng xong, cho vào thùng nước, dụng cụ nước tẩy để rửa, sau đó rửa sạch bằng nước. Sau đó ngâm vào chậu nước lạnh (nước không có chất tẩy rửa) để làm bớt mùi nước tẩy 30 phút. Tráng qua nước sôi 100 độ và để khô.

#### 4.2.3. Tiêu chuẩn cụ thể

Stt	Tên dụng cụ chế biến	Mục đích sử dụng	Tiêu chuẩn	Cách thức bảo quản sử dụng

### 5. Lưu trữ thực phẩm

#### 5.1. Mục đích

- Giảm thiểu hàng lưu kho bị loại do hư hỏng
- Sẵn sàng cho quá trình chế biến
- Giúp lưu trữ chất lượng tốt nhất trong kho, duy trì hoặc tăng...

#### 5.2. Nội dung

##### 5.2.1. Lưu trữ thực phẩm sơ chế

**Quá trình vận chuyển về kho:**

- Yêu cầu thăng đưng thực phẩm khi mua.
- Dụng cụ che mưa nắng.
- Thời gian khi mua đến khi nhập kho.
- Yêu cầu trong quá trình vận chuyển.

**Quá trình tiền sơ chế:**

- Chuyển thực phẩm ra khỏi thăng.
- Thao tác tiền sơ chế.
- Yêu cầu thực phẩm trước khi lưu kho.

**Quá trình lưu trữ:**

- Điều kiện bảo quản trong kho về vệ sinh, nhiệt độ, độ thông thoáng, độ khô ráo, điều kiện ánh sáng,
- Bố trí sắp đặt hàng hoá theo chủng loại
- Thời gian lưu kho, quy tắc FIFO. Mục đích để đảm bảo theo đúng thời gian lưu trữ của từng loại thực phẩm.
- Phương tiện lưu trữ: Tủ lạnh, tủ đá, các loại giá đỡ, kệ để xếp

**5.2.2. Lưu trữ thực phẩm chế biến**

**Quá trình sơ chế trước khi chế biến:**

- Trong quá trình sơ chế, không để nguyên liệu trực tiếp lên sàn đất.
- Khu vực chế biến phải dựng các chất theo quy định để các loại ruồi, muỗi... bám vào thực phẩm.
- Thực phẩm sơ chế phải được rửa bằng nước sạch, trong, là loại nước máy do nhà nước cấp.
- Khi sơ chế xong, phải cho vào nơi quy định, có đồ che đậy.
- Thực phẩm trong quá trình chế biến cũng phải đảm bảo các quy định trên.

**Lưu trữ sau khi chế biến:**

- Thực phẩm khi chế biến xong phải để nguyên trong đồ dựng.

- Nếu cho vào đĩa, tô...thì những tô, đĩa đó phải sạch sẽ, hợp vệ sinh.
- Phải để vào nơi quy định, có đồ che đậy để không có ruồi, muỗi, bụi bẩn bám vào.

### **Quy định thực phẩm dùng không hết, quá hạn:**

- Toàn bộ các thực phẩm đã chế biến chỉ sử dụng trong vòng 24h.
- Thực phẩm sơ chế phải lưu trữ bằng tủ lạnh, yêu cầu quy định với thịt cá là 100 %.
- Với các loại rau, củ, quả, chỉ sử dụng trong phạm vi tính chất quy định.

## **6. Xử lý thực phẩm không dùng hết**

### **6.1. Mục đích**

- Đảm bảo áp dụng đúng quy định của nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm và môi trường.
- Đảm bảo môi trường trong sạch và ý thức của CNV về ATVSTP và môi trường.

### **6.2. Nội dung**

- Toàn bộ phần còn thừa của thực phẩm sơ chế phải được để riêng trong các thùng chứa. Bên ngoài thùng chứa phải ghi rõ là thùng chức cho loại phụ phẩm này.
- Đối với thực phẩm còn dư:
  - Thực phẩm còn dư là các loại thực phẩm nấu ăn còn thừa nhưng không sử dụng, thực phẩm khách hàng đã sử dụng nhưng còn dư.
  - Thực phẩm được thừa phải được chuyển cho các nhà thầu của công ty. Các nhà thầu sử dụng làm thức ăn cho gia súc, gia cầm....
  - Danh sách nhà thầu phải được lưu trữ và quản lý theo thủ tục đánh giá và kiểm soát nhà cung ứng.

- Thời gian giao thực phẩm dư là 8h sáng và 15h chiều. Nhân viên phục vụ để gọn thực phẩm thừa vào các thùng chuyên dụng có dán nhãn ghi rõ thùng sử dụng cho thức ăn thừa.
- Sau đó thông báo cho nhà thầu đến lấy thực phẩm. Khi giao hàng xong, nhân viên phục vụ yêu cầu đại diện nhà thầu ký tên vào sổ giao hàng.
- Nhân viên phụ trách phải báo cáo hàng tuần tình hình giao hàng. Báo cáo tuần gồm phần 1 có cột ngày, số lượng, tên nhà thầu, tên người nhận, ký tên., phần bên dưới ghi chú các nội dung phát sinh.

## **VI. Bộ phận thu ngân**

### **1. Công việc thu ngân**

#### **1.1. Nhận thông tin order**

Nhân viên thu ngân nhận phiếu order màu trắng từ nhân viên chạy bàn. Khi nhận được phiếu, bấm phiếu vào cọc theo thứ tự phiếu trước bên dưới, phiếu sau bên trên.

#### **1.2. Nhập thông tin**

- Tiến hành nhập ngay đầy đủ thông tin vào máy, sau khi nhập xong, kiểm tra lại thông tin nhập có khớp với máy không, nếu không đúng thì phải sửa lại. Sau khi nhập xong, đánh dấu chữ v vào phiếu, thể hiện phiếu đã được nhập.
- Trường hợp khách có nhiều hoá đơn thì tiếp tục nhập hoá đơn tiếp theo vào soft, lưu ý ghi số hoá đơn khác nhau. Mỗi lần nhập thì phải kiểm tra từng số liệu cho đúng.

#### **1.3. In bill và kiểm tra thông tin**

- Sau khi nhận được thông tin từ nhân viên chạy bàn hoặc nhân viên phục vụ yêu cầu in bill.
- Tiếp sau khi in Bill, nhân viên Thu ngân phải kiểm tra xem thông tin trên Bill có khớp với thông tin trên Order không. Nếu sai phải thực hiện lại các bước: vào máy→ In Bill→ Kiểm tra giữa Bill và Order trắng.
- Thời gian từ khi nhận được yêu cầu cho đến lúc báo cho NV chạy bàn nhận bill là 3 phút.

#### **1.4. Chuyển bill cho nhân viên chạy bàn**

Sau khi đã kiểm tra xong thông tin, nhân viên thu ngân liên hệ với nhân viên chạy bàn, chuyển hoá đơn cho NV chạy bàn để chuyển cho NV phụ trách bàn.

#### **1.5. Chỉnh sửa và in lại bill**

- Trường hợp nhận được thông tin chỉnh sửa hoá đơn, thông tin đó phải được xác nhận bởi tổ trưởng tầng phụ trách vào phiếu thanh toán (nếu không đủ nội dung, có thể ghi mặt sau).
- Dựa trên yêu cầu chỉnh sửa, nhân viên thu ngân chỉnh sửa theo yêu cầu, in bill và chuyển lại cho NV chạy bàn, sau đó lưu lại phiếu thanh toán có nội dung đề nghị chỉnh sửa.

#### **1.6. Ghi hoá đơn**

- NV thu ngân chỉ ghi hoá đơn VAT khi nhận được thông tin từ NV bàn là khách đã đồng ý thanh toán (không có khiếu nại sau khi chuyển bill cho khách).
- Khi ghi hoá đơn VAT phải tuân thủ theo đúng hướng dẫn ghi hoá đơn của công ty.

- Sau khi phải kiểm tra lại toàn bộ thông tin trong hoá đơn, trường hợp có sai sót hoặc do khách hàng phản ánh sai sót thì phải ghi lại hoá đơn VAT mới cho khách.
- Các sự cố ghi sai, hư...hoá đơn VAT, NV thu ngân thực hiện theo quy định xuất và quản lý hoá đơn VAT của công ty.
- Khi chuyển giao hoá đơn VAT cho bộ phận phục vụ hoặc chuyển phát nhanh hoá đơn VAT cho khách hàng (chuyển cho bộ phận hành chính để chuyển cho khách hàng) thì phải ký nhận vào sổ giao tài liệu.

### 1.7. Tổng hợp hoá đơn trong ngày

- Cuối ngày, tổ trưởng thu ngân tập hợp toàn bộ order, lập danh sách bill, hoá đơn VAT đã xuất, kiểm tra với số lượng có khớp với nhau không. Trường hợp không khớp thì phải kiểm tra lại, nếu vượt quá thẩm quyền, báo cáo TP TCKT giải quyết.
- Bảng tổng hợp phải được tổ trưởng thu ngân ký, chuyển cho kế toán vào sáng ngày hôm sau.

## 2. Quản lý và xuất hóa đơn

### (Quy định chung về việc viết hoá đơn GTGT)

#### 2.1. Hướng dẫn chung viết hoá đơn giá trị gia tăng (GTGT)

##### 2.1.1. Sơ đồ Mô tả các chỉ tiêu trên hoá đơn GTGT:

<b>HOÁ ĐƠN</b>	Mẫu số...
<b>GIÁ TRỊ GIA TĂNG</b>	



Liên 2: Giao khách hàng					
(1) Ngày tháng năm					
Đơn vị khách hàng:		(2) Phần đóng dẫn viên			
Địa chỉ:					
Số tài khoản:					
Điện thoại:		Mã số thuế:			
(3)HỌ tên người mua hàng:					
(4)Tên đơn vị					
(5)Địa chỉ:					
(6)Số tài khoản:					
(7)Hình thức thanh toán:			(8)Mã số thuế:		
Stt	Tên hàng hoá dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
A	B	C	D	E	F
	(9)				(10)
Cộng tiền hàng .....					
(11)Thuế suất VAT      % (12)tiền thuế VAT					
.....					
(13)Tổng cộng tiền thanh toán .....					
(14)Số tiền viết bằng chữ:					
.....					
(15)Người mua hàng		(16)Người bán hàng		(17) Thủ trưởng đơn vị	

### 2.1.2. Hướng dẫn cách viết các chỉ tiêu trên hoá đơn GTGT:

#### Chỉ tiêu (1):Ngày, tháng, năm của hoá đơn:

- Ngày, tháng, năm hoá đơn viết theo ngày hiện tại và liên tục theo thời gian.
- Chỉ tiêu này phải được ghi đầy đủ và đúng trên cả 3 liên của hoá đơn GTGT.

**Chỉ tiêu (2): Thông tin của doanh nghiệp phát hành hoá đơn:**

- Thu ngân có nhiệm vụ kiểm tra thông tin trên bằng cách xem trên liên 2 hóa đơn trên Dấu Mã số thuế của công ty hay chưa, lúc đó mới tiến hành viết hoá đơn (HĐ).

**Chỉ tiêu (3): Họ và tên người mua hàng:**

- Viết đầy đủ HỌ và tên người mua hàng.

**Chỉ tiêu (4): Tên đơn vị:**

- Là các tổ chức (công ty, văn phòng đại diện, HTX, hộ kinh doanh...), hoặc cá nhân là đối tượng phản ánh trên chỉ tiêu này. Cần viết đầy đủ, chính xác tên tổ chức.

**Chỉ tiêu (5): Địa chỉ người mua:**

- Thể hiện đầy đủ thông tin về địa chỉ khách hàng đến Tỉnh (Thành phố).

**Chỉ tiêu (6): Số tài khoản:**

- Chỉ tiêu này được viết khi khách hàng yêu cầu và đưa thông tin cho thu ngân.

**Chỉ tiêu (7): Hình thức thanh toán:**

- Ghi là tiền mặt (Viết tắt: TM) khi khách hàng giao dịch thanh toán bằng tiền mặt.
- Ghi là chuyển khoản (Viết tắt: CK) khi khách hàng giao dịch thanh toán bằng thẻ tín dụng hoặc thanh toán trả chậm qua hệ thống ngân hàng.

**Chỉ tiêu (8): MS (Viết tắt của mã số thuế khách hàng): Có 14 ô:**

- Mã số thuế được coi là đủ khi có đủ tối thiểu: 10 số (10 ký tự số cho 10 ô đầu tiên tính từ trái sang phải). Tối đa có 14 số, được dùng trong những trường hợp nhà hàng có nhiều chi nhánh, trụ sở con... đăng ký kê khai thuế độc lập với cơ quan thuế tại địa bàn hoạt động.

**Chỉ tiêu (9): Tên hàng hoá, dịch vụ:**

- **Thống nhất cách ghi chung là: Tiếp khách.**

- Ghi nội dung khác nếu khách yêu cầu nhưng phải đúng loại hình kinh doanh là dịch vụ ăn uống (uống, đặt tiệc...).

**Chỉ tiêu (10): Cộng tiền hàng:**

- Là số tiền ăn trước thuế trên bill thanh toán (Đã trừ đi chiết khấu, giảm thẻ Vip nếu có).

**Chỉ tiêu (11): Thuế suất thuế giá trị gia tăng:**

- Bộ tài chính quy định là 10% đối với loại hình dịch vụ ăn uống.

**Chỉ tiêu (12): Tiền thuế GTGT:**

- Được tính như sau:  $(12) = (10) \times 10\%$ .

**Chỉ tiêu (13): Tổng cộng tiền thanh toán:**

- Được tính như sau:  $(13) = (10) + (12)$ .
- **Ghi chú:** Để thuận tiện cho việc hạch toán của kế toán chỉ tiêu số (13) nên làm tròn đến con số hàng nghìn. Chính vì vậy chỉ tiêu số (10) sẽ được tính từ chỉ tiêu số (13) : **Lấy  $(13)/1.1 = (10)$** . Lưu ý làm tròn số cuối của số tiền thuế để tránh nhầm khi cộng:  $((10) + (12))$ .

**Chỉ tiêu số (14): Số tiền viết bằng chữ:**

- **Không** được bỏ sót chỉ tiêu này, nếu không hoá đơn sẽ không được coi là hợp lệ sẽ bị cơ quan thuế xử phạt hành chính.

**Chỉ tiêu số (15, 16, 17): Chữ ký và họ tên của những đối tượng liên quan đến HĐ:**

- Kiểm tra tất cả các chỉ tiêu trên khi giao liên 2 cho Khách hàng.
- Không ký qua giấy than (chữ ký ở ba liên là chữ ký trực tiếp lên từng liên).

## 2.2. Những sai sót thường gặp và cách xử lý

### 2.2.1. Những Sai Sót thường gặp

#### Nguyên nhân khách quan

- Nếu trường hợp khách hàng đưa thông tin sai lệch và yêu cầu viết lại:

- Trường hợp liên 2 hoá đơn chưa được cho khách, huỷ hoá đơn ngay tại cuốn và không phải làm thêm thủ tục gì, xuất hoá đơn khác bù vào.
- Trường hợp liên 2 hoá đơn đã đưa khách hàng thì phải xem xét thời điểm khách hàng yêu cầu viết lại, nội dung yêu cầu viết lại có phù hợp và được chấp nhận hay không.

- Khi tiếp nhận yêu cầu của khách xong, thu ngân phải có nhiệm vụ thông tin lại cho phòng kế toán để tiện xử lý (thông tin phải đầy đủ, chính xác).

**TH1:** Nếu thời điểm yêu cầu viết lại hoá đơn phát sinh đồng thời trong cùng 1 tháng với hoá đơn khách hàng yêu cầu viết lại và yêu cầu được chấp nhận: Thu ngân làm thủ tục huỷ hoá đơn cũ (Bằng biên bản huỷ hoá đơn theo mẫu, lý do ghi huỷ tùy từng trường hợp cụ thể), sau khi hoàn tất thủ tục huỷ mới tiến hành viết hoá đơn mới trả cho khách hàng (Lưu ý: Nếu thu ngân nào là người tiếp nhận thông tin thì nên theo việc này đến khi hoàn tất xong các thủ tục cần có, tránh trường hợp thông tin bị sai lệch ảnh hưởng đến việc xử lý hoá đơn).

**TH2:** Nếu thời điểm yêu cầu viết lại hoá đơn phát sinh không đồng thời trong tháng với hoá đơn khách hàng yêu cầu viết lại. Thu ngân báo lại với phòng kế toán để trao đổi và tìm cách giải quyết. Tuy nhiên,

trường hợp này thường khó được chấp nhận và xử lý. Thu ngân nên chủ động thuyết phục khách hàng là không thể huỷ hoá đơn cũ và đề nghị sẽ viết hoá đơn theo đúng yêu cầu của khách nếu khách hàng thanh toán 10% tiền thuế GTGT.

### Nguyên nhân chủ quan

- Thu ngân là người chịu trách nhiệm lớn nhất đối với những hoá đơn được viết ra, chính vì vậy cần hết sức cẩn thận trong việc tiếp nhận thông tin và viết hoá đơn cho khách hàng.
- **Lưu ý: Khi tiếp nhận thông tin cần tạo kỹ năng:**
- **Đọc lại và làm phép tính cộng số tiền trước giao hoá đơn cho khách hàng.**
- **Sẽ có quy chế của công ty đối với những trường hợp sai sót không đáng có do kỹ năng của thu ngân kém.**

### 2.2.2. Xử lý những trường hợp hoá đơn viết sai

- Nếu hoá đơn viết quân không kẹp giấy than để in lên liên 3 (tờ màu xanh), người viết hoá đơn có thể dựng bút không còn mực để viết đổ lại trên liên 1 hoá đơn khi đã kẹp giấy than để in xuống liên 3.
- Mỗi thu ngân trong 1 ca làm việc đều có thời gian trống lúc khách hàng chưa thanh toán, nên ngồi xem lại những hoá đơn do mình viết để phát hiện sai sót chẳng hạn như quân hình thức thanh toán, hoặc thuế suất 10%, ... để bổ xung trước khi chuyển hoá đơn lại cho giám đốc. Nếu để kế toán phát hiện sai sót sẽ có hình thức xử phạt theo quy chế mới sắp được ban hành.
- Những sai sót về thông tin khách hàng nếu viết sai không nhiều thì có thể gạch bỏ phần sai và viết lại trên cùng dòng.

- Tuyệt đối không tẩy sửa mã số thuế khách hàng và số tiền thanh toán.

**Lưu ý: Tránh việc viết sai và huỷ hoá đơn quá 5 tờ trong 1 tháng.**

### **2.3. Một số trường hợp liên quan đến hoá đơn**

**2.3.1. Khách hàng ăn và lấy hoá đơn sau Khi khách đưa bill trắng đã được thanh toán và yêu cầu viết hoá đơn GTGT. Cần làm các việc như sau:**

- Xem ngày tháng in trên bill trắng rồi kiểm tra xem đã viết hoá đơn chưa, tránh trường hợp đã viết rồi khách lại yêu cầu viết tiếp.
- Khi khách đưa tờ Visa hồng và yêu cầu viết hoá đơn cần phải kiểm tra số giao dịch xem đã viết hoá đơn chưa.
- Nhập số giao dịch vào phần mềm để kiểm tra trong máy có đúng số tiền không tránh trường hợp bill giả.

### **2.3.2. Thanh toán thẻ tín dụng**

**Khách hàng giao dịch thanh toán bằng thẻ tín dụng:**

- Nếu khách hàng giao dịch thanh toán bằng thẻ visa và master thì thanh toán bằng máy của trung tâm thẻ ngân hàng Á châu. Hoá đơn viết trong trường hợp này vẫn ghi hình thức thanh toán : TM.
- Nếu khách hàng thanh toán bằng thẻ Amex thì chỉ có máy của trung tâm thẻ ngân hàng ngoại thương là cho phép thanh toán, Trường hợp này luôn phải viết hoá đơn cho khách hàng mặc dù khách hàng không yêu cầu và ngày hoá đơn không phải là ngày hiện thời. Hình thức thanh toán ghi là: chuyển khoản (CK).
- Khi khách hàng thanh toán bằng thẻ Visa, Master, Amex tại máy của trung tâm thẻ Ngân hàng ngoại thương thì giữa số tiền thanh toán trên hoá đơn in ra từ máy cà thẻ phải khớp với số tiền trên hoá đơn GTGT đến đơn vị đồng.

Chú ý: Nếu có vấn đề gì phát sinh ngoài những lưu lý trên đây, thu ngân có trách nhiệm báo với phòng Tài chính – kế toán để tìm phương pháp giải quyết thích hợp.

2.4. Chuyển giao hoá đơn: Khi chuyển hoá đơn cho khách hàng hoặc bộ phận khác thì phải yêu cầu người nhận ký vào sổ giao tài liệu.

### 2.5. Bảng theo dõi hóa đơn VAT

Stt	Số giao dịch	Tên công ty mua hàng	Số HĐ	Mã số thuế	Số tiền TT	VAT	Tổng tiền	Người viết	Chủ tài khoản	HTTT

### 2.6. Mẫu thụng tin hóa đơn

1. Tên khách hàng	
2. Ngày	
3. Bàn/phòng số	
4. Thông tin hoá đơn	
Tên đơn vị.	
Nội dung ghi hoá đơn	
Địa chỉ.	
Mã số thuế:	
5. Thông tin khác:	
Địa chỉ:	
Điện thoại:	

## 3. Quản lý tiền

### 3.1. Nhận tiền từ khách

Khi nhận được tiền từ khách phải kiểm tra xem: tiền có bị rách không, kiểm tra tiền giả theo hướng dẫn của công ty, cụ thể:

- Nếu tiền polyme hay ngoại tệ thì không chấp nhận tiền rách.

- Theo hướng dẫn phát hiện tiền giả hoặc máy kiểm tra tiền để xác định xem có phải tiền giả hay không?
- Trường hợp phát hiện tiền giả hay tiền rách như trên thì phải đưa lại toàn bộ số tiền cho tổ trưởng phục vụ trả lại khách. Phải giải thích rõ lý do cho tổ trưởng phục vụ biết để thông tin cho khách hàng đầy đủ.
- Nếu không phải tiền giả hay rách như trên thì nhận tiền của khách

### 3.2. Trả tiền dư cho khách

Nhân viên thu ngân trả lại phần tiền còn dư cho khách. Tiền trả cho khách không được rách, phải phẳng phiu, còn mới.

### 3.3. Phân loại và giao tiền

- Mỗi loại tiền phải để riêng vào từng cộc, dựng dây thun cột lại. Sau khi trả tiền dư cho khách phải tiến hành phân loại tiền ngay.
- Sau đó phải khóa tủ tiền lại, tủ đựng tiền chỉ được mở trong thời gian nhận và trả tiền cho khách, kiểm kê cuối ca.
- Cuối ngày phải đếm tổng cộng từng tờ, sau đó ghi vào biên bản giao tiền và giao lại cho Giám đốc nhà hàng.

### 3.4. Biên bản giao tiền

Loại tiền	Số lượng	Thành tiền	Ghi chú
500,000			
200,000			
100,000			
50,000			
20,000			
10,000			
5,000			
2,000			
1,000			
500			
USD			
VISA			



Tổng cộng			
-----------	--	--	--

Doanh số bán	đồng
Tiền lẻ giao	đồng
Phát sinh	
Tiền tít	đồng
Tổng tiền thực nộp	đồng
Ghi chú:	đồng

....., ngày ... tháng ... năm 200...

**Người giao**

**Người nhận**

## VII. Bộ phận vệ sinh nhà hàng

### 1. Vệ sinh WC

#### 1.1. Yêu cầu

- Sàn, tường, bồn rửa tay, bồn cầu phải được lau khô và sạch sẽ.
- Thùng đựng rác không được nhiều quá 2/3 thùng.
- Gương soi không có vết nước, không có vết ố, gương nhìn trong.
- Mặt bồn rửa tay phải được lau sạch, lỗ thoát nước không có cặn vàng.
- Cửa và tay nắm phải sạch không có dấu tay và luôn ở điều kiện hoạt động tốt.
- Phải đảm bảo giấy vệ sinh, xà bông rửa tay, khăn lau tay phải được cung cấp đầy đủ. Khi cuộn giấy vệ sinh hết chỉ còn 1/3 thì phải thêm 1 một cuộn giấy mới, xà bông chỉ còn 1/3 phải được thêm cục xà bông mới, khăn lau tay luôn đảm bảo định mức là 10 cái.
- Thời gian kiểm tra lại WC trong thời gian phục vụ là 20 phút/lần.

#### 1.2. Chuẩn bị dụng cụ

Stt	Tên dụng cụ	Ứng dụng
-----	-------------	----------

1	- Nước rửa kính.	
2	- Bộ lau kính.	
3	- Nước sumô rửa bên ngoài bồn cầu.	
4	- Nước con vịt tẩy rửa bên trong bồn cầu.	
5	- Chổi cước.	
6	- Nước rửa sàn VIM sunlight	
7	- Bàn chải sàn.	
8	- Bát nhựa.	
9	- Miếng dạ xanh	
10	- Xô nhựa.	
11	- Cây lau.	
12	- Khăn bông màu đỏ	

### 1.3. Vệ sinh trong ngày (2 lần/ngày)

Việc tổng vệ sinh WC phải thực hiện 2 lần trong ngày ngoài thời gian phục vụ khách hàng nhưng phải trước giờ phục vụ khách là 30 phút (đối với các công việc vệ sinh trong các phòng, khu vực bàn).

Các bước vệ sinh trong ngày cụ thể như sau:

#### a) Lau bồn cầu:

- Cho nước tẩy hiệu con vịt vào trong bồn cầu, khi cho phải nhỏ từ từ vào vị trí bên trên gần bồn cầu nhất.
- Dùng chổi cước chạm vào chất tẩy rửa xoay 2 vòng quay bên trong bồn cầu cho chất tẩy rửa đều quanh bồn cầu, sau đó bắt đầu chà bồn cầu.

#### b) Lau tường xung quanh và các vách ngăn toilet.

- Nhỏ nước tẩy bên ngoài bồn cầu, trên nắp và trên miếng nhựa để ngồi.
- Dùng bàn chải sàn, xoa cho đều rồi bắt đầu chà cho sạch.
- Cho nước vào xô, xả đều bên trong bên ngoài, ấn vào vòi nước của WC xả bên trong một lần nữa.

- Dụng khăn màu đỏ lau khô miếng nhựa ngồi, nắp WC.

c) **Lau tường.**

- Dụng ca nước đổ quanh các tường, dụng khăn xanh lau khô quanh tường.
- Hàng tuần phải dụng nước sumo để tổng vệ sinh tường 1 lần/tuần.

d) **Lau bồn rửa tay và các gờ quanh bồn rửa tay:**

- Dụng ca nước đổ vào lavabo, dụng khăn xanh lau khô quanh bồn rửa (cả trên và dưới).
- Hàng tuần phải dụng nước tẩy hiệu tẩy hiệu sumo để tổng vệ sinh bồn rửa tay 1 lần/tuần.

e) **Lau sàn sạch, xả nước, dụng chổi lau khô sàn.**

- Xả nước vào sàn, xả từ vị trí cao cho nước chảy đều lên toàn bộ sàn.
- Dụng nước rửa sàn VIM sunlight và bàn chải sàn để chà sạch.
- Dội nước lần 2 và tiếp tục chà lại.
- Xả nước tiếp cho đến khi sạch sàn.
- Dụng cây lau để lau khô sàn.

f) **Lau kính.**

- Xịt nước rửa kính lên kính (từ vị trí cao nhất).
- Dụng cây lau kính lau 2 lần cho sạch.

g) **Cho bao nylon vào thùng vệ sinh.**

- Trường hợp thùng rác đã đầy quá 2/3 hoặc quá nặng mùi thì túm đầu túi nylon lại.
- Thay bằng túi nylon khác.
- Chuyển túi nylon chứa rác xuống thùng rác tổng tại nhà bếp. Trước khi chuyển phải dụng dây cột thùng rác lại, cho bao nylon chứa rác vào thùng đồ chuyển xuống dưới.

h) **Thêm giấy vệ sinh, khăn lau, xà bông.**

- Trường hợp giấy vệ sinh đã hết chỉ còn 1/3 thì cho thêm một cuộn giấy ở trên mặt thùng chứa nước của bồn cầu.
- Nếu nến chỉ còn 1/3 thì thay nến mới.
- Thêm cho đủ số lượng khăn lau là 7 cái/1 WC.

#### **1.4. Kiểm tra vệ sinh 20 phút/lần trong giờ phục vụ**

Thời gian bắt đầu kiểm tra lần đầu tiên được tính từ giờ nhà hàng bắt đầu phục vụ khách, nhân viên tạp vụ kiểm tra các nội dung như sau:

- Tường, bồn rửa tay, kính, bồn cầu, sàn. Nếu thấy không đảm bảo yêu cầu thì phải vệ sinh lại.
- Kiểm tra giấy vệ sinh, khăn, xà bông nếu không đủ theo yêu cầu thì phải thêm tiếp.
- Kiểm tra xem thùng rác có đầy quá 2/3 không, nếu có thì phải mang rác đi đổ.
- Thời gian kiểm tra và thực hiện không quá 10 phút.

### **2. Vệ sinh bếp – bàn...**

#### **2.1. Vệ sinh bếp**

- NV vệ sinh phải vệ sinh sàn bếp sạch vào cuối ngày. Dụng cụ sử dụng là cây lau, chổi cước, bàn chải sàn. Sau đó tiến hành thu dọn các vật dụng và dụng cụ vệ sinh trong bếp.
- Hàng tuần nhân viên vệ sinh phải vệ sinh bếp nướng, máy hút mùi, tường bếp, cọ các lọ, bếp ga. Dụng cụ sử dụng là miếng pad dạ xanh.
- NV vệ sinh phải cọ ống khói 2 lần/1 tháng. Dụng cụ sử dụng là chiếc cọ nổi bằng lá nhôm.

#### **2.2. Vệ sinh bàn ghế**

- Mỗi tuần 1 lần, NV vệ sinh phải dùng khăn lau vệ sinh màu xanh lau toàn bộ bàn ghế, lau vệ sinh giữa các cạnh của bàn ghế.
- NV vệ sinh phải có kế hoạch vệ sinh báo trước cho tổ trưởng tầng.

### **2.3. Vệ sinh các vật dụng bằng gỗ**

- NV vệ sinh không được dùng hoá chất hay nước lau sàn gỗ hay tường gỗ, cửa gỗ.
- Dùng cây lau ẩm lau sạch các sàn gỗ, giẻ lau màu xanh ẩm lau các cửa và trụ gỗ. Mỗi ngày lau 2 lần ngoài giờ phục vụ.
- Hàng tuần tiến hành tổng vệ sinh sàn gỗ, tường gỗ, cửa gỗ cụ thể: các khe giữa gỗ và tường, các khe cửa, phần cao quá đầu người của trụ gỗ đến trần. Dụng cụ chuẩn bị: giẻ lau ẩm, thang, nước rửa kính và đồ lau kính với cửa gỗ có ốp kính.

### **2.4. Vệ sinh cầu thang – sàn trơn**

#### **Lau tay vịn cầu thang hàng ngày:**

- Gấp khăn làm 4.
- Dùng khăn ẩm vuốt từ trên xuống dưới 2 lần.
- Trường hợp vẫn bị bẩn thì đổi qua mặt khăn khác và vuốt lại lần nữa.
- Dùng đầu khăn ấn mạnh lau vào các góc cạnh của cầu thang (bề mặt bên trên vào bên dưới).
- Thực hiện một ngày 2 lần sáng/chiều, trước giờ phục vụ

#### **Lau tay vịn cầu thang hàng tuần:**

- Dùng khăn lau đều toàn bộ xung quanh các trụ và thanh chống tay vịn cầu thang.
- Đánh bóng tay vịn bằng gỗ cả hai bên cầu thang (theo hướng dẫn đánh bóng gỗ).

#### **Lau sàn cầu thang và sàn khác:**

- Phải lau từ trên xuống dưới.
- Đối với rác thì phải cho ngay vào thùng rác.
- Dùng cây lau lau 2 lần. Sau khi lau xong, dùng cây lau khô để lau sàn cho khô.

- Lau thật kỹ các góc cho hết bụi.
- Thực hiện một ngày 2 lần sáng/chiều, trước giờ phục vụ

### 2.5. Vệ sinh thu ngân – bar

- Dụng cụ khăn lau sạch mặt quầy bar, thu ngân.
- Lau cả máy vi tính thuộc quầy thu ngân.
- Các khu vực khác do nhân viên bar, thu ngân phải trực tiếp vệ sinh.

### 2.6. Vệ sinh vật dụng, khu vực trang trí

- Đối với cây trang trí thì phải lau sạch từng lá, lau sạch thân cây bằng khăn lau màu xanh. Thực hiện định kỳ hàng tuần.
- Đối với các lọ hoa thì phải lau sạch các lá, cuống hoa và lọ đựng hàng ngày.

### 2.7. Vệ sinh khu vực văn phòng

- Trước giờ mở văn phòng 30 phút phải lau sạch các bàn làm việc, thu dọn rác vào thùng rác.
- Thu dọn các cốc nước, rửa sạch và lau khô và để đúng vị trí.
- Dụng cụ máy hút bụi để hút bụi toàn bộ thảm trong văn phòng.
- Chuyển rác ra ngoài, thay bao nylon mới và chuyển rác xuống thùng rác tại bếp.

## 3. Vệ sinh kính

### 3.1. Yêu cầu

- Kính nhìn trong suốt.
- Không có vết bụi bẩn, vết hoa tay trên kính.
- Lau kính 2 lần/ngày

### 3.2. Chuẩn bị phương tiện

Stt	Tên dụng cụ	Ứng dụng
<b>Vệ sinh định kỳ hàng ngày</b>		

1	- Nước rửa kính	
2	- Cây lau	
3	- Xô đựng đồ	
<b>Vệ sinh định kỳ hàng tuần</b>		
1	- Bông lau kính	
2	- Dụng cụ khuấy nước	
3	- Dao cạo kính	
4	- Nước rửa kính	
5	- Cây lau	
6	- Xô đựng đồ	

### 3.3. Trình tự thực hiện

#### Vệ sinh hàng ngày:

Thực hiện làm 2 lần, sáng/chiều, ngoài giờ phục vụ:

- Xịt nước rửa kính lên vị trí kính cao nhất, xịt cách nhau 20 cm theo chiều ngang.
- Dùng cây lau kính lau từ trên xuống dưới (không lau ngược lên) 2 lần. Trường hợp chưa sạch thì lau thêm lần nữa.
- Khoảng cách mỗi lần lau từ trên xuống dưới là 75cm.
- Tiếp đó xịt tiếp nước rửa kính ở vị trí tiếp theo (cách vị trí xịt ban đầu là 75cm) và thực hiện các thao tác như trên.
- Nếu trong quá trình vệ sinh mà phát hiện có giấy dán hay băng keo, kẹo cao su...trên kính thì dùng dao cạo kính cạo đi..

#### Vệ sinh định kỳ:

Thực hiện làm 2 lần, sáng/chiều, ngoài giờ phục vụ:

- Xịt nước rửa kính lên vị trí kính cao nhất, xịt cách nhau 20 cm theo chiều ngang.
- Dùng cây lau kính lau từ trên xuống dưới (không lau ngược lên) 2 lần. Trường hợp chưa sạch thì lau thêm lần nữa.

- Khoảng cách mỗi lần lau từ trên xuống dưới là 75cm.
- Tiếp đó xịt tiếp nước rửa kính ở vị trí tiếp theo (cách vị trí xịt ban đầu là 75cm) và thực hiện các thao tác như trên.
- Nếu trong quá trình vệ sinh mà phát hiện có giấy dán hay băng keo, kẹo cao su...trên kính thì dùng dao cạo kính cạo đi..

#### 4. Bảo dưỡng và vệ sinh thảm sàn

##### 4.1. Tiêu chuẩn vệ sinh sàn thảm

- Không có rác trên mặt thảm
- Hút bụi 2 lần/ngày
- Không có nước trên thảm.
- Tẩy sạch các vết dơ.
- Phải giặt thảm 2 lần/tháng.

##### 4.2. Vệ sinh hàng ngày

- Các vết dơ trên mặt thảm thì tẩy dễ dàng hơn là những vết dơ đã nhấm vào thảm. Vì thế phương pháp vệ sinh đơn giản được đề nghị là sử dụng máy hút bụi để hút và đánh tơi sợi thảm mỗi ngày làm cho các vết dơ và bụi bẩn bám trên thảm sẽ được lấy đi dễ dàng trước khi bụi và các chất dơ rớt vào trong sợi thảm.
- Nếu các chất dơ và bụi không lấy được đi thì nó sẽ ngấm vào thảm và làm giảm đi tuổi thọ của thảm. Nếu để bụi và đất chồng chất quá lâu trong thảm thì khi muốn lấy bụi và đất ra chỉ có phương pháp giặt thảm.

##### Tiến trình thực hiện việc sử dụng hút bụi

Bước thực hiện	Vấn đề	Tiêu chuẩn & Giải thích
- Giới thiệu	- Máy hút bụi dùng để làm gì?	- Máy hút bụi dùng để hút các hạt bụi nhỏ trên thảm hay sàn nhà khi chúng ta làm vệ sinh hàng ngày thay cho việc dùng chổi và đồ hót rác như chúng ta thường thấy. Ngoài ra máy hút bụi khi chúng ta thay đổi các đầu hút khác nhau thì có thể hút bụi được trên ghế nệm, tường, trần và các vật trang trí khác.
	- Máy hút bụi gồm có các bộ	- Máy hút bụi có các bộ phận sau: * Một mô tơ hút dùng bằng điện.



<b>Bước thực hiện</b>	<b>Vấn đề</b>	<b>Tiêu chuẩn &amp; Giải thích</b>
	phận nào?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Vỏ máy bằng nhựa hay có thể bằng Inox để chứa bao hút bụi.</li> <li>* Ống dây hút bụi bằng nhựa có dạng xoắn ốc để dễ dàng uốn cong.</li> <li>* Cây hút bụi thường thì bằng Inox dạng ống và bàn hút bụi.</li> <li>* Sau cùng là một số dụng cụ phụ như các đầu hút cho trần, tường, ghế...</li> </ul>
	- Đặc điểm của máy hút bụi là gì?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng mô tơ điện với cánh quạt tạo lực hút chân không để hút bụi vào trong ngăn chứa bụi của máy.</li> <li>- Chỉ được sử dụng cho việc hút bụi ở những nơi khô ráo tuyệt đối không được hút bụi ở những nơi ẩm ướt hay có nước sẽ làm hư mô tơ.</li> </ul>
	- Mục đích của tiến trình là gì?	- Giúp cho việc sử dụng và bảo dưỡng máy đạt hiệu quả cao.
<b>Thực hiện tiến trình như thế nào?</b>		
- Bước một: Chuẩn bị	- Cần kiểm tra những gì?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại dây điện và phích cắm có đảm bảo an toàn hay không?</li> <li>- Kiểm tra lưỡi cao su của đầu miệng hút còn sử dụng được hay không?</li> </ul>
- Bước hai: Cách sử dụng máy hút nước.	- Cách thực hiện việc hút nước ra sao?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu vũng nước nhiều thì đặt miệng hút chỗ trũng nhất để hút, vì nước luôn đổ dồn về phía thấp nhất theo nguyên tắc bình thông nhau do đó ta sẽ đỡ tốn công để di chuyển cây hút nước.</li> <li>- Trong trường hợp bình thường thì hút từng đường một, đường sau sẽ chồng lên đường trước 5cm.</li> </ul>
	- Các điểm lưu ý khi sử dụng máy?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không bỏ mạnh đầu hút vì dễ làm nứt đầu hút.</li> <li>- Không được dưng dây hút kéo lê máy sẽ làm hỏng dây.</li> <li>- Máy có thể sử dụng cho việc hút bụi nhưng khi hút bụi thì phải bảo đảm có filter lọc trong máy để ngăn bụi vào mô</li> </ul>

Bước thực hiện	Vấn đề	Tiêu chuẩn & Giải thích
		tơ. - Trước khi hút bụi phải thu dọn hết các rác để tránh bị tắc trong Ống hút bụi.
- Bước ba: Thu dọn và cất kho	- Kiểm tra và vệ sinh những bộ phận gì của máy hút nước?	- Xả bỏ nước bẩn, lau sạch đầu máy, dây điện. - Xúc, rửa, lau sạch bên trong và ngoài thùng chứa nước. - Lau sạch bánh xe, xúc rửa Ống và cây hút nước cho sạch.
<b>Các sự cố thường gặp khi sử dụng máy hút nước</b>		
- Cắm điện mà máy không hoạt động		- Kiểm tra xem các công tắc điện đã ở vị trí bật chưa? - Kiểm tra xem phích cắm điện có ghim chặt vào lỗ cắm điện hay chưa? Có bị tuột mối nối điện hay không?
- Lực hút của máy bị yếu.		- Nắp máy khi lắp vào có bị kênh không? - Ống dây hút nước có bị tắc không? - Lỗ hút có bị tắc không?
- Khi đang hút mà máy kêu to lên và lực hút giảm hẳn hoặc không hút được.		- Tắt máy ngay. - Kiểm tra lại thùng chứa nước và đổ nước bẩn ra vì nước bẩn đã đầy.

#### 4.3. Vệ sinh hàng tuần

- Chương trình vệ sinh hàng tuần là hút bụi kỹ phía dưới các chân tường, tại các nơi nối thảm với nhau, tại khe thảm đứng với tường.

#### 4.4. Vệ sinh máy

- Việc vệ sinh máy hút bụi phải thực hiện định kỳ hàng tuần. Khi vệ sinh, NV vệ sinh phải tháo máy, cho hết bụi và cặn ra khỏi máy. Dùng khăn ẩm lau sạch trong và ngoài máy. Một tháng một lần phải giặt màng lọc bụi.

### 5. Quy trình rửa chén bát

#### 5.1. Nhận chén bát cần rửa

- Khi nhận đồ rửa phải kiểm tra xem chén bát có bị nứt gì không, nếu có thì phải lập biên bản, có chữ ký của người chứng kiến và chuyển cho tổ trưởng xin ý kiến giải quyết.
- Đối với nhân viên chạy bàn tầng 1 thì chuyển chén bát bẩn mang trực tiếp vào bếp và để vào bàn được quy định.
- Đối với tầng 2, nhân viên chạy bàn sẽ chuyển chén bát bẩn qua thang máy, nhân viên tạp vụ có trách nhiệm nhận đồ bẩn và chuyển lên bàn.
- Khi để đồ dơ lên trên bàn, phải lưu ý khoảng cách từ bát tới mép bàn không ngắn hơn 5 cm và chiều cao so với mặt bàn không quá 30 cm để tránh đổ vỡ.

### **5.2. Gạt đồ ăn, nước còn thừa**

- Tất cả các đồ ăn, uống còn thừa được đổ chung vào thùng chứa đồ ăn còn thừa, đối với rác thì đổ vào thùng rác.
- Khi đổ nếu thức ăn còn dính trên bát, đĩa thì dùng muống gạt đồ ăn xuống.
- Khi gạt, phải lưu ý gạt nhẹ tránh làm cho đĩa, bát bị xước.
- Đặt đĩa, bát vào giữa thăng, cách thành thăng 5-10 cm, đĩa hướng xuống dưới, nghiêng và hợp với phương thăng đứng một góc 45 độ.
- Không gạt đồ ăn quá nhanh làm cho nước, đồ ăn bắn, rơi ra ngoài sàn.

### **5.3. Phân loại**

- Sau khi gạt xong, cho đĩa bát vào từng chồng khác nhau, mỗi chồng không quá 10 chiếc. Đối với ly không được để chồng lên nhau.
- Mỗi loại bát, tô, thìa, đĩa, ly, đĩa phải để trong từng khu vực riêng.
- Trách để nước, đồ ăn còn lại sau khi đổ vào thăng bị rơi vãi trên bàn.

### **5.4. Chuyển vào bồn tẩy rửa**

- Thực hiện tẩy rửa từng loại riêng biệt, cho khối lượng từng loại với số lượng phù hợp vào bồn rửa (đã pha hoá chất rửa).

- Dụng miếng Pad xoay hai vòng quanh bát, đĩa, sau đó xoay vào giữa, rồi xúc vào nước cho sạch. Tiếp đó xoay lại một lần nữa, rửa bên dưới bát đĩa sau đó xúc vào chuyển sang bồn tráng nước.
- Đối với đĩa, phải dụng miếng pad mút để rửa từng chiếc một. Lưu ý không được dụng pad dạ để chà sẽ làm xước đầu bạc của đĩa.
- Dụng miếng tơ nhôm để chà sạch đối với các loại nồi, chảo không có chống dính. Đối với loại có chống dính, ly, đồ sứ thì phải dụng mút, với các loại khác thì dụng miếng dạ.

### **5.5. Tráng nước**

- Vòi nước luôn phải để ở chế độ chảy nhỏ.
- Dụng miếng lau, lau lại mặt trên, mặt dưới của bát, đĩa. Khi lau phải để bát đĩa trong nước. Tiếp đó cho bát đĩa đã lau xong, tráng qua trên mặt nước, tiếp đó cho bát đĩa lên hẳn khỏi mặt nước và tráng vào vòi nước đang chảy (mặt trên và mặt dưới).
- Đối với đĩa dụng pad mút để rửa từng chiếc một.

### **5.6. Xếp vào nơi quy định**

- Mỗi loại phải được xếp vào nơi quy định.
- Đối với bát, đĩa, không được xếp quá 10 cái/chồng.
- Đồ dùng của bếp phải để riêng.

## **VIII. Bộ phận mua hàng**

### **1. Quy trình mua hàng**

#### **1.1. Mục đích**

- Quy trình quy định cách thức xem xét, tìm kiếm nhà cung cấp để đảm bảo hàng hoá, dịch vụ mua vào phù hợp với các yêu cầu và quy định kể từ khi lựa chọn nhà cung cấp, đàm phán ký kết hợp đồng và thanh lý hợp đồng.

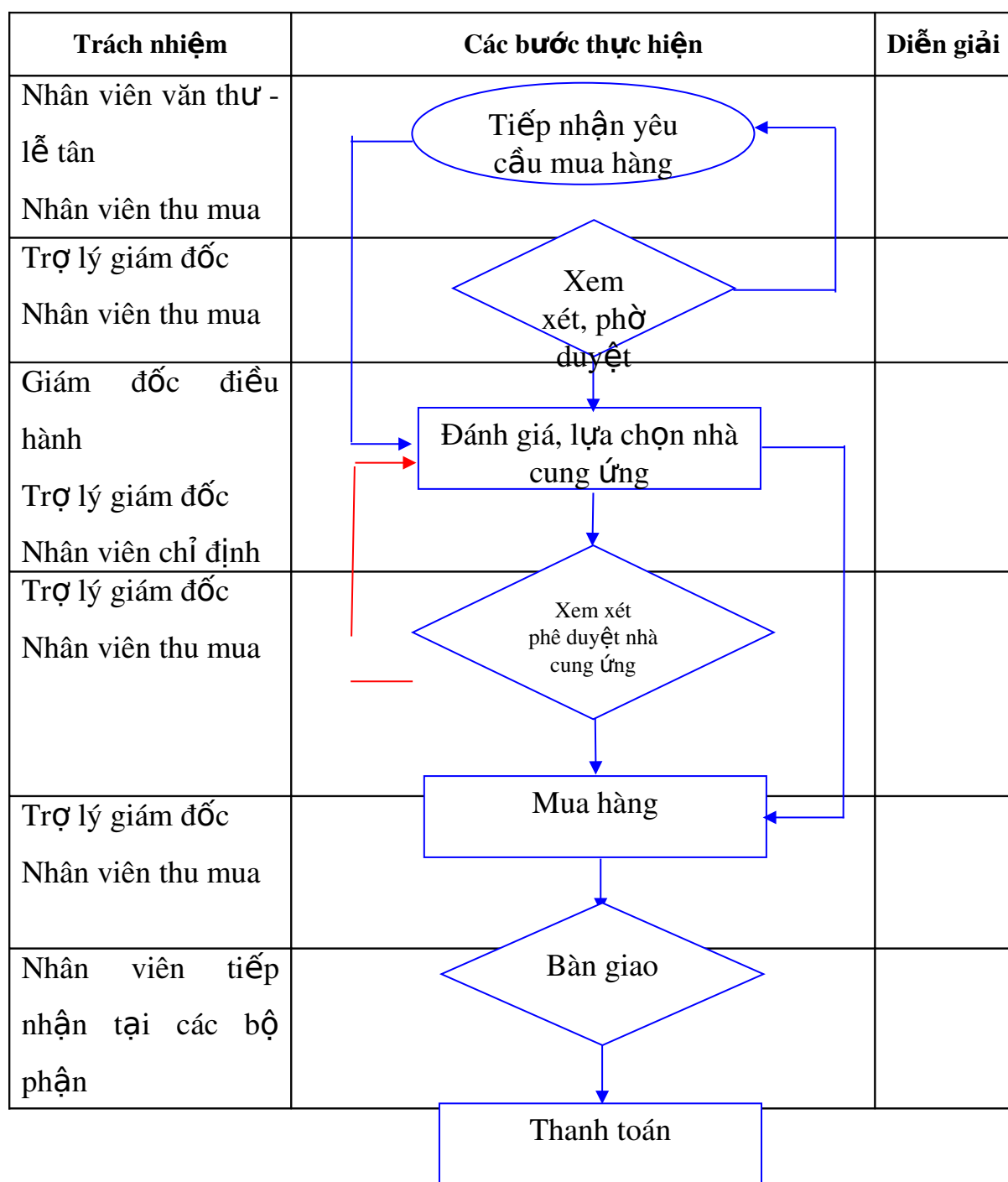
#### **1.2. Định nghĩa**

- Hàng hóa được đề cập bao gồm: TSCĐ, công cụ dụng cụ, hàng hoá phục vụ sản xuất kinh doanh.
- Dịch vụ được đề cập bao gồm: các dịch vụ mua ngoài phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

### 1.3. Nội dung

#### 1.3.1. QUY TRÌNH MUA NGUYÊN VẬT LIỆU CHẾ BIẾN

- Sơ đồ quy trình mua nguyên vật liệu, dịch vụ thường xuyên và thực hiện theo dõi giám sát việc mua



Nhân viên thu mua		
Giám đốc điều hành P.TC-KT		

**b. Tiếp nhận yêu cầu mua hàng**

Bộ phận chức năng tiếp nhận đầy đủ các yêu cầu mua hàng hoá, dịch vụ để phục vụ sản xuất (có thể từ chỉ thị của Giám đốc, yêu cầu bằng công văn/Phiếu yêu cầu mua hàng hoá, dịch vụ từ trưởng bộ phận yêu cầu).

Đối với những yêu cầu mua hàng có tính cấp bách do trưởng bộ phận đề nghị, có giá trị mua nhỏ hơn 300.000 đồng. Nhân viên thu mua có quyền chuyển thẳng sang bước Đánh giá, lựa chọn nhà cung ứng.

**c. Xem xét, phê duyệt**

- Bộ phận chức năng xem xét các yêu cầu đề nghị mua hàng hóa, dịch vụ về một số yếu tố chủ yếu gồm:
  - + Tên, chủng loại
  - + Số lượng
  - + Thời gian cần đáp ứng.
  - + Các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng
- Nếu thấy chưa thật cần thiết, ghi nhận ý kiến vào phiếu yêu cầu và trả lại cho bộ phận yêu cầu biết..
- Nếu thấy việc mua hàng hóa dịch vụ thật sự cần thiết, tiếp tục quy trình, xử lý theo bước d

**d. Đánh giá lựa chọn nhà cung ứng**

- Định kỳ 1 tháng 1 lần, nhân viên phụ trách phải tiến hành gửi đề nghị báo giá cho các nhà cung ứng quan tâm để thu thập thông tin làm cơ sở duy trì, loại bỏ hay bổ sung mới các nhà cung ứng vào danh sách các nhà cung ứng thường xuyên. Số lượng các nhà cung ứng cho 1 chủng loại nguyên vật liệu, dịch vụ thường xuyên trong danh sách là từ 2- 3 nhà cung ứng.
- Các nhà cung ứng chưa đạt tiêu chuẩn sẽ được liệt kê trong danh sách nhà cung cấp chính thức dựng để tham khảo.
- Trường hợp có 1 nhà cung ứng đáp ứng các yêu cầu nhưng không nằm trong danh sách thường xuyên, giám đốc điều hành sẽ là người quyết định việc bổ sung vào danh sách thường xuyên hoặc tham khảo tùy từng trường hợp.
- Nhà hàng sẽ ký hợp đồng nguyên tắc với các nhà cung ứng thường xuyên để đảm bảo quá trình cung ứng NVL, dịch vụ thường xuyên. Hợp đồng nguyên tắc được xây dựng căn cứ vào đặc điểm của từng chủng loại nguyên vật liệu và dịch vụ cụ thể.
- Đối với những yêu cầu mua hàng có tính cấp bách do trưởng bộ phận đề nghị, có giá trị mua nhỏ hơn 300.000 đồng chuyển thẳng sang bước Thực hiện mua hàng.
- Khi phát sinh nhu cầu, nhân viên thu mua, dựa trên danh sách các nhà cung ứng thường xuyên, tìm hiểu các điều kiện cung ứng tại thời điểm đó, liệt kê trong danh sách nhà cung cấp được phê duyệt, rồi chuyển người có thẩm quyền phê duyệt.

**e. Xem xét, phê duyệt nhà cung ứng**

Việc xem xét, phê duyệt nhà cung ứng cụ thể trong danh sách các nhà cung ứng phụ thuộc vào:

Nhu cầu cần được đáp ứng của bộ phận về số lượng, chất lượng, thời gian. Thể hiện trong Phiếu yêu cầu mua hàng.

Khả năng cung cấp của nhà cung ứng tại thời điểm phát sinh nhu cầu.

Vị trí của nhà cung ứng trong số các nhà cung ứng cùng loại trong danh sách các nhà cung ứng được phê duyệt. Chỉ sử dụng NVL, DV của các nhà cung ứng tham khảo khi các nhà cung ứng thường xuyên không có khả năng cung ứng tại thời điểm phát sinh nhu cầu.

Lịch sử quá trình nhà cung ứng đáp ứng nhu cầu theo hồ sơ nhà cung cấp.

**f. Thực hiện mua NVL, DV thường xuyên**

Trong trường hợp giá trị mua nhỏ hơn 300.000 đồng, căn cứ tình hình khẩn cấp và có đề xuất của Trưởng bộ phận yêu cầu, nhân viên thu mua thực hiện:

Đàm phán với nhà cung ứng thường xuyên về yêu cầu của đơn hàng.

Gọi hàng

Trong trường hợp còn lại, căn cứ vào hợp đồng nguyên tắc ký giữa hai bên, nhân viên phụ trách thực hiện:

Đàm phán với nhà cung ứng về những điều kiện cụ thể của đơn hàng.

Gọi hàng

Trong trường hợp đàm phán giữa hai bên không đạt kết quả hay hai bên không thể thống nhất về các điều kiện, điều khoản của hợp đồng, nhân viên được phân công sẽ báo cáo lãnh đạo để huỷ kết quả lựa chọn nhà cung cấp trúng thầu đó và tiến hành xem xét lựa chọn nhà cung cấp xếp hạng kế tiếp trong danh sách khách hàng thường xuyên và quay lại các bước từ: e.

**g. Bàn giao**

Nhân viên tiếp nhận tại các bộ phận và nhân viên thu mua thực hiện việc nhận hàng, đối chiếu kiểm tra và xác nhận theo yêu cầu đặt hàng.

Nhân viên tiếp nhận và nhân viên thu mua liên đới chịu trách nhiệm về việc nhận hàng.

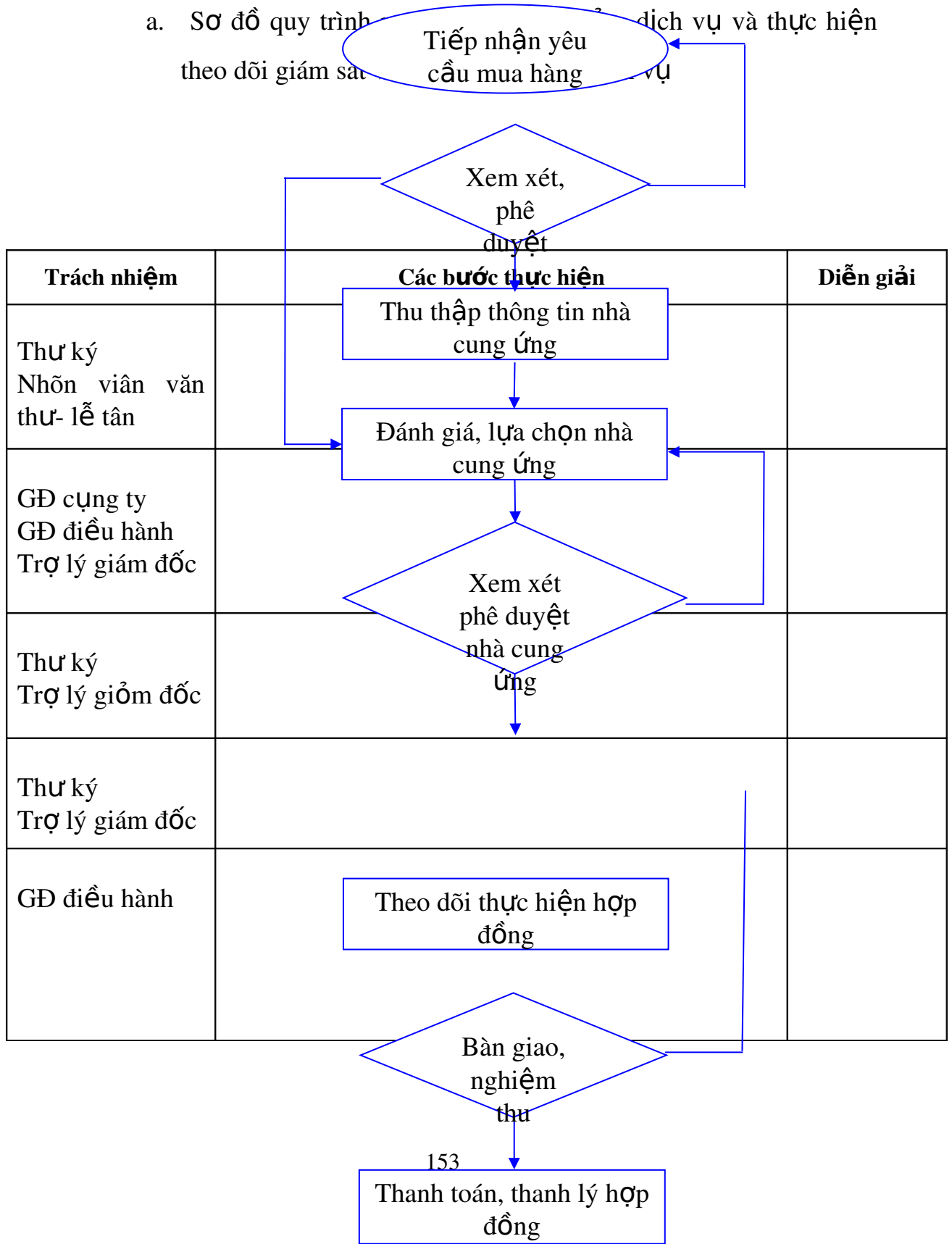


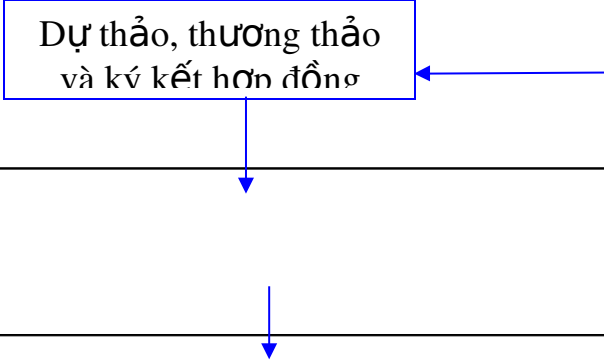
**h. Thanh toán**

Việc thanh toán các đơn hàng thường xuyên sẽ thực hiện vào cuối tháng hoặc khi giá trị của hợp đồng vượt quá một mức nhất định căn cứ trên hợp đồng nguyên tắc.

**1.3.2. QUY TRÌNH MUA CÔNG CỤ, TÀI SẢN, DỊCH VỤ**

a. Sơ đồ quy trình mua công cụ, tài sản, dịch vụ và thực hiện theo dõi giám sát



Thư ký Trợ lý giám đốc	<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">                     Dự thảo, thương thảo và ký kết hợp đồng                 </div> 	
Thư ký Trợ lý giám đốc		
Thủ kho Nhôn viên tiếp nhận tại các bộ phận		4
P.TC-KT		

### b. Tiếp nhận yêu cầu mua hàng

- Bộ phận chức năng tiếp nhận đầy đủ các yêu cầu mua hàng hoá, dịch vụ để phục vụ sản xuất hoặc tạo tài sản cố định cho Công ty (có thể từ chỉ thị của Giám đốc, yêu cầu bằng công văn/Phiếu đề nghị từ trưởng bộ phận yêu cầu)

### c. Xem xét, phê duyệt

Bộ phận chức năng xem xét các yêu cầu đề nghị mua hàng hóa, dịch vụ về một số yếu tố chủ yếu gồm:

- + Tên, chủng loại
- + Số lượng
- + Thời gian cần đáp ứng.
- + Các yêu cầu kỹ thuật, chất lượng

Nếu thấy chưa thật cần thiết, ghi nhận ý kiến vào phiếu yêu cầu và trả lại cho bộ phận yêu cầu biết..

Nếu thấy việc mua hàng hóa dịch vụ thật sự cần thiết, tiếp tục quy trình, xử lý theo bước d

**d. Thu thập thông tin về các nhà cung cấp và đánh giá năng lực nhà cung cấp**

**Thu thập và đánh giá nhà cung cấp mới:**

- Căn cứ vào yêu cầu về chủng loại, số lượng và đặc tính kỹ thuật của hàng hoá, dịch vụ cần mua
- Căn cứ vào thông tin thu thập được của các nhà cung cấp/nhà thầu có khả năng cung cấp hàng hoá, dịch vụ cần mua
- Nhân viên được phân công sẽ tiến hành gửi yêu cầu báo giá tới các đơn vị có khả năng cung cấp hàng hoá, dịch vụ trong đó gồm: yêu cầu báo giá và yêu cầu cung cấp hồ sơ năng lực (nếu cần).

**Yêu cầu chào hàng bao gồm các thông tin sau:**

- Tên Công ty.
- Tên đơn vị yêu cầu gửi báo giá
- Chủng loại và số lượng hàng hoá dịch vụ cần mua
- Đặc tính, thông số kỹ thuật (nếu có)
- Thời hạn, địa điểm và điều kiện giao hàng
- Các chứng chỉ có thể cung cấp cho sản phẩm đó (nếu cần thiết)
- Thời hạn phải gửi báo giá.
- Hiệu lực của báo giá (nếu cần)
- Các thông tin khác có liên quan (nếu cần)

**Hồ sơ năng lực của nhà cung cấp bao gồm:**

- Đối với đơn vị trong nước:
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh
- Năng lực tài chính, nhân lực, ...
- Kinh nghiệm (danh sách khách hàng, hợp đồng)

- Các yêu cầu khác (tùy từng trường hợp cụ thể)
- Đối với đơn vị nước ngoài:
- Catalogue giới thiệu công ty, hàng hoá dịch vụ
- Các yêu cầu khác (tùy từng trường hợp cụ thể)

**Mua hàng hoá, dịch vụ từ các nhà cung cấp nằm trong danh sách nhà cung cấp của cty:**

- Nhân viên được phân công tiến hành gửi yêu cầu báo giá tới các nhà cung cấp nêu trên.
- Nhân viên được phân công căn cứ vào các thông tin phản hồi của nhà cung cấp (thư báo giá) tiến hành lập Báo cáo đánh giá chào hàng.

**Yêu cầu về số lượng đơn vị được mời tham gia chào giá**

Căn cứ vào tính chất:

- Tài sản cố định: 3- 5 nhà cung cấp
- Công cụ dụng cụ: 2- 3 nhà cung cấp

Hàng hoá: 2-3 nhà cung cấp

**e. Đánh giá lựa chọn nhà cung cấp**

Dựa trên thư báo giá (thương mại, kỹ thuật) và hồ sơ năng lực của nhà cung cấp, nhân viên được phân công tiến hành xem xét lập Báo cáo đánh giá chào hàng để kết luận nhà cung cấp nào đáp ứng đầy đủ các điều kiện đề ra trong yêu cầu chào hàng để cung cấp các hàng hoá dịch vụ đó.

Các tiêu chí chính trong Báo cáo đánh giá chào hàng gồm:

- Các căn cứ xem xét đánh giá
- Nhân viên đánh giá
- Quá trình gọi chào hàng
- Các chỉ tiêu đánh giá chủ yếu như:

Giá cả

Kỹ thuật

Thời gian giao hàng

Điều kiện thanh toán

Các điều kiện khác

Tuỳ mức độ phức tạp và tính chất của từng yêu cầu mua hàng hoá dịch vụ mà cách thức đánh giá, phương pháp đánh giá, hình thức báo cáo đánh giá chào hàng có thể thay đổi cho phù hợp.

#### **f. Phê duyệt nhà cung cấp**

Trình Báo cáo đánh giá chào hàng cho Giám đốc điều hành phê duyệt.

- Nếu Báo cáo đánh giá chào hàng được phê duyệt, nhân viên được phân công thông báo bằng văn bản cho nhà cung cấp được chọn biết và tiến hành soạn thảo, đàm phán, ký kết hợp đồng cung cấp hàng hoá dịch vụ. Đồng thời thông báo cho các nhà cung cấp không được chấp nhận biết (nếu cần).
- Nếu Báo cáo đánh giá chào hàng chưa được phê duyệt, cần phải hiệu chỉnh, bổ sung hay đánh giá thêm, nhân viên được phân công sẽ tiến hành xem xét lại hay làm rõ thêm về Báo cáo đánh giá chào hàng theo chỉ đạo của Giám đốc điều hành. Sau khi hoàn tất hiệu chỉnh, bổ sung, nhân viên được phân công trình lại Giám đốc điều hành xem xét phê duyệt kết quả lựa chọn nhà cung cấp

#### **g. Soạn thảo, đàm phán và ký kết hợp đồng cung cấp hàng hoá dịch vụ**

- Trên cơ sở Báo cáo đánh giá chào hàng đã được Giám đốc điều hành phê duyệt, nhân viên được phân công thảo hợp đồng để gửi cho nhà cung cấp trúng thầu xem xét và tiến hành đàm phán để đi đến ký kết hợp đồng.

- Trong trường hợp đàm phán hợp đồng giữa hai bên không đạt kết quả hay hai bên không thể thống nhất về các điều kiện, điều khoản của hợp đồng, nhân viên được phân công sẽ báo cáo lãnh đạo để huỷ kết quả lựa chọn nhà cung cấp trúng thầu đó và tiến hành xem xét lựa chọn nhà cung cấp xếp hạng kế tiếp trong Báo cáo đánh giá chào hàng.

#### **h. Theo dõi thực hiện hợp đồng**

- Sau khi hợp đồng cung cấp hàng hoá dịch vụ đã được ký kết, nhân viên được phân công theo dõi tiếp hợp đồng này bổ sung tên nhà cung cấp đã ký hợp đồng vào danh sách nhà cung cấp được phê duyệt của Công ty nếu nhà cung cấp đó lần đầu ký hợp đồng với nhà hàng.
- Đối với các nhà cung cấp khác, nhân viên được phân công sẽ xem xét có bổ sung vào danh sách nhà cung cấp tham khảo hay không.

#### **i. Kiểm tra, giao nhận hàng hóa dịch vụ**

- Sau khi hàng hoá dịch vụ đã được hoàn thành hay đã được bàn giao cho nhà hàng tại địa điểm nhận hàng theo quy định trong hợp đồng, đại diện của nhà hàng và nhà cung cấp hàng hoá sẽ ký Biên bản giao nhận hàng hoá dịch vụ xác nhận về số lượng, chủng loại hàng hoá được giao, dịch vụ đã được cung cấp hoàn thành. Tuy nhiên, việc lập Biên bản giao nhận này tùy thuộc vào đặc điểm tính chất và nội dung của từng hợp đồng cung cấp hàng hoá dịch vụ cụ thể và có thể không cần thiết hay không thể làm được nếu không có đại diện của nhà cung cấp.
- Trong trường hợp cần thiết phải tiến hành kiểm tra hàng hoá dịch vụ trước khi nhận bàn giao (cần được quy định rõ trong nội dung hợp đồng ngay từ giai đoạn soạn thảo, đàm phán hợp đồng), nhà hàng sẽ cử đại diện đến địa điểm đã thỏa thuận trước với nhà cung cấp hàng hoá dịch vụ để kiểm tra về số lượng, chủng loại, chất lượng các hàng hoá dịch vụ được cung cấp theo hợp đồng.

- Khi hàng hoá dịch vụ được bàn giao cho nhà hàng, nếu cần thiết nhà hàng có thể tiến hành mời cơ quan giám định độc lập thứ 3 tiến hành giám định hàng hoá dịch vụ được giao/đã hoàn thành về số lượng, khối lượng, chất lượng, đặc tính kỹ thuật...(nếu cần).

**j. Thanh toán**

Việc thanh toán cho các hợp đồng cung cấp hàng hoá dịch vụ được thực hiện theo đúng các điều khoản quy định trong Hợp đồng cụ thể ký kết với nhà cung cấp.

Khi thanh lý hợp đồng, nhân viên thực hiện thanh lý lập biên bản thanh lý.

**k. Hồ sơ**

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Phòng lưu giữ	Cách lưu giữ		Thời hạn	Cách xử lý	
				Bản điện tử	Bản giấy		Xoá	Hủy bằng máy
1.	Phiếu yêu cầu mua hàng		Phòng HC		x	2-6 tháng		X
2.	Danh sách nhà cung ứng được chọn		Phòng HC		x	2-6 tháng		X
3.	Thư yêu cầu chào hàng		Phòng HC		x	2-6 tháng		X
4.	Bản đánh giá chào hàng		Phòng HC		x	2-6 tháng		X
5.	Danh sách nhà cung ứng chính thức		Ban giám đốc	x	x	6-8 tháng		X
6.	Biên bản giao hàng		Phòng HC		x	2-6 tháng		X
7.	Biên bản thanh		Phòng HC		x	12 tháng		x

	lý hợp đồng		Ban giám đốc					
8.	HỒ sơ nhà cung ứng		Phòng HC		x	12 tháng		X

## 2. Phiếu yêu cầu mua hàng

	<b>PHIẾU YÊU CẦU MUA HÀNG HÓA, DỊCH VỤ</b>	
--	--	--

Bộ phận/ người yêu cầu:.....

Địa điểm giao hàng, dịch vụ: .....

### Nội dung:

ST T	Tên hàng hoá, DV	Số lượng	Đơn vị	Chất lượng	Thời gian cần đáp ứng	Ghi chú

**Người duyệt**

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm 200...

**Đại diện bộ phận/ Người yêu cầu**

Liên trắng: Cho bộ phận, Liên hồng: Cho P. TC- KT, Liên vàng: Cho Thủ kho

## 3. Danh sách nhà cung ứng được chọn

<b>LOGO</b>	<b>DANH SÁCH NHÀ CUNG ỨNG ĐƯỢC CHỌN</b>	
-------------	---	--



Stt	Tên nhà cung ứng	Người liên hệ	Địa chỉ	Dịch vụ/sản phẩm cung cấp	Ghi chú
Trưởng phòng			Ngày..... tháng.....năm..... Người đánh giá		

#### 4. Mẫu thư yêu cầu chào hàng

	<b>YÊU CẦU CHÀO HÀNG</b>	
--	--------------------------	--

Kính gửi: (tên công ty chào hàng)

Nhà hàng ..... đang có nhu cầu sử dụng các hàng hoá, dịch vụ sau:

S T T	Tên hàng hoá, DV	Số lượng	Đơn vị	Chất lượng	Thời gian cần đáp ứng

Địa điểm giao hàng .....

Điều kiện giao hàng .....

Rất mong quý Công ty trả lời cho chúng tôi Báo giá về các hàng hoá, dịch vụ nói trên trước ngày .....

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm.....

**NHÀ HÀNG .....**

(Ghi rõ họ tên, chức danh)

#### 5. Báo cáo chào hàng

	<b>BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHÀO HÀNG</b>	
--	-----------------------------------	--

Đánh giá chào hàng số .....

Căn cứ xem xét đánh giá:

Các chỉ tiêu đánh giá:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Giá cả;              | <input type="checkbox"/> Kỹ thuật (chất lượng) |
| <input type="checkbox"/> Thời gian giao hàng; | <input type="checkbox"/> Điều kiện thanh toán  |
| <input type="checkbox"/> Khác .....           |  |

Kết quả đánh

giá.....

.....

Hà Nội, ngày ..... tháng ....năm 200.....

**Người duyệt**

**Người đánh giá**

(Ký, ghi rõ họ tên)

## 6. Danh sách nhà cung ứng chính

	<b>DANH SÁCH NHÀ CUNG ỨNG CHÍNH THỨC</b>	
--	--	--

### Danh sách chính thức

Stt	Tên nhà cung ứng	Người liên hệ	Địa chỉ	Hiệu lực.	Ngày đánh giá lại	Ghi chú

**Danh sách tham khảo**

Stt	Tên nhà cung ứng	Người liên hệ	Địa chỉ	Hiệu lực.	Ngày đánh giá lại	Ghi chú

**Phê duyệt**

Ngày.....tháng.....năm.....

Giám Đốc  
giá

Ngày.....tháng.....năm.....

Trưởng phòng

Người đánh

**7. Biên bản giao nhận hàng hóa**

**BIÊN BẢN GIAO NHẬN HÀNG HÓA, DỊCH VỤ**

Hôm nay, ngày .... tháng ..... năm 200.... , tại .....,  
chúng tôi gồm:

1. Bên giao .....
2. Bên nhận:.....  
.....

Đã thực hiện giao nhận đối với các hàng hoá dịch, vụ sau:

STT	Tên hàng hoá, DV	Số lượng	Đơn vị	Chất lượng

**Bên giao**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

**Bên nhận**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

## 8. Biên bản thanh lý hợp đồng

### BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Hôm nay, ngày ..... tháng..... năm 200....., chúng tôi gồm:

1. Bên A:

2. Bên B:

Thực hiện thanh lý Hợp đồng số:.....

Nội dung:

.....  
.....  
.....  
.....

**Bên A**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Bên B**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

## 9. Hồ sơ nhà cung cấp

### HỒ SƠ NHÀ CUNG CẤP

Tờn doanh nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Người đại diện:

.....

Người liờn hệ:

.....

**Nội dung:**

Stt	Thời gian cung cấp	Nội dung cung cấp	Thực hiện hợp đồng			Nội dung vi phạm				Ghi chú
			Đúng	Vi phạm nhỏ	Vi phạm nghiêm trọng	Thời gian	Số lượng	Chất lượng	Giá cả	

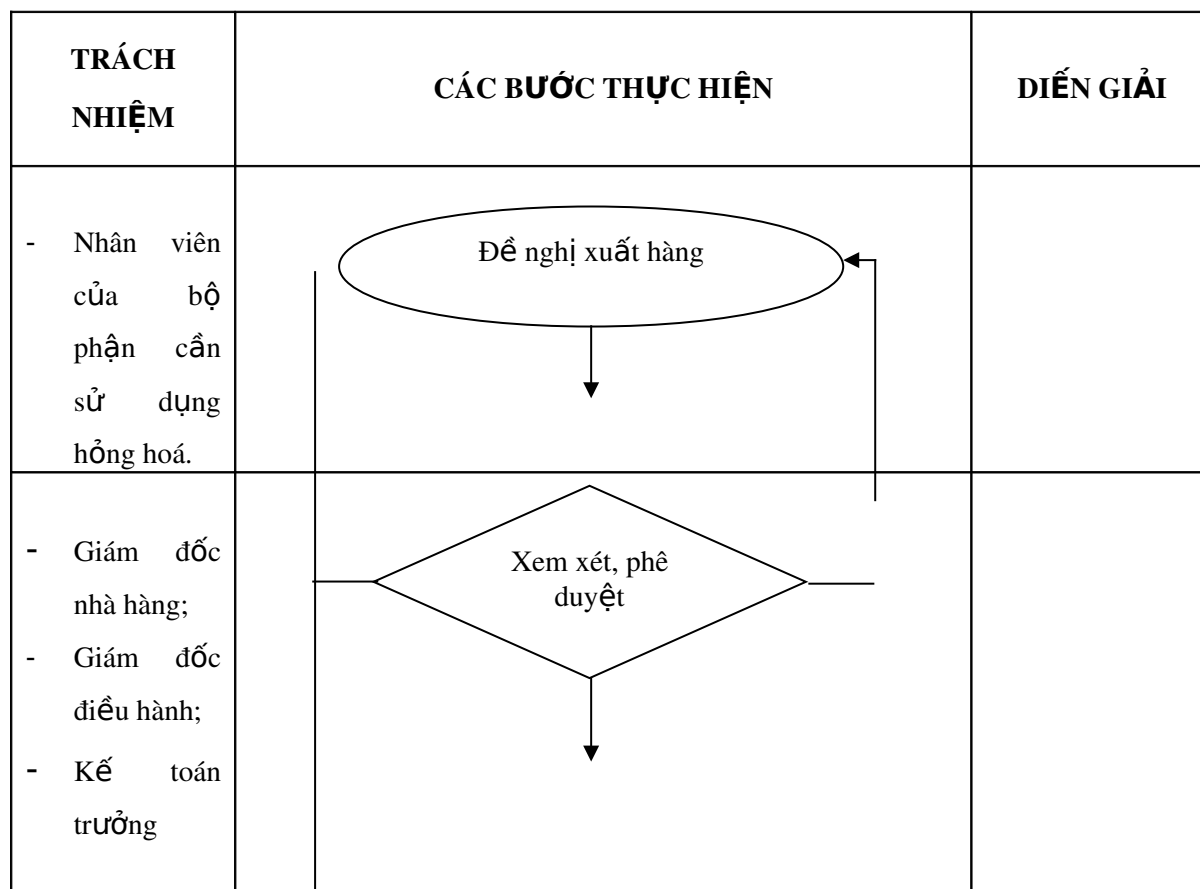
Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 200.....

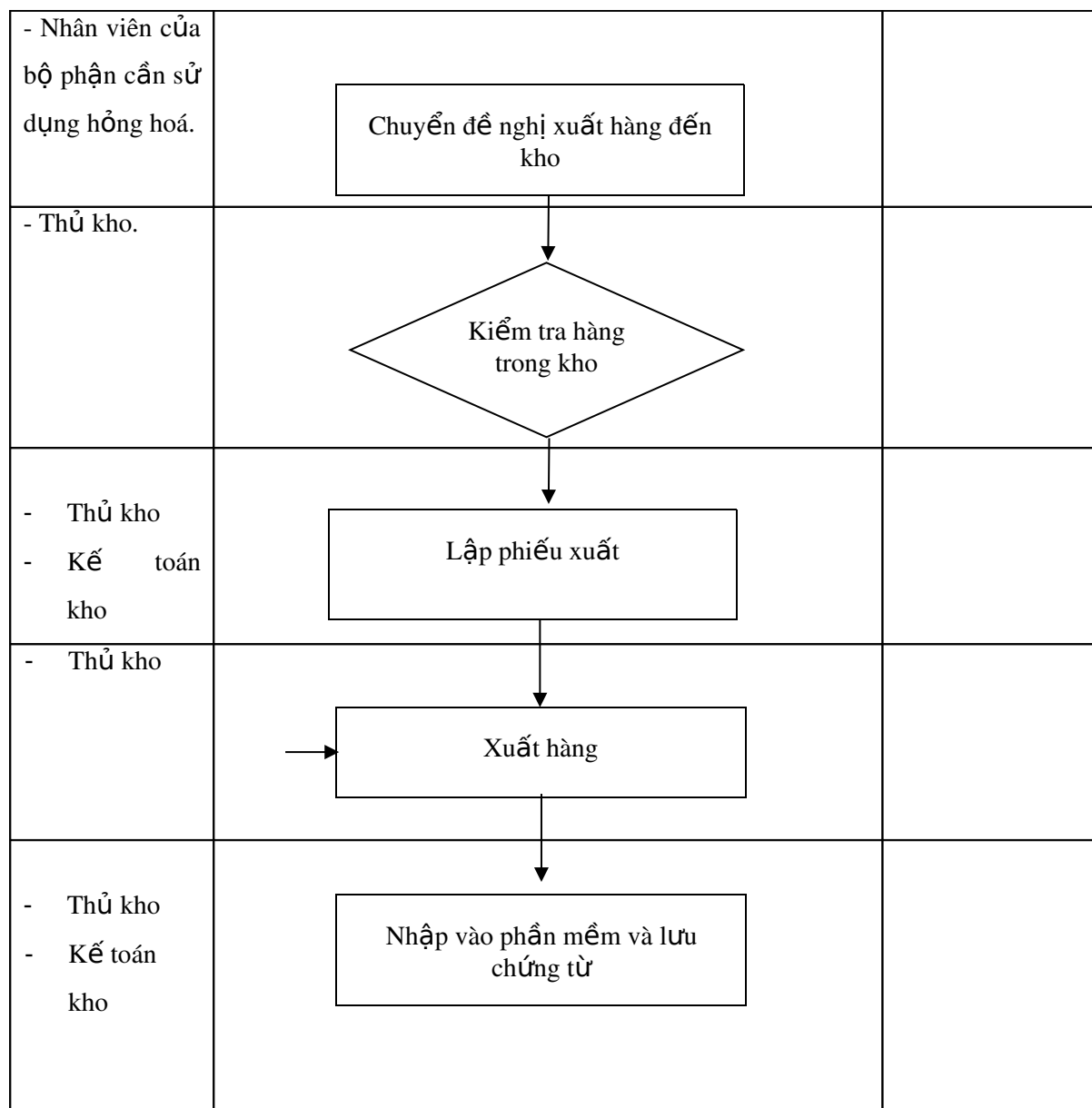
**Người lập**

## IX. Quản trị kho

### 1. Quy trình xuất nhập hàng hóa

#### 1.1. Sơ đồ tổ chức thực hiện quy trình xuất hàng





## 1.2. Diễn giải

### 1.2.1. Đề nghị xuất hàng

- Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh sẽ phát sinh các nghiệp vụ kinh tế liên quan đến việc xuất hàng. Nhân viên của bộ phận cần sử dụng hàng hoá sẽ làm đề nghị này nhằm mục đích xuất hàng khỏi kho.
- Nhân viên đề nghị xuất hàng cần phải điền đầy đủ các yêu cầu tại Phiếu đề nghị xuất hàng. Phiếu đề nghị xuất hàng phải đảm bảo phù hợp với

công việc cần thực hiện. Nhân viên chỉ được phép đề nghị xuất những hàng hoá thuộc phạm vi công việc của mình.

### **1.2.2. Xem xét, phê duyệt**

- Kế toán trưởng xem xét của đề nghị xuất hàng:
- Nếu đề nghị xuất hàng chưa hợp lý, hợp lệ, yêu cầu Nhân viên làm Phiếu đề nghị xuất hàng thực hiện bổ sung hoặc sửa đổi cho phù hợp.
- Nếu đề nghị xuất hàng hợp lý, hợp lệ sẽ ký duyệt và yêu cầu Nhân viên chuyển cho Giám đốc điều hành hoặc Giám đốc công ty.
- Giám đốc Công ty/Giám đốc điều hành xem xét tính hợp lý, hợp lệ của đề nghị của xuất hàng.
- Nếu chưa đảm bảo tính hợp lý, hợp lệ, yêu cầu Nhân viên chuyển cho Kế toán trưởng xem xét lại.
- Nếu đảm bảo tính hợp lý, hợp lệ thì ký duyệt lần cuối vào Phiếu đề nghị xuất hàng.

### **1.2.3. Chuyển đề nghị xuất hàng đến kho**

- Nhân viên của bộ phận cần sử dụng hàng hoá chuyển Phiếu đề nghị xuất hàng đó được duyệt đến kho cho Thủ kho hoặc Kế toán kho.
- Thủ kho và Kế toán kho kiểm tra tính hợp lệ của Phiếu đề nghị xuất kho.
- Nếu nghi ngờ về tính hợp lệ của Phiếu đề nghị xuất kho, Thủ kho hoặc Kế toán Kho giữ lại Phiếu đề nghị và chuyển đến Kế toán trưởng xem xét. (ví dụ: nghi ngờ giả mạo chữ ký).
- Nếu Phiếu đề nghị xuất hàng đảm bảo tính hợp lệ thì Thủ kho và Kế toán kho tiến hành ghi chép vào sổ xuất hàng.

### **1.2.4. Kiểm tra hàng hóa trong kho**

- Thủ kho kiểm tra các hàng hoá được đề nghị xuất ở trong kho.
- Nếu hàng hoá đáp ứng về số lượng và chất lượng thì ký vào Phiếu đề nghị xuất kho.

- Nếu hàng hoá không đáp ứng về số lượng và chất lượng thì ghi vào Phiếu đề nghị xuất kho, chuyển lại cho Nhân viên yêu cầu để thay đổi đề nghị hoặc yêu cầu mua hàng bổ sung.

### 1.2.5. Lập phiếu xuất kho

- Kế toán Kho lập phiếu xuất kho (theo mẫu của Bộ tài chính) trên cơ sở Phiếu đề nghị xuất hàng đó được duyệt. Phiếu xuất kho phải được lập theo mẫu quy định của Công ty. Kế toán kho phải ký vào Phiếu xuất kho.
- Kế toán kho chuyển cho Thủ kho

### 1.2.6. Xuất hàng

- Thủ kho và Nhân viên đề nghị xuất kho thực hiện giao nhận hàng hoá theo đúng Phiếu xuất kho. Thủ kho và Nhân viên nhận hàng chịu trách nhiệm về số lượng, chất lượng hàng được xuất.
- Sau khi nhận hàng, Nhân viên yêu cầu xuất và Thủ kho ký vào Phiếu xuất kho.

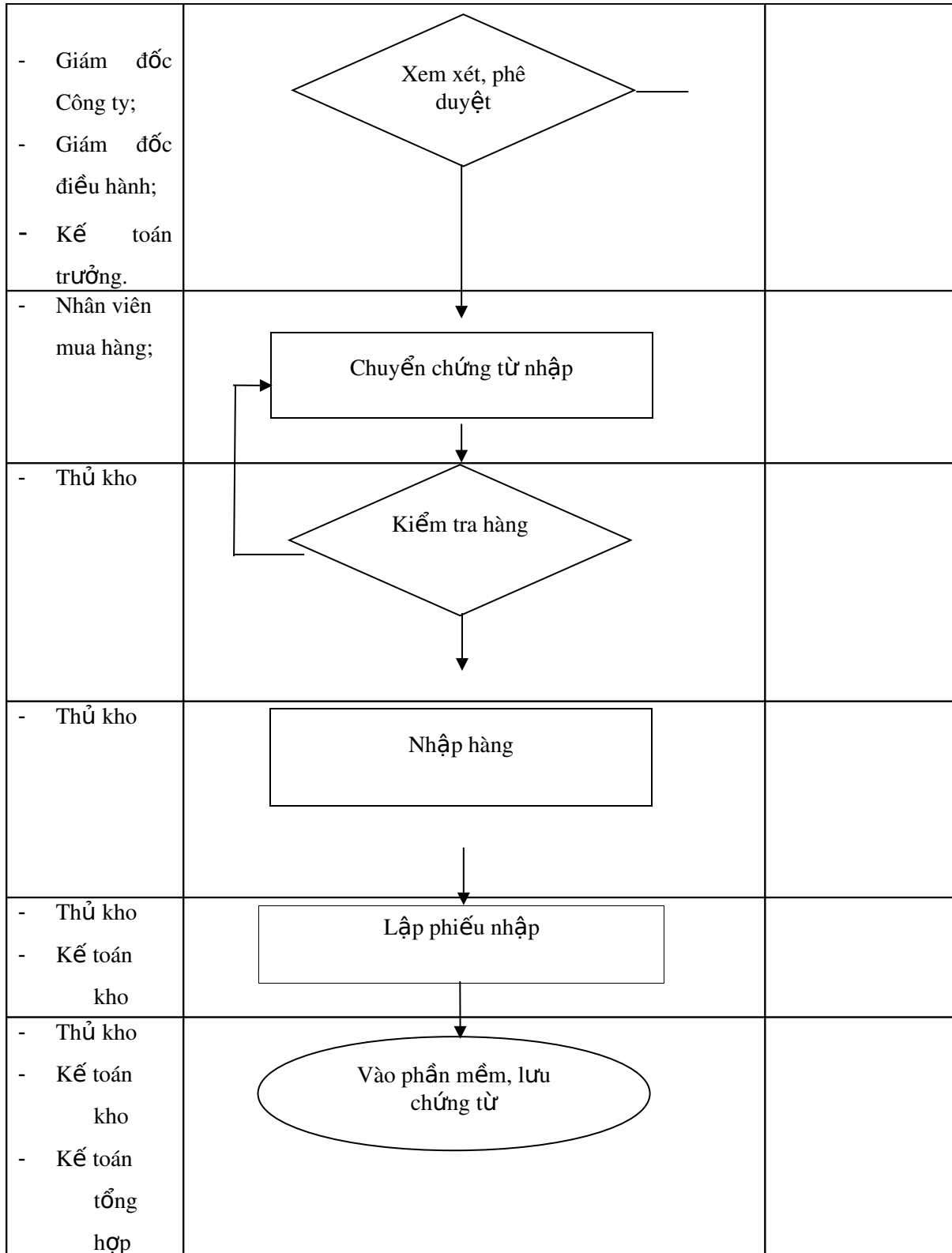
### 1.2.7. Nhập vào phần mềm và lưu chứng từ

- Cuối ngày, Thủ kho chuyển cho Kế toán Kho chứng từ xuất hàng. Kế toán Kho kiểm tra lại chứng từ và nhập vào phần mềm đồng thời lập Thẻ kho (theo mẫu của Bộ tài chính).
- Kế toán kho chịu trách nhiệm lưu trữ các chứng từ liên quan đến việc xuất kho

### 1.2.8. Sơ đồ quy trình nhập hàng

TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	DIỄN GIẢI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên mua hàng hoá.</li> </ul>	 <pre> graph TD     A([Đề nghị nhập hàng]) --&gt; B[ ]     A --&gt; C[ ]     style B fill:none,stroke:none     style C fill:none,stroke:none             </pre>	





### 1.2.9. Diễn giải quy trình nhập hàng

#### a. Đề nghị nhập kho:

- Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh sẽ phát sinh các nghiệp vụ kinh tế liên quan đến việc nhập hàng. Nhân viên của bộ phận cần sử dụng hàng hoá sẽ làm đề nghị này nhằm mục đích nhập hàng vào kho.
- Nhân viên đề nghị nhập hàng cần phải điền đầy đủ các yêu cầu tại Phiếu đề nghị nhập hàng. Phiếu đề nghị nhập hàng phải đảm bảo phù hợp với công việc cần thực hiện. Nhân viên chỉ được phép đề nghị nhập những hàng hoá thuộc phạm vi công việc của mình

**b. Xem xét, phê duyệt:**

- Kế toán trưởng xem xét tính hợp lý, hợp lệ của Phiếu đề nghị nhập hàng và các chứng từ mua hàng (Hoá đơn, Hợp đồng...):
- Nếu Phiếu đề nghị nhập hàng và các chứng từ chưa hợp lý, hợp lệ, yêu cầu Nhân viên làm Phiếu đề nghị nhập hàng thực hiện bổ sung hoặc sửa đổi cho phù hợp.
- Nếu Phiếu đề nghị nhập hàng và các chứng từ hợp lý, hợp lệ sẽ ký duyệt và yêu cầu Nhân viên chuyển cho Giám đốc điều hành hoặc Giám đốc công ty.
- Giám đốc Công ty/Giám đốc điều hành xem xét tính hợp lý, hợp lệ của Phiếu đề nghị nhập hàng và các chứng từ.
- Nếu chưa đảm bảo tính hợp lý, hợp lệ, yêu cầu Nhân viên chuyển cho Kế toán trưởng xem xét lại.
- Nếu đảm bảo tính hợp lý, hợp lệ thì ký duyệt lần cuối vào Phiếu đề nghị nhập hàng.
- Sau khi được duyệt, các chứng từ nhập hàng được chuyển cho Kế toán kho trừ Phiếu đề nghị nhập hàng và Bảng kê hàng hoá thu mua

**c. Chuyển chứng từ nhập:**

- Nhân viên mua hàng chuyển Phiếu đề nghị nhập hàng đó được duyệt đến kho cho Thủ kho hoặc Kế toán kho.

- Thủ kho và Kế toán kho tiến hành ghi chép vào sổ nhập hàng (theo mẫu Bộ tài chính).

**d. Kiểm tra hàng:**

- Thủ kho kiểm tra các hàng hoá theo Phiếu đề nghị nhập hàng, cả về chất lượng và số lượng.
- Nếu hàng hoá đáp ứng về số lượng và chất lượng thì ký vào Phiếu đề nghị nhập hàng.
- Nếu hàng hoá không đáp ứng về số lượng và chất lượng thì không thực hiện nhập kho, yêu cầu Trưởng bộ phận giải quyết.

**1.2.9.1. Nhập hàng:**

- Sau khi kiểm tra về số lượng và chất lượng hàng hoá, thủ kho thực hiện nhập hàng vào kho. Sau đó, thủ kho và người mua hàng ký nhận vào Phiếu đề nghị nhập kho và Bảng kê hàng hoá thu mua (nếu có).

**1.2.9.2. Lập phiếu nhập kho:**

- Cuối ngày, thủ kho lập Thẻ kho (theo mẫu Bộ tài chính). và chuyển Thẻ kho cùng Phiếu đề nghị nhập hàng cho Kế toán kho.
- Kế toán kho căn cứ vào chứng từ và Thẻ kho cùng Phiếu đề nghị nhập hàng để lập Phiếu nhập kho (theo mẫu Bộ tài chính).

**1.2.9.3. Nhập vào phần mềm và lưu chứng từ:**

- Kế toán kho chịu trách nhiệm lưu trữ các chứng từ liên quan đến việc nhập kho và thực hiện hạch toán kế toán theo đúng quy định.

**Hồ sơ**

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Phòng lưu giữ	Hình thức lưu		Thời hạn	Cách xử lý
				Điện tử	Giấy		
1	Phiếu đề nghị xuất hàng	TN/QT-CU-02/BM01	Phòng kế toán		x	5 năm	Hủy

2	Phiếu đề nghị nhập hàng	TN/QT-CU-02/BM02	Phòng kế toán		x	5 năm	Hủy
---	-------------------------	------------------	---------------	--	---	-------	-----

**Phiếu đề nghị nhập hàng**

	<b>PHIẾU ĐỀ NGHỊ NHẬP HÀNG</b>	
--	--------------------------------	--

Bộ phận/ người yêu cầu:.....

Căn cứ Phiếu yêu cầu mua hàng (nếu có) số:.....

**Nội dung:**

STT	Tên hàng hoá, DV	Số lượng	Đơn vị	Chất lượng	Ghi chú

*(cú thể khụng liệt kê nếu cú Danh mục hàng hoá kèm theo)*

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm 200....

**Giám đốc**                      **Kế toán trưởng**                      **Thủ kho**                      **Người yêu cầu**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

Liên trắng: Cho bộ phận, Liên hồng: Cho P. TC- KT, Liên vàng: Cho Thủ kho.

**Phiếu đề nghị xuất hàng**

	<b>PHIẾU ĐỀ NGHỊ NHẬP HÀNG</b>	
--	--------------------------------	--

Bộ phận/ người yêu cầu:.....

Căn cứ Phiếu yêu cầu mua hàng (nếu có) số:.....

**Nội dung:**

STT	Tên hàng	Số	Đơn vị	Chất lượng	Ghi chú
-----	----------	----	--------	------------	---------

	hoá, DV	lượng			

(cú thể khụng liệt kê nếu cú Danh mục hàng hoá kèm theo)

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm 200....

**Giám đốc**

**Kế toán trưởng**

**Thủ kho**

**Người yêu cầu**

(Ký và ghi rõ họ

tên)

Liên trắng: Cho bộ phận, Liên hồng: Cho P. TC- KT, Liên vàng: Cho Thủ kho.

## 2. Quy định sắp xếp và lưu kho

### 2.1. Quy định sắp xếp hàng hóa

- Thủ kho chịu trách nhiệm hướng dẫn và kiểm soát việc xếp dỡ.
- Thủ kho phải bảo đảm rằng các công cụ và cách thức xếp dỡ được sử dụng là phù hợp và không làm tổn hại đến sản phẩm được xếp dỡ.
- Chỉ có thủ kho mới có quyền đưa hàng hoá vào hay chuyển dịch chúng từ các vị trí trong kho bãi.
- Trước khi nhập hàng, kho có trách nhiệm sắp xếp mặt bằng sạch sẽ và ngăn nắp gọn gàng.
- Hướng dẫn người xếp hàng, xếp hàng đúng vị trí.
- Hàng hoá trong quá trình xếp dỡ, di chuyển phải nhẹ nhàng tránh va chạm, đổ vỡ méo thủng cartons.
- Không xếp hàng hoá ở ngoài trời.
- Các khu vực dễ có nước mưa hắt khi mưa lớn phải để hàng hoá trên palet.

- Hàng hoá sau khi xuất xong phải được thu xếp gọn gàng, để nơi để cho loại hàng hoá khác, các loại hàng hoá dư phải để vào khu vực riêng.

## **2.2. Lưu kho**

- Nhân viên kho có trách nhiệm ghi thẻ bài đầy đủ cho mỗi mã hàng bao gồm mã hàng, màu, size, kích thước, khách hàng. Thẻ bài được gắn vào nơi để hàng hoá.
- Thủ kho chịu trách nhiệm lập sơ đồ kho, sơ đồ phải thể hiện các lối đi, vị trí đặt các kệ hàng hoá. Mỗi kệ phải được đánh dấu, ghi kệ số mấy?
- Thủ kho chịu trách nhiệm tổ chức an toàn chống cháy nổ trong kho, kiểm tra nơi để bình PCCC

## **2.3. Thanh lý hàng hóa**

- Đối với hàng hoá, nguyên vật liệu còn dư thì phải tiến hành thanh lý. Sau khi nhận được thông tin thanh lý, kho tiến hành kiểm tra lại số hàng đã nhập xuất, lập báo cáo xuất nhập. Với các loại hàng hoá nguyên vật liệu còn dư, để riêng, chờ ý kiến phòng bán hàng.
- Nếu quá thời hạn 1 tháng kể từ ngày nhận được thông tin thanh lý mà chưa nhận được ý kiến phòng bán hàng, kho phải chủ động thông tin phòng bán hàng để sớm giải phóng lô hàng.

## **2.4. Kiểm kê kho**

- Việc kiểm tra kho định kỳ được thực hiện 06 Tháng một lần nhằm mục đích: xác nhận số lượng (phù hợp với hồ sơ hàng hoá), chất lượng (nhận biết, hư hại, suy giảm chất lượng, bao gói). Việc kiểm tra do ban kiểm kê thực hiện
- Kết quả kiểm tra phải được ghi lại trong biên bản kiểm kê.
- Mọi sản phẩm không phù hợp được phát hiện phải được cách ly, đánh dấu và chờ ý kiến xử lý của Ban Giám đốc

### 3. Quy định về định mức tồn kho tối thiểu

#### 3.1. Mục đích

- Đảm bảo trong kho luôn có một lượng hàng “tối thiểu”, phục vụ theo yêu cầu khách hàng. Định mức tồn kho tối thiểu vừa phải đáp ứng yêu cầu của khách hàng về số lượng hàng hoá, vừa phải hạn chế mức thấp nhất chi phí tồn kho cho công ty.

#### 3.2. Nội dung

- Định mức tồn kho do phòng bán hàng lập, trình Giám đốc công ty duyệt. Phòng cung ứng, kho, phòng kế toán có trách nhiệm tham mưu cho Phòng bán hàng trong việc lập định mức tồn kho tối thiểu.
- Định mức tồn kho tối thiểu được xem xét hàng quý. Trước ngày 5 của quý sau, Trưởng phòng bán hàng lập báo cáo của mức tồn kho các tháng trong quý trước, so sánh định mức tồn kho của các kỳ trước. Lý giải nguyên nhân tăng, giảm của định mức tồn kho trình Giám đốc công ty xem xét.
- Việc xây dựng định mức tồn kho được thực hiện theo các bước sau:
  - lập báo cáo bán hàng qua từng tuần, theo từng tháng, theo quý.
  - So sánh mức bán hàng theo từng quý khác, tháng, từng khác nhau.
  - Phát hiện các chu kỳ bán hàng trong năm.
  - Các tuần, tháng, quý số lượng bán hàng gần giống nhau được gom lại.
  - Xác định số lượng bán hàng trung bình của các khoảng thời gian giống nhau trung bình tháng, trung bình quý.
  - So sánh mức độ chênh lệch giữa các khoảng thời gian giống nhau và trung bình tháng, quý.
  - Nếu chênh lệch không quá 10 % tức là không có bán hàng theo mùa, công ty sử dụng định mức bán hàng trung bình theo năm, nếu chênh lệch quá 10 % thì phải tính định mức theo mùa.

### 3.3. Bảng định mức tồn kho tối thiểu

#### Bảng định mức tồn kho tối thiểu

Stt	Tên hàng hoá, nguyên phụ liệu	Qui cách	Đơn vị	Số lượng tồn kho tối thiểu	Ghi chú

Giám đốc duyệt

Ngày..... tháng.....năm.....

Trưởng phòng bán hàng

### X. Quản trị tài chính kế toán

#### 1. Một số biểu mẫu tài chính

##### a. Bảng dự trữ chi phí

#### Bản dự trữ chi phí

Ký báo cáo:.....

Bộ phận:.....

Stt	Mã chi phí	Tên chi phí	Số tiền	Ghi chú
Tổng cộng				

Ngày.....tháng.....năm.....

Người lập:

Kế toán trưởng:

Trưởng bộ phận:

Giám đốc trung tâm:

##### b. Phiếu thu chi



Công ty..... .....	Ban hành theo quy định ..... Ngày.....tháng.....năm.....
-----------------------	---

PHIẾU CHI TIỀN MẶT      số chứng từ:.....

Ngày.....tháng.....năm.....

Họ tên người nhân:.....

Địa chỉ ( tên):.....

Lý do chi:.....

Số tiền:.....

Bằng chữ:.....

Kèm theo chứng từ gốc:.....

Ngày.....tháng.....năm.....

**Người nhận      Thủ quỹ      Người lập biểu      Kế toán trưởng      Thủ trưởng  
đơn vị**

Công ty..... .....	Ban hành theo quy định ..... Ngày.....tháng.....năm.....
-----------------------	---

PHIẾU THU TIỀN MẶT      số chứng từ:.....

Họ tên người nhân:.....

Địa chỉ ( tên):.....

Lý do chi:.....

Số tiền:.....

Bằng chữ:.....

Kèm theo chứng từ gốc:.....

Ngày.....tháng.....năm.....

Người nhận      Thủ quỹ      Người lập biểu      Kế toán trưởng      Thủ trưởng đơn vị

**c. Mẫu kế hoạch tài chính tháng**

**KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH**

Tháng....năm.....

Bộ phận:.....Người lập kế hoạch.....

Stt	Diễn giải	Số tiền		Kế hoạch				Thực hiện				Cộng	
		Thu	Chi	Tuần n 1	Tuần n 2	Tuần n 3	Tuần n 4	Tuần n 1	Tuần n 2	Tuần n 3	Tuần n 4		
A	Các khoan thu												
B	Các khoản chi												
<b>Tổng cộng</b>													

**Người lập**

Ngày.... Tháng.... Năm...

**d. Mẫu theo dõi HDKT phát sinh**

Stt	Sơ lô	Sơ HDKT	Thời hạn	Tên khách hàng	Nội dung HDKT	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Thuế suất	Đơn vị cơ sở	Ghi chú

**e. Phiếu đề nghị duyệt chi**

## PHIẾU ĐỀ NGHỊ DUYỆT CHI

Bộ phận.....

Stt	Mã chi phí	Tên chi phí	Số tiền	Mức vượt dự trữ chi phí
<b>Tổng cộng</b>				

Đã tạm ứng:.....bằng

chữ.....

Còn thanh toán.....bằng

chữ.....

Giải trình về chi phí sử dụng vượt mức dự trù ( nếu có )

.....

Người đề nghị:

Kế toán trưởng:

Trưởng bộ phận:

Giám đốc trung tâm:

### f. Phiếu đề suất mua

## PHIẾU ĐỀ SUẤT MUA

**Người đề nghị:**

.....

**Bộ phận:**

.....

Stt	Tên chi phí	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền	Số vượt dự trữ
<b>Tổng cộng</b>						

Giải trình về chi phí sử dụng vượt mức dự trù ( nếu có):

Ý kiến trưởng bộ phận:

.....

Ý kiến kế toán trưởng:

.....

Ý kiến giám đốc trung tâm:

.....

Người đề nghị:

Kế toán trưởng:

Trưởng bộ phận:

Giám đốc trung tâm:

**g. Phiếu đề nghị mua hàng và thanh toán**

**PHIẾU ĐỀ NGHỊ MUA HÀNG VÀ THANH TOÁN**

SỐ:

.....

Ngày ..... tháng ..... năm 200....

**Kính gửi:** .....

Tôi tên là: .....

Bộ phận: .....

Đề nghị: Mua hàng. Thanh toán.

Lý do mua hàng/thanh toán: .....

.....

Chi tiết mua hàng/thanh toán:

SỐ TT	Diễn giải	Số tiền

	<b>Cộng thành tiền:</b>	

Thành tiền bằng chữ:

.....  
 .....

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ    PT PHÒNG/CT    KẾ TOÁN TRƯỞNG    TỔNG GIÁM ĐỐC**

**h. Phiếu đề nghị tạm ứng**

***PHIẾU ĐỀ NGHỊ TẠM ỨNG***

Số: .....

Ngày ..... tháng ..... năm 200....

**Kính gửi:** .....

Tôi tên là: .....

Bộ phận:  
 .....

Lý do tạm ứng :  
 .....  
 .....

**Hạn thanh toán tạm Ứng:**  
 .....

Diễn giải chi tiết tạm ứng:

<b>SỐ TT</b>	<b>Diễn giải</b>	<b>Số tiền</b>

	<b>Cộng thành tiền:</b>	
--	-------------------------	--

Thành tiền bằng chữ:

.....  
 .....  
 .....

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ      PT PHÒNG/CT      KẾ TOÁN TRƯỞNG      TỔNG GIÁM ĐỐC

**i. Phiếu đề nghị thanh toán tạm ứng**

***PHIẾU ĐỀ NGHỊ THANH TOÁN TẠM ỨNG***

Số: .....

Ngày ..... tháng ..... năm 200...

Họ tên người đề nghị:

.....

Bộ phận: .....

Nội dung: .....

.....

Diễn giải chi tiết thanh toán tạm ứng:

Diễn giải	Số Hóa đơn chứng từ	Số tiền
<b>I. Số tiền tạm ứng:</b>		
- Phiếu chi số:      ngày      /      /200		
- Phiếu chi số:      ngày      /      /200		
- Phiếu chi số:      ngày      /      /200		
<b>II. Chi tiết số tiền thực tế đã chi:</b>		
1>. Số có hóa đơn chứng từ:		

2>. Số không có hóa đơn chứng từ :		
<b>III. Chênh lệch:</b>		
1>. Số tạm ứng chi không hết (I-II)		
2>. Chi quá số tạm ứng (II-I)		

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ      PT PHÒNG/CT      KẾ TOÁN TRƯỞNG      TỔNG GIÁM ĐỐC

**j. Phiếu đề xuất**

**PHIẾU ĐỀ XUẤT**

Số:

.....

Ngày ..... tháng ..... năm 200 ...

**Kính gửi:** .....

Tôi tên là: .....

Bộ phận: .....

Lý do đề xuất : .....

.....

Nội dung đề xuất: .....

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ      PT PHÒNG/CT      KẾ TOÁN TRƯỞNG      TỔNG GIÁM ĐỐC

**2. Lập và lưu sổ sách kế toán**

**Sổ kế toán chi tiết cần lập và lưu trữ:**

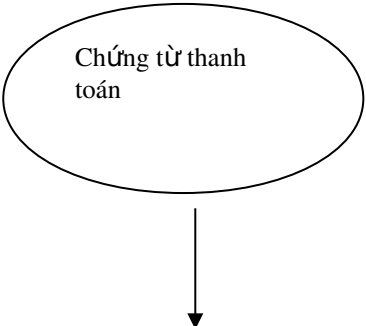
- Sổ quỹ (thủ quỹ lập kế toán kiểm soát) cập nhật kịp thời khi phát sinh.
- Sổ quỹ kiêm báo cáo quỹ tiền mặt.

- Thẻ kho (thủ kho lập kế toán kiểm soát) cập nhật kịp thời khi phát sinh.
- Sổ chi tiết nhập xuất tồn (Đúng cuốn riêng cho từng tài khoản kho, bảng tổng hợp nhập xuất tồn ở trang đầu tiên).
- Sổ chi tiết công nợ (Đúng cuốn riêng cho từng tài khoản công nợ, bảng tổng hợp công nợ ở trang đầu tiên).
- Báo cáo tính giá thành sản phẩm (các bảng chi tiết tính giá thành) đúng thành cuốn nguyên năm chuyên về phòng kế toán khi kết thúc báo cáo kế toán năm.
- Sổ chi tiết các tài khoản : tiền gửi, tiền vay...
- Biên bản kiểm kê hàng tháng.
- Biên bản đối chiếu công nợ: Lập 6 tháng hoặc cuối năm hoặc theo yêu cầu.

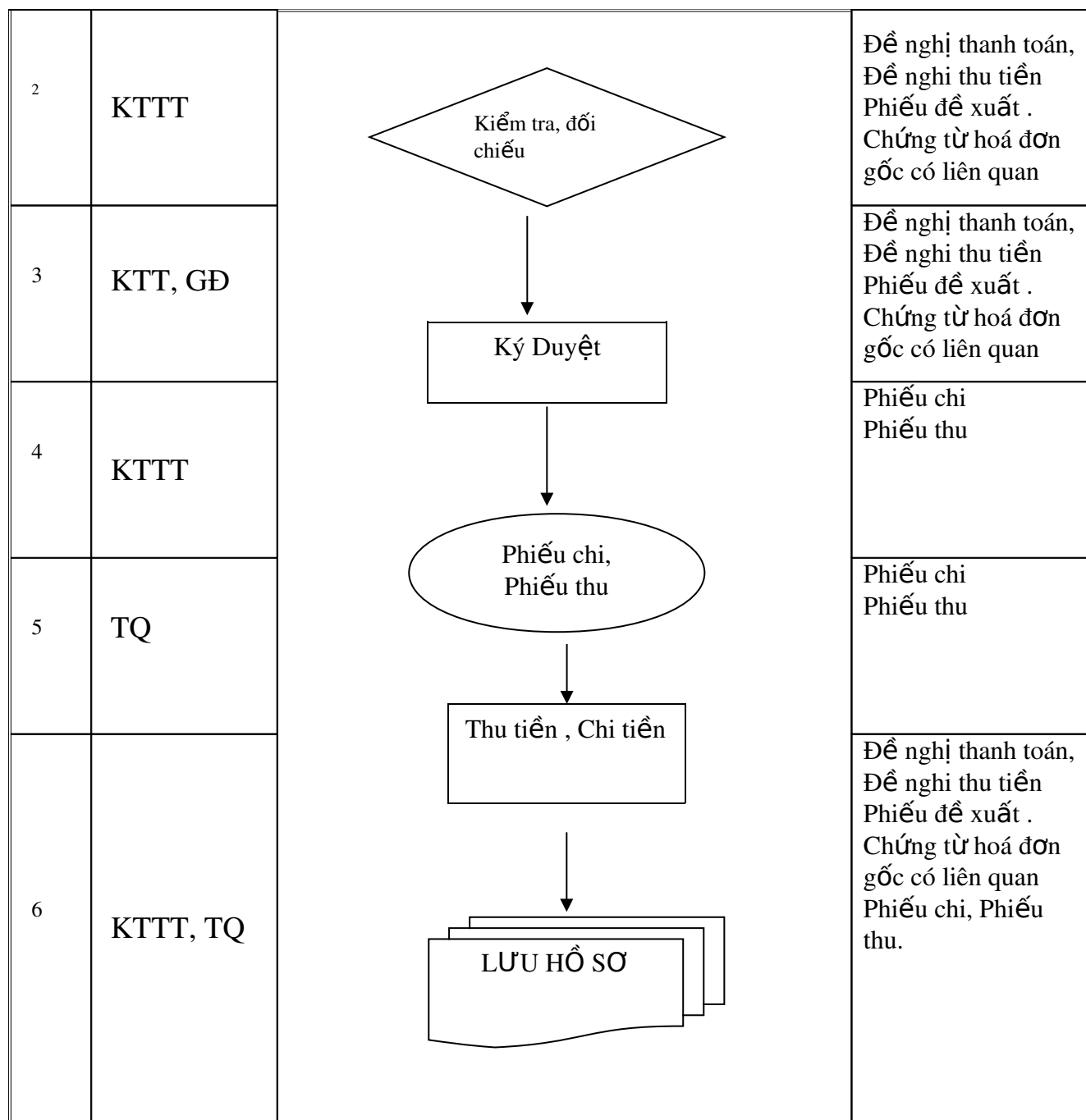
### 3. Lập phiếu thu chi tại phòng kế toán

- HĐTC : Hoá đơn tài chính
- GD : Giám Đốc
- TBP : Trưởng bộ phận
- KTT : Kế toán trưởng
- PNK : Phiếu nhập kho
- HĐMB : Hợp đồng mua bán
- KTTT : Nhân viên kế toán

#### Mô tả

Công đoạn	Trách nhiệm thực hiện	Lưu đồ (sử dụng các ký hiệu theo quy ước trên )	Biểu mẫu áp dụng, tài liệu liên quan
1	NV		Đề nghị thanh toán, Đề nghị thu tiền Phiếu đề xuất . Chứng từ hoá đơn gốc có liên quan





**Diễn giải chi tiết:**

Công đoạn	Tên công đoạn	Trách nhiệm (ai làm?)	Mô tả thực hiện công đoạn (Làm điều gì & làm như thế nào, nêu rõ: ở đâu ? lúc nào ? trong bao lâu ?)	Chuẩn chấp nhận (Như thế nào là đạt/được đối với công đoạn)	Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ (Bằng chứng để lại)
1	Đề xuất	NV-CN	Tập hợp các chứng từ , hoá đơn có liên quan đến thu, chi tiền mặt, lập phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị thu tiền , Trưởng Bộ phận kiểm tra ký xác nhận,	Ghi Đầy đủ, rõ ràng các chi tiết theo mẫu quy định., không sửa chữa , tẩy xóa .	Phiếu đề xuất, Phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị

			kèm theo Phiếu đổ xuất phát sinh nghiệp vụ kinh tế đã duyệt của GD.		thu tiền,
2	Kiểm tra	KTTT	<p>Kiểm tra các giấy tờ chứng từ đầy đủ, hợp lệ, chính xác không.</p> <p>Phiếu chi: Giấy đề nghị chi tiền, HĐTC hoặc HĐMB liên quan, Giấy giới thiệu, Phiếu nhập kho</p> <p>Phiếu thu: Giấy đề nghị thu tiền, Nếu hợp lệ, đầy đủ thì tiến hành lập phiếu, Nếu không hợp lệ, đầy đủ chuyển trả lại phòng nghiệp vụ để họ chỉnh sửa, bổ sung cho đúng</p>	<p>Phiếu nhập kho đúng hàng, đúng số lượng, Giấy đề nghị chi đầy đủ tên họ người nhận tiền, công ty, số tiền, nội dung chi, HĐTC đúng theo quy định của Bộ Tài Chính, đầy đủ tên Công ty, mã số thuế, tên hàng, số lượng, đơn giá, thuế VAT, số tiền, bằng số, bằng chữ...., HĐMB đúng với nội dung chi, điều kiện thanh toán, Giấy giới thiệu đúng tên, nội dung đã ghi trên giấy đề nghị chi, người ký giấy giới thiệu và mộc dấu của khách hàng., Đầy đủ tên họ người nộp tiền, số tiền bằng chữ, số, nội dung thu</p>	<p>Phiếu đề xuất, Phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị thu tiền, Các chứng từ hoá đơn có liên quan</p>
3	Ký duyệt	GD, KTT	KTT, GD xem xét và duyệt.	<p>Chứng từ đầy đủ, chính xác như những nội dung đã ghi trên</p>	<p>Phiếu đề xuất, Phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị thu tiền, Các chứng từ hoá đơn có liên qua</p>
	Thực hiện	KTT	Viết phiếu thu hoặc Phiếu chi	<p>Chứng từ đầy đủ, chính xá</p>	<p>Phiếu thu, Phiếu ch</p> <p>Phiếu đề xuất, Phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị thu tiền, Các chứng từ hoá đơn có liên qu</p>
5	Thực hiện	TQ	Thu hoặc chi tiền	<p>Thu đủ, chi đúng.</p>	<p>Phiếu thu, Phiếu chi</p>
6	Lưu	KTTT,	Ghi chép sổ sách kế toán và lưu	<p>Rõ ràng có hệ thống, dễ tìm</p>	<p>Phiếu thu,</p>

	hồ sơ	TQ	hồ sơ	kiểm.	Phiếu chi Phiếu đề xuất, Phiếu đề nghị thanh toán, Phiếu đề nghị thu tiền, Các chứng từ hoá đơn có liên qua
--	-------	----	-------	-------	--

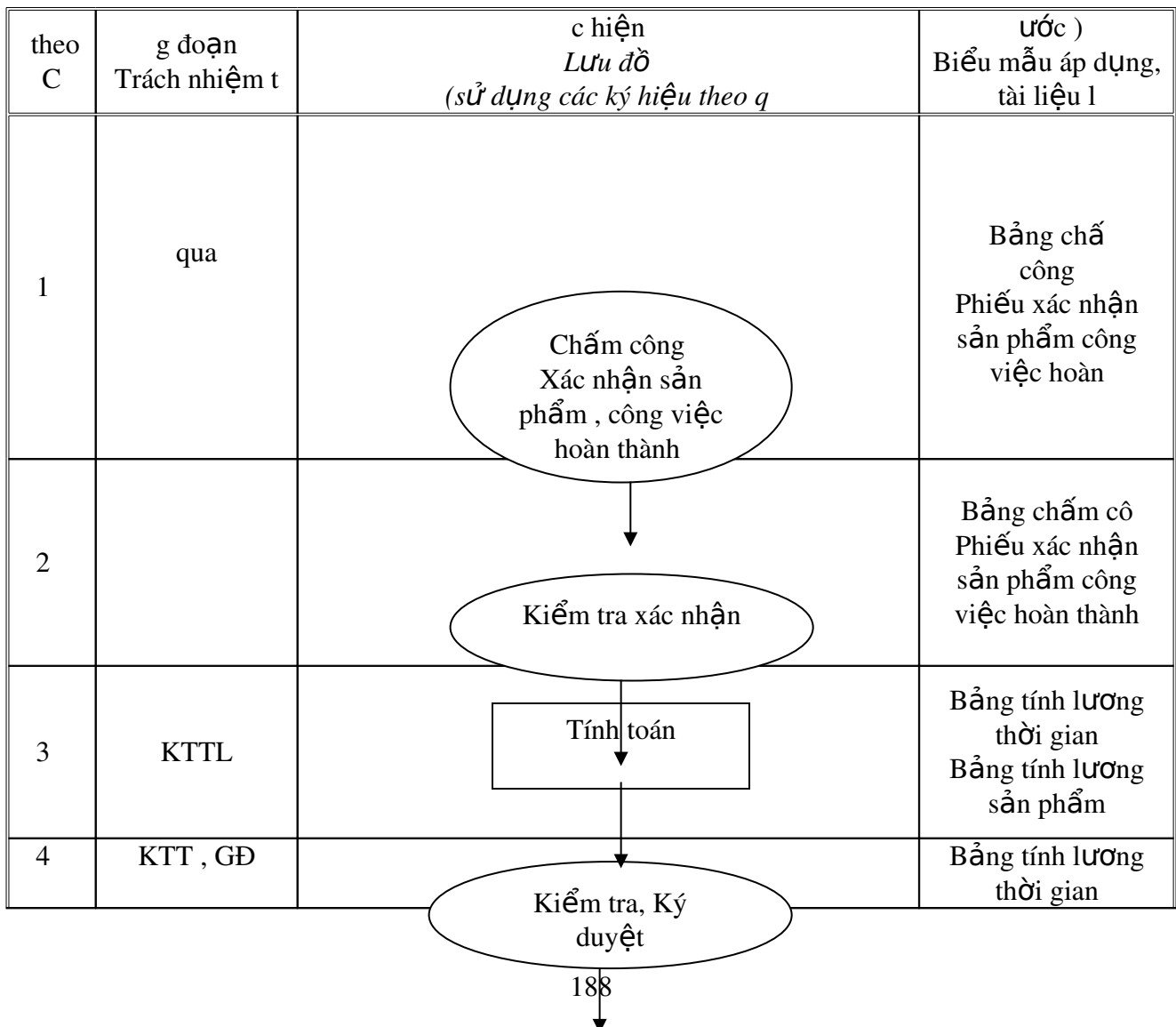
**Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ:**

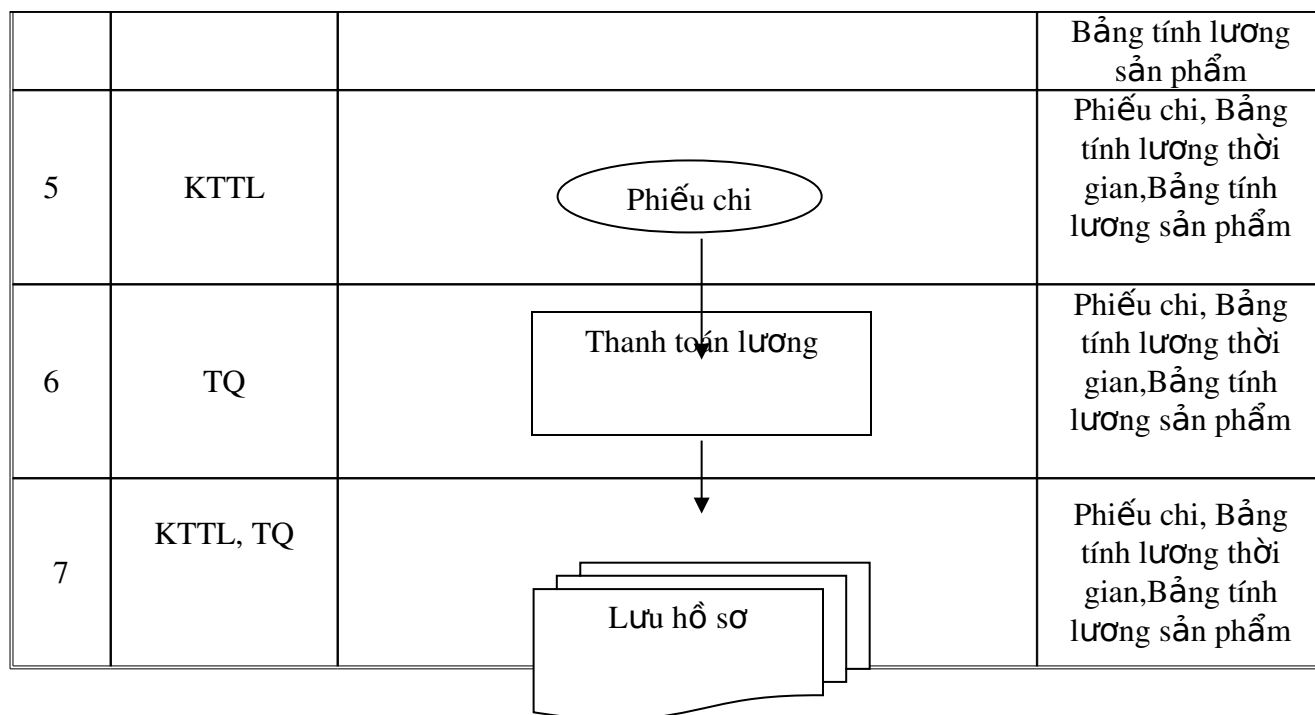
St	Nhận biết		Bảo quản <i>(Nơi lưu hồ sơ)</i>	Bảo v <i>(Thẩm quyền truy cập, ai được phép truy cập)</i>	Thời gian lưu hồ s	Cách huỷ hồ s
	Tên biểu mã	Ký hiệu biểu mã				
1	Giấy đề nghị thanh toá	ĐNTT-L	Phòng kế t	n Kế toán , G	m đốc	10 năm Chuyển kho lưu trữ 10 năm ti
2 t	o Phiếu	ập kho	NK-LS Phòng	toán Kế toán , G	m đốc	10 năm Chuyển kho lưu trữ 10 năm ti
3 t	o P	ếu thu	PT-LS Phòng	toán Kế toán , G	m đốc	10 năm Chuyển kho lưu trữ 10 năm ti
4 t	o P	ếu chi	PC-LS Phòng	toán Kế toán , G	m đốc	10 năm Chuyển kho lưu trữ 10 năm ti
5 t	o Phiếu	ø xuất	PĐX-LS Phòng	toán Kế toán , G	m đốc	10 năm Chuyển kho lưu trữ 10 năm ti

#### 4. Tính lương và thanh toán lương

- NV: nhân viên văn phòng
- CN: công nhân
- KTTL: kế toán lao động tiền lương
- GD: giám đốc
- PHC: phòng hành chính
- KTT : Kế toán trưởng
- TBP : Trưởng bộ phận ( phòng )

#### Mô tả





**Diễn giải chi tiết:**

Công đoạn	Tên công đoạn	Trách nhiệm (ai làm ?)	Mô tả thực hiện công đoạn (Làm điều gì & làm như thế nào, nêu rõ: ở đâu ? lúc nào ? trong bao lâu ?)	Chuẩn chấp nhận (Như thế nào là đạt/được đối với công đoạn)	Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ (Bảng chứng để lại)
1	Chấm công	Trưởng Bộ phận	Chấm công cho từng NV- CN vào cuối giờ chiều hằng ngày, xác nhận khối lượng sản phẩm hoàn thành vào phiếu. Cuối tháng ký và chuyển BCCông cho Phòng Hành chính, Phiếu xác nhận KL SP hoàn thành cho Phòng Kế toán. Ngày 02 tháng sau	Chấm đủ, đúng đối tượng, nộp cho P.HC vào ngày 02 của tháng sau Phiếu xác nhận hoàn thành ghi rõ ràng .	-Bảng chấm công , Phiếu xác nhận KL bốc xếp, Phiếu xác nhận KL hàng hoá đóng gói.
2	Đối chiếu và xác	P.HC	Dựa vào máy bấm thẻ và bảng chấm công để xác nhận chính xác số công làm việc của từng NV,	Có xác nhận của Phòng hành chính , giám đốc phụ trách	-Bảng chấm công , Phiếu xác nhận KL bốc xếp, Phiếu xác nhận KL hàng hoá

	nhận		CN. Ngày 03 tháng sau	sản xuất	đóng gói.
3	Lập bảng lương	KT tiền lương	Căn cứ Sổ công ,số lượng Sản phẩm hoàn thành , Đơn giá khoán SP, tính ra tổng tiền lương , tiền công và chi tiết cho từng NV-CN, ngày 04 tháng sau	Tính đúng , tính đủ và đúng đối tượng.	Bảng thanh toán lương
4	Kiểm tra, Duyệt	KT trưởng, bộ phận kiểm tra, GD	Kiểm tra và Duyệt bảng lương. (- Hợp lý: ký duyệt; Không hợp lý: yêu cầu bộ phận tiền lương và các bộ phận liên quan giải trình sau đó duyệt), 1 ngày.	Tính đúng , tính đủ và đúng đối tượng.	Bảng thanh toán lương
5	Thực hiện	KT Tiền lương	Viết phiếu chi		Bảng thanh toán lương Phiếu chi.
6	Trả lương	Thủ quỹ	Phát lương cho VN – CN tại công ty trong vòng 1 ngày NV ngày 05 tháng sau; Công nhân ngày 08 tháng sau	Trả đúng , trả đủ và đúng đối tượng.	Bảng thanh toán lương Phiếu chi.
7	Lưu hồ sơ	KTTL, TQ	Ghi chép sổ sách kế toán và lưu hồ sơ		Bảng thanh toán lương Phiếu chi.

**Biểu mẫu áp dụng, hồ sơ:**

Stt	Nhận biết		Bảo quản (Nơi lưu hồ sơ)	Bảo vệ (Thẩm quyền truy cập, ai được phép truy cập)	Thời gian lưu hồ sơ	Cách huỷ hồ sơ
	Tên biểu mẫu	Ký hiệu biểu mẫu				
6	Bảng chấm công	BCC	Phòng Kế toán	KT, GD , HC	10 năm	Chuyển kho lưu trữ 10 năm tiếp theo
7	Bảng Lương	BTTL	Phòng Kế toán	KT, GD, HC	10 năm	Chuyển kho lưu trữ 10 năm tiếp theo
8	Phiếu xác nhận KL bốc xếp, Phiếu XN SỐ KƯƠNG SP hoàn	PBX-LS PĐG-LS	Phòng Kế toán	KT, GD, HC	10 năm	Chuyển kho lưu trữ 10 năm tiếp theo

	thành, Phiếu khoán việc.	PPL-LS PKV-LS				
--	-----------------------------	------------------	--	--	--	--

## 5. Chi tiêu nội bộ

### 5.1. Nguyên tắc chi tiêu

- Giám đốc là người phê duyệt tất cả các khoản chi tiêu của công ty
- Các khoản chi tiêu phải đúng mục đích, tiết kiệm, hiệu quả, hợp pháp.
- Các khoản chi tiêu phải có chứng từ hợp lệ, đầy đủ
- Phòng kế toán chịu trách nhiệm theo dõi kiểm soát tất cả các khoản chi tiêu trong công ty.

### 5.2. Các khoản chi tiêu

- Chi Cho NV: trang phục, lương, lương làm thêm giờ, thưởng, nghỉ phép, tạm ứng....
- Chi phí mua sắm TSCĐ, Công cụ lao động...
- Chi phí thư tín thông tin liên lạc: Chuyển phát tài liệu và điện thoại, cước Internet...
- Chi phí văn phòng phẩm
- Chi phí quảng cáo, tiếp thị
- Chi phí thuế
- Chi phí điện nước

## Phần II. Giới thiệu chương trình quản lý nhà hàng

Ngôn ngữ lập trình: VB.NET 2005

Yêu cầu sử dụng: Máy tính cần cài Microsoft Access, .NET Framework 2.0

### Chức năng chương trình:

Quản lý danh mục:

- Menu hàng hóa
- Danh sách bàn
- Danh sách nhân viên: Thông tin NV, thanh toán lương NV

- Lịch phân ca làm việc
  - Danh bạ công thức pha chế
  - Danh sách các khoản thu chi
  - Danh sách đại lý, nhà cung cấp
  - Danh sách khách hàng cần thiết (khách VIP, khách quen...)
- ..... (Bổ sung cập nhật sau)

Quản lý hoạt động nhà hàng:

- Tài chính
  - Bán hàng
  - Đặt bàn
  - Thanh toán tiền cho khách
  - Nhập xuất trong ngày
  - Hệ thống: thay đổi quyền sử dụng chương trình (name, pass)
- ..... (Bổ sung cập nhật sau)