

CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC KINH DOANH ĂN UỐNG TRONG KHÁCH SẠN

Giảng viên: Lê Thị Hồng Ngọc, MBA

Email: ngoclth@tnu.edu.vn

MỤC TIÊU

- Trình bày được nội dung của hoạt động tổ chức kinh doanh ăn uống tại nhà hàng.
- Vận dụng được kiến thức về các công việc trong từng nội dung của hoạt động kinh doanh ăn uống.
- Nhận thức được tầm quan trọng của các kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình phục vụ ăn uống.

MỤC LỤC CHƯƠNG

1. Kinh doanh ăn uống trong các cơ sở lưu trú du lịch
2. Quy trình tổ chức kinh doanh ăn uống trong nhà hàng



1. KHÁI NIỆM NHÀ HÀNG

- TT 27/LB-TCDL: “Nhà hàng là nơi kinh doanh các món ăn, đồ uống có chất lượng cao và là cơ sở kinh doanh có mức vốn pháp định theo quy định của từng loại hình doanh nghiệp”
- Nhà hàng trong du lịch là nơi cung cấp cho khách du lịch các món ăn, đồ uống và các dịch vụ đi kèm với chất lượng cao nhằm mục đích có lãi
- Kinh doanh ăn uống trong du lịch bao gồm các hoạt động chế biến thức ăn, bán và phục vụ nhu cầu tiêu dùng các thức ăn, đồ uống & cung cấp các dịch vụ khác nhằm thỏa mãn các nhu cầu ăn uống và giải trí tại các nhà hàng (khách sạn) cho khách nhằm mục đích có lãi



ĐIỀU KIỆN ĐỂ KINH DOANH ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG

Cơ Sở Vật Chất

- Phòng ăn
- Trang thiết bị
- Nhà bếp

Môi Trường

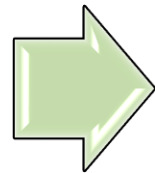
- Địa điểm
- Hệ thống xử lý rác thải

Nhân Sự

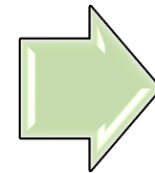
- Yêu cầu về trình độ
- Yêu cầu về sức khỏe

QUY TRÌNH TỔ CHỨC KINH DOANH ĂN UỐNG TRONG NHÀ HÀNG

Xây dựng kế
hoạch thực
đơn



Tổ chức mua
hàng



Tổ chức nhập
hàng



Tổ chức phục
vụ trực tiếp



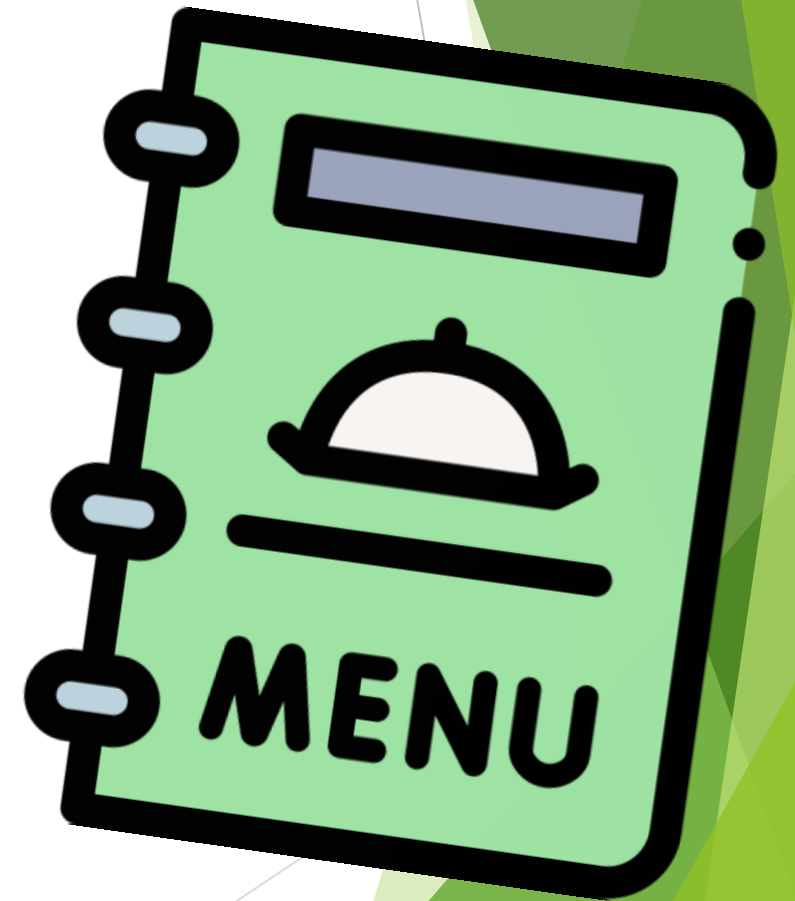
Tổ chức chế
biến thức ăn



Tổ chức lưu
kho cất trữ
hàng

XÂY DỰNG KẾ HOẠCH THỰC ĐƠN

1. Vai trò của kế hoạch thực đơn trong kinh doanh ăn uống
2. Phân loại thực đơn
3. Yêu cầu đối với kế hoạch thực đơn
4. Quy trình xây dựng thực đơn



VAI TRÒ CỦA KẾ HOẠCH THỰC ĐƠN TRONG KINH DOANH ĂN UỐNG

- ▶ Là bước đầu tiên của quy trình.
- ▶ Là nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh.
- ▶ Là cơ sở để lập kế hoạch kinh doanh.
- ▶ Là công cụ thu hút khách hàng



PHÂN LOẠI THỰC ĐƠN

- ▶ **TĐ cố định (static menu):** Là TĐ không thay đổi.
- ▶ **TĐ theo chu kỳ (cyclical menu):** Là TĐ thay đổi theo định kỳ nhất định.
- ▶ **TĐ không có sự lựa chọn (table d'hôte menu hay set menu):** Là TĐ trong đó tất cả các món ăn, đồ uống sẽ đưa ra PV khách trong bữa ăn với một mức giá XĐ.
- ▶ **TĐ có nhiều sự lựa chọn (à la carte menu):** Là TĐ có nhiều chủng loại món ăn và đồ uống được sắp xếp theo một trình tự nhất định. Mỗi món ăn đồ uống trong TĐ có nhiều mức định lượng và giá tương ứng.
- ▶ **TĐ trong ngày (du jour menu):** Là TĐ thay đổi hàng ngày trong tuần.



YÊU CẦU ĐỐI VỚI KẾ HOẠCH THỰC ĐƠN

- ▶ Phù hợp với khẩu vị và thói quen ăn uống của khách hàng mục tiêu.
- ▶ Cho phép khách hàng tối đa sự lựa chọn.
- ▶ Cơ cấu món ăn phong phú.
- ▶ Chi phí món ăn tương xứng với khả năng thanh toán của khách hàng mục tiêu.
- ▶ Đạt yêu cầu marketing.
- ▶ Yêu cầu chất lượng món ăn.
- ▶ Yêu cầu lợi nhuận.
- ▶ Yêu cầu thẩm mỹ .



QUY TRÌNH XÂY DỰNG THỰC ĐƠN

Xác định loại thực đơn và các món có trong thực đơn

Xây dựng công thức tiêu chuẩn

Xác định giá bán

Thiết kế in ấn thực đơn

XÁC ĐỊNH GIÁ BÁN CHO THỰC ĐƠN

- ▶ Chi phí cấu thành nên món ăn.
- ▶ Tỷ lệ lãi mong muốn.
- ▶ Độ co giãn của cầu theo giá.
- ▶ Mức độ cạnh tranh của món ăn.
- ▶ Chất lượng sản phẩm.
- ▶ Uy tín và danh tiếng nhà hàng.
- ▶ Định hướng, chiến lược marketing.
- ▶ Vị trí, địa thế của nhà hàng.
- ▶ Tính thời vụ.



PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH GIÁ BÁN CHO MÓN ĂN

- ▶ **Xác định giá trên cơ sở tổng chi phí nguyên liệu và tỉ lệ lãi mong muốn**

Chi phí nguyên vật liệu + % các chi phí khác + % lãi mong muốn
= Giá bán của thực đơn

- ▶ **% lãi phổ biến:**

20-50%: Món ăn bình dân.

51-100%: Món ăn đặc sản.

101-300%: Món ăn đặc sản cao cấp.

THIẾT KẾ & TRÌNH BÀY THỰC ĐƠN

❖ Hình thức thực đơn.

- ▶ Đảm bảo đẹp mắt.
- ▶ Cách trình bày hấp dẫn.
- ▶ Màu sắc gây ấn tượng tích cực với thực khách

❖ Kiểu chữ.

- ▶ Font chữ dễ đọc, rõ ràng, gây sự chú ý.
- ▶ Không dùng các kiểu chữ rườm rà, gây rối mắt.

Powered by SignMenu.com

Breakfast

Berries	\$12
Cold Cereal	\$13
Cottage Cheese	12
Eggs	\$8
Green Tea	\$14
Oatmeal	\$12
Peanut Butter	\$11

Rice Bowl

Butter Chicken Rice	\$12
Chicken Briyani	\$13
Brieds Beef Rice	12
Rice Bowl	\$8
Veg Briyani	\$11
Plain Rice	\$11

Salad

Antipasto Salad	\$12
BBQ Pork Salad	\$13
Broccoli Rabe	\$12
Caesar Salad	\$8
Chicken Salad	\$14
Crispy Salad	\$12
Ponir Mix Salad	\$11

Chicken

Finger Chicken	\$12
Chicken Grilled	\$13
Chicken Grilled With butter	\$12
Chicken Wrap	\$8
Chicken Marsala	\$14
Chicken Francese	\$12
Chicken Prame	\$11

Crezy Beef

BBQ Beef	\$12
Beef Fries	\$13
Beef Burger	\$12
Beef Griled	\$8
Beef Meal	\$14
Beef Meat Steak	\$12
Beef Bogorok	\$11

Burger

Luger Burger	\$12
Le Pigeon Burger	\$13
Double Animal Style	\$12
The Original Burger	\$8
Whiskey King Burger	\$14
The Company Burger	\$12
Dyer's Deep-Fried Burger	\$12
The Lola Burger	\$11

Cake

Black Forest Gateau	\$12
Pineapple Cake	\$11
Eggless Truffle Cake	\$11
Coffee Cake with Mocha Frosting	\$13
Fudgy Chocolate Cake	\$11
Mango Meringue Cake	\$12

Juice

Orange Juice	\$12
Lemonade	\$8
Apple Juice	\$13
Grape Juice	\$15
Pineapple Juice	\$14
Cranberry Juice	\$16

THIẾT KẾ & TRÌNH BÀY THỰC ĐƠN

❖ Bìa.

▶ Tùy thuộc vào kiểu thiết kế thực đơn nhưng phải đảm bảo độ bền, sạch và đẹp mắt.

❖ Kích cỡ.

▶ Vừa phải, thuận tiện cho việc đọc và xem xét

❖ Chất liệu

▶ Tốt, đảm bảo bền, đẹp.

❖ Đồ họa trang trí.

▶ Độc đáo, sáng sủa, gây ấn tượng và thiện cảm.



THIẾT KẾ & TRÌNH BÀY THỰC ĐƠN

❖ Cách trình bày.

- ▶ Có bố cục và đề mục rõ ràng.
- ▶ Đem lại tác động Marketing tích cực.
- ▶ Có khoảng trống thích hợp, không quá dày đặc.

❖ Ngôn ngữ.

- ▶ Tùy thuộc vào khách hàng mục tiêu.
- ▶ Phải in tên, địa chỉ, số điện thoại của nhà hàng một cách rõ ràng.





LE VEGETAL

Grande terrine de légumes d'été, émulsion thym citron

79€

LES VIANDES

Filet d'agneau de nos régions rôti, servi à la violine de tranche,
gratin dauphinois de la « Maison Rustang »

49€

Suprême de volaille fermière rôti,
fricassée de pommes de terre Grenaille et petits artichauts violets

77€

Tartare de bœuf de Salers assaisonné à votre goût,
frites fraîches et salade de mesclun

35€

Quasi de veau à la casseroles,
cannelons de grilles et courgettes violon, jus court à la sarriette

44€

LA SALADE ET LES FROMAGES

Salade mesclun assaisonnée à votre goût,
huile d'olive des Baux de Provence, vinaigre de Xérès ou vinaigre balsamique

13€

Plateau de fromages affinés de nos régions

18€

LES DESSERTS

Eclair tout chocolat

18€

Fraicheur de fraises, crémeux citron vert et menthe

18€

Nage glacée de pêches infusées à la verveine fraîche, croustillant aux amandes

18€

Baba bouchon au rhum,
punch aux agrumes, crème fouettée

18€

Parfait glacé citron de Provence, sablé thym et noisette

18€

Café ou thé gourmand

18€

Café « Fanta Et
Et après...
proposé de la part
de l'association
une partie d'été
Café Gourmand
Les Thé 10,
Crylon, Durje

LE MENU VOYAGEUR 49€

Filet d'agneau de nos régions rôti, servi à la tranche,
gratin dauphinois de la « Maison Rustang »

ou

Tartare aux fruits du moment

Servi en 45 minutes environement de 15 minutes
Menu proposé pour un maximum de 12 personnes
Boissons non comprises

LE MENU FLM 65€

Royale de tomate, tomates anciennes au vinaigre Pedro Ximénez,
émulsion basilic

ou

Salmon fumé d'Ecosse mi-fumé maison,
confit de légumes à la niçoise, courgettes croquantes, olives de Nyons

ou

Aloli de cabillaud vapeur, légumes d'été à l'huile des Baux de Provence

ou

Suprême de volaille rôti,
fricassée de pommes de terre grenaille et petits artichauts violets

ou

Sélection de fromages affinés de nos régions

ou

Eclair tout chocolat

ou

Suggestion de dessert du moment

Boissons non comprises

LE MENU DES ENFANTS 25€ Jusqu'à 12 ans

Plat en demi-portion au choix sur notre carte (sauf bar)

ou

Tartelette au chocolat

ou

Assiette de glaces ou sorbets
Jus de fruits (20cl à base de concentré) ou Soda (25cl)

Prix nets service compris 15% sur prix HT - L'abus d'alcool est dangereux pour la santé.
A consommer avec modération. Septembre 2020



RAMSAY'S KITCHEN

STARTERS

JUMBO LUMP CRAB CAKE (GF)
citrus herb aioli, frisée
27

ROASTED GRAPE FLATBREAD (V)
blue cheese, rosemary, garlic oil,
fresh mozzarella, balsamic reduction
14

BOSTON LAGER STEAMED MUSSELS (GF)
braised pork belly lardons, fennel, lemon,
grilled baguette
26

TAMARIND-GLAZED CHICKEN WINGS (GF)(GF)
frenched drumettes, scallions, micro cilantro
19

SANDWICHES

served with fries

MAINE-STYLE LOBSTER ROLL
chilled lobster salad, toasted brioche
28

CONNECTICUT-STYLE LOBSTER ROLL
warm butter-poached lobster, toasted brioche
28

PROSCIUTTO & BRIE
apple onion jam, arugula, cranberry aioli,
toasted baguette
18

GRILLED CHICKEN
mashed avocado, roasted tomato,
herb aioli, toasted brioche
15

RAW & CHILLED

TUNA TARTARE * (GF)
chili garlic soy, sour cream, avocado,
wonton crisps
24

OYSTERS ON THE HALF SHELL * (GF)(GF)
cocktail sauce, mignonette
Half Dozen MP | Full Dozen MP

KING CRAB SUSHI ROLL (GF)(GF)
avocado cucumber roll, king crab salad,
tosa soy, sesame seeds
22

SHRIMP COCKTAIL (GF)(GF)
cocktail sauce, lemon
22

CHARGRILL

8 OUNCE FILET MIGNON * (GF)
roasted cherry tomatoes on the vine,
béarnaise
54

RK BURGER *
monterey jack, butter lettuce, heirloom
tomato, sriracha mayo, toasted brioche
21
add nueske's applewood smoked bacon +3
substitute plant based patty +3

BEET BURGER (V)
plant-based patty, beet slaw, butter lettuce,
citrus herb aioli, toasted brioche
18
vegan option available

SOUP & SALADS

CLAM CHOWDER (GF)
littleneck clams, yukon gold potatoes,
nueske's applewood smoked bacon
18

CAESAR SALAD *
pancetta, garlic croutons, soft boiled egg
18

ROASTED BABY BEET SALAD (V)
horseradish cream cheese, everything bagel
croutons, avocado, pickled shallot, watercress
14

GRILLED CHICKEN COBB (GF)
heirloom cherry tomato, bacon, blue cheese,
avocado, hard boiled egg, sumac ranch
22

SIDES

12 each

POTATO PURÉE (V)(GF)
crème fraîche, chives

BAKED MAC & CHEESE
aged cheddar mornay sauce, herbed
breadcrumbs

ROASTED BROCCOLINI (GF)
lemon butter, pine nut gremolata,
parmesan

MAITAKE MUSHROOMS (V)
char siu glazed, miso aioli, smoked sea salt

TRUFFLED PEEWEE POTATOES (GF)
truffle butter, chives, parmesan

FRIES (GF)(GF)

Салаты

salads

ДЕКОРИА
Dekorija

Объединяет мясное жареное филе, морковь по-корейски, жареные картофельные комочки, капусту, лук, огурцы, майонезный соус.
 Fried delicious chicken fillet, Korean carrot, potato, fried shampignons, cabbage, onion, mayonnaise dressing



УДИАН
Udian

Горячая обжаренная говядина, лук, морковь, чеснок, капуста, жареные макароны, майонезный соус.
 Fried beef, potatoes, stir-frying potatoes, beefsteak, carrots, cabbage, fried macaronis, garlic, oil dressing



БАРСАК
Barsak

Мякоть курицы, капуста, болгарский перец, жареная морковь, жареный лук, майонезный соус.
 Chicken breasts, leaf cabbage, bell pepper, fried carrots, fried onion, mayonnaise dressing



КНИЖКА САЛАТЫ



СЕТЬИШ ДООД УИНОН
Setish Dood Vinon

Мясное филе, морковь по-корейски, капуста, лук, майонезный соус.
 Salad dressing with boiled vegetables, eggs and mayonnaise



ОМОНЬ
Omon

Зеленый салат и капуста, жареные макароны, жареный лук, майонезный соус.
 Mayonnaise salad with potatoes, onion, carrots, peas, sausage and mayonnaise dressing

САМЫЙ ЧИСТЫЙ ДООД
Samy Chisty Dood

С болгарским соусом и жареным луком / майонез / майонезный соус.
 With dressing of your choice: mayonnaise / mayonnaise / vegetable oil



ДОМАШНЯЯ РИМСКАЯ ПИЦЦА

VEGAN

ВЕДЖИ

Итальянский соус из свежих томатов, болгарский перец, шампиньоны, цитрусы, пармезан

380 г 289Р

РИМСКАЯ ПИЦЦА СКРОКьяРЕЛЛА

— это при насыщенности и воздушности. Мы готовим её на муке Farine di grano tenero (получается примерно 200 мл жидкой глютеновой смеси). Песто подготавливается заранее. 30 минут перед тем, как укладывать в печь. В Сербии можно получить тонкую хрустящую корочку и пышный начинку.

МАРГАРИТА

Итальянский соус из свежих томатов, моцарелла, томаты, базилик

320 г 289Р

МЕЛАНЗАНА

Соус на спеликах, прошутто, копченый баклажан, бальзамик

350 г 389Р

ПОЛЛО ПЕСТО

Итальянский соус из свежих томатов, курица, грибы, домашний соус песто, пармезан

350 г 339Р

**RẮN CÒN BÒ
CHUỘT CÒN CHẠY
CHÌM CÒN BAY
GHẸ CÒN BỎI
CUA CÒN KẸP
CÁ CÒN LỘI
TÔM CÒN BÚNG
LƯỜN CÒN CHÙI
ẾCH CÒN NHẢY
GÀ CÒN MỔ
VỊT CÒN KÊU**

VÀ NHIỀU CON CÒN NHỨC NHÍCH...

Quốc Thiet

Menu

CAFE - XINH TỔ

Trà Sữa Chân Trâu:

- Râu: 10k
- Việt quất: 10k
- Bạc hà: 10k
- Kiwi: 10k
- Táo: 10k
- Đào: 10k
- Socona: 10k



Đồ Ăn Nhanh:

- Súc Sích: 10k
- Khoai tây chiên: 10k
- Bánh cháng chộn: 10k
- Khoai nang chiên: 10k
- Lem chua dân: 15k
- Đùi gà KFC: 20k
- Gà lỏ hoa: 20k
- Hưởng rương: 7k



Xữa Chua:

- Mít: 10k
- Lẽp cẩm: 10k
- Nha đăm: 10k



LƯỜN ALWAYS

- IN SÓT PAK
- SỐ ALWAYS PAK
- * LƯỜN ĐİM LÁ CHUỐI
- ALWAYS DUM BANANA LEAVES
- * LƯỜN SÓT CAY
- SỐT ALWAYS CAY



MỰC ĐİM

- * MỰC 1 NẮNG NƯỚNG
- INK 1 SUN OVEN
- * MỰC 1 NẮNG CHIÊN
- FRIED SQUID 1 SUN



BÒ BUTTER

- BÚP BÒ BÓP THẦU
- THOROUGHLY MASSAGED BEEF



TỔ CHỨC MUA NGUYÊN VẬT LIỆU HÀNG HÓA

- ▶ Cần mua những mặt hàng gì?
- ▶ Mua với số lượng bao nhiêu?
- ▶ Mua với mức giá nào?
- ▶ Mua với chất lượng sản phẩm ra sao?
- ▶ Khi nào cần mua? (tần suất mua?)
- ▶ Khối lượng của mỗi lần nhập?
- ▶ Mua ở đâu? Mua của ai?



TỔ CHỨC MUA NGUYÊN VẬT LIỆU HÀNG HÓA

1. Lập kế hoạch luân chuyển hàng hóa:

- ▶ Số lượng hàng bán ra của nhà hàng.
- ▶ Số lượng hàng nhập trong kỳ kế hoạch.
- ▶ Lượng dự trữ hàng hóa (định kỳ và theo mùa).
- ▶ Lãi gộp của nhà hàng.
- ▶ Lượng hàng hóa hao hụt

TỔ CHỨC MUA NGUYÊN VẬT LIỆU HÀNG HÓA

2. Tổ chức mua hàng hóa, nguyên vật liệu:

- ▶ Khẳng định nhu cầu về số lượng của từng mặt hàng cần nhập trong kỳ.
- ▶ Tìm kiếm, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp nhất cho từng loại mặt hàng cụ thể.
- ▶ Chuẩn bị đơn đặt hàng gửi đến các nhà cung ứng đã lựa chọn.
- ▶ Tiến hành đặt mua, ký hợp đồng với nhà cung cấp

TỔ CHỨC NHẬP NGUYÊN VẬT LIỆU HÀNG HÓA

1. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định nhập hàng hóa:

- ▶ Hệ thống tiêu chuẩn chất lượng đã được thiết lập.
- ▶ Tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm đã quy định.
- ▶ Những thỏa thuận trong hợp đồng mua cho từng loại mặt hàng riêng biệt đã ký với nhà cung cấp.

TỔ CHỨC NHẬP NGUYÊN VẬT LIỆU HÀNG HÓA

2. Yêu cầu đối với nhân viên:

- ▶ Có sự hiểu biết sâu sắc về các mặt hàng cần nhập.
- ▶ Hiểu rõ các tiêu chuẩn VSATTP.
- ▶ Có kiến thức kinh tế, có khả năng kiểm soát chi phí.
- ▶ Có khả năng xử lý những vấn đề phát sinh ngoài hợp đồng

TỔ CHỨC LƯU TRỮ VÀ BẢO QUẢN HÀNG HÓA NGUYÊN VẬT LIỆU

1. Quy trình kỹ thuật trong quá trình lưu kho cần tuân thủ:

- ▶ Điều kiện vệ sinh.
- ▶ Điều kiện nhiệt độ.
- ▶ Độ thông thoáng.
- ▶ Độ khô ráo.
- ▶ Điều kiện về ánh sáng.
- ▶ Bố trí sắp đặt hàng hóa theo chủng loại





TỔ CHỨC LƯU TRỮ VÀ BẢO QUẢN HÀNG HÓA NGUYÊN VẬT LIỆU

1. Quy trình kỹ thuật trong quá trình lưu kho cần tuân thủ:

- ▶ Điều kiện vệ sinh.
- ▶ Điều kiện nhiệt độ.
- ▶ Độ thông thoáng.
- ▶ Độ khô ráo.
- ▶ Điều kiện về ánh sáng.
- ▶ Bố trí sắp đặt hàng hóa theo chủng loại

TỔ CHỨC LƯU TRỮ VÀ BẢO QUẢN HÀNG HÓA NGUYÊN VẬT LIỆU

2. Các thiết bị máy móc chuyên dùng:

- ▶ Tủ lạnh.
- ▶ Tủ đá.
- ▶ Các loại giá đỡ.
- ▶ Các loại kệ để xếp và bốc dỡ hàng.



TỔ CHỨC CHUẨN BỊ THỨC ĂN

1. Giai đoạn sơ chế thực phẩm:

- ▶ Phân loại nguyên vật liệu.
- ▶ Nhật, cắt.
- ▶ Rã đông thực phẩm đông lạnh
- ▶ Rửa sạch.
- ▶ Gọt, thái.
- ▶ Sắp xếp.
- ▶ Băm, trộn.
- ▶ Nhào nặn...các nguyên liệu thực phẩm.



SƠ CHẾ THỰC PHẨM



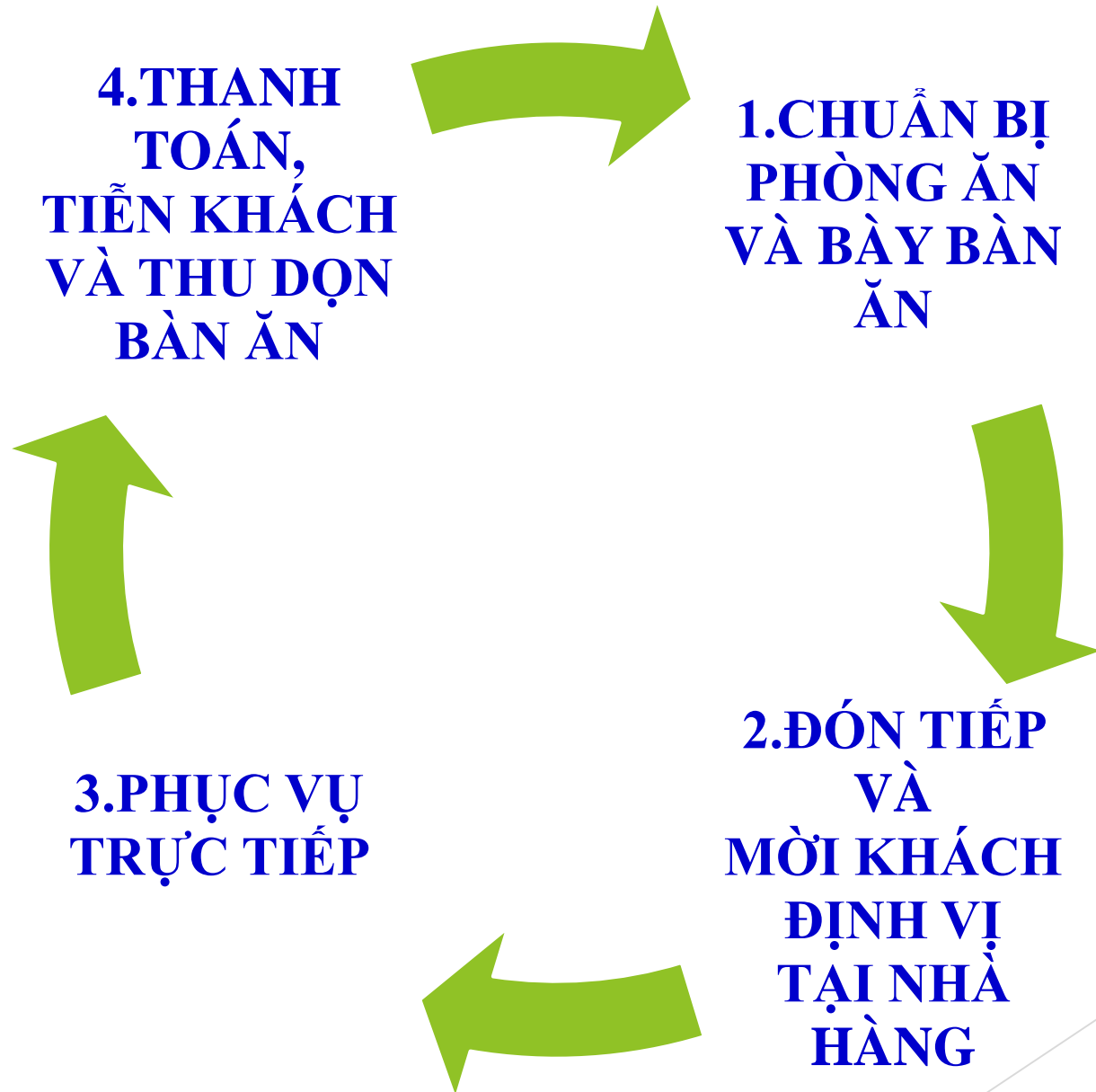
TỔ CHỨC CHUẨN BỊ THỨC ĂN

2. Giai đoạn chế biến nóng:

- ▶ Là một giai đoạn trung tâm của quá trình tổ chức sx thức ăn trong nhà bếp và có ý nghĩa quan trọng nhất trong việc nâng cao chất lượng của thức ăn.
- ▶ Mục đích của giai đoạn chế biến nóng:
 - + Tăng khả năng hấp thụ thức ăn.
 - + Tiêu diệt vi khuẩn gây bệnh.
 - + Tăng uy tín của nhà hàng.
- ▶ Phương pháp chế biến.
- ▶ Hình thức tổ chức lao động:
 - + Chuyên môn hóa.
 - + Phi chuyên môn hóa.



TỔ CHỨC PHỤC VỤ TẠI NHÀ HÀNG

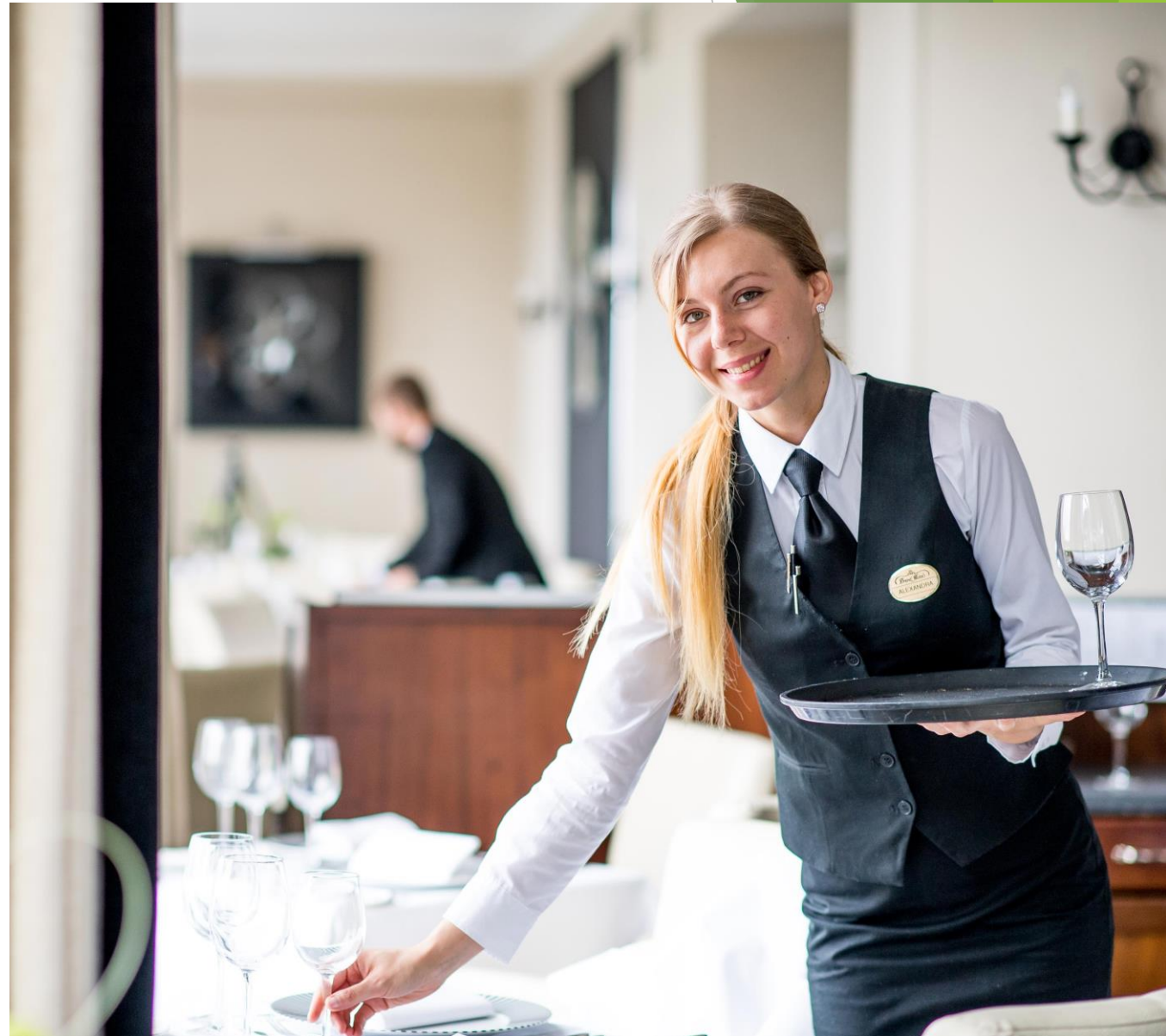


CHUẨN BỊ PHÒNG ĂN VÀ BÀY BÀN ĂN

Mục đích: tạo ra môi trường, khung cảnh, điều kiện đặc biệt tạo cảm giác thư giãn, thoải mái cho khách.

Nội dung công việc:

- + Làm vệ sinh phòng ăn.
- + Sắp xếp, kê bàn, ghế trong phòng ăn.
- + Trải khăn bàn ăn.
- + Bày biện bàn ăn.
- + Nhân viên phục vụ tự chuẩn bị vệ sinh cá nhân





ĐÓN TIẾP KHÁCH VÀ MỜI KHÁCH ĐỊNH VỊ TẠI NHÀ HÀNG

Yêu cầu đối với nhân viên:

- Có khả năng giao tiếp tốt.
- Có trình độ ngoại ngữ nhất định.
- Có khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng.
- Có hiểu biết sâu sắc về các món ăn của nhà hàng.
- Có kỹ năng bán hàng tốt



TỔ CHỨC PHỤC VỤ TRỰC TIẾP TRONG THỜI GIAN KHÁCH ĂN UỐNG TẠI NHÀ HÀNG

Yêu cầu đối với nhân viên:

Có thái độ tốt với mọi đối tượng khách trong suốt quá trình phục vụ.

Tốc độ phục vụ nhanh chóng, chính xác, đảm bảo kịp thời các món ăn.

Thuần thực trong các thao tác kỹ thuật.



THANH TOÁN, TIỀN KHÁCH VÀ THU DỌN BÀN ĂN

Yêu cầu đối với nhân viên.

Kiên trì, nhẫn nại và lịch sự.

Cẩn thận, có tính chính xác cao.

Ngay sau khi khách rời khỏi nhà hàng, nhân viên thu dọn bàn ăn để tiếp tục phục vụ lượt khách mới



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ĂM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

* Âu:

- ▶ Bữa điểm tâm: 7-9h gồm các món ăn nhẹ như thịt nguội, trứng ốp, bánh mì bơ, café, chocolate
- ▶ Bữa ăn trưa: 12-13h, đồ ăn thường có 1 đĩa gồm thịt, khoai tây, bánh mì, salad
- ▶ Bữa tối: 8-9h tối, đầy đủ món và thường có món soup nóng.
- ▶ Văn hóa trà chiều



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ĂM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Á:

- ▶ Bữa sáng: các đồ ăn lỏng như cháo, phở, bún, miến, mì... (6-8h)
- ▶ Bữa trưa là bữa ăn chính (11-12h)
- ▶ Bữa tối là bữa ăn chính (6-7h tối).
- ▶ Các bữa đều có đầy đủ cơm, rau, thịt,...
- ▶ Trong bữa ăn thường ít bao gồm món tráng miệng và món khai vị



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Thực đơn:

- ▶ Chia làm 3 phần: khai vị, món chính, tráng miệng.
- ▶ Món ăn đơn vị, thường có xốt, đồ ăn nguội
- ▶ Người Âu thường sử dụng thực phẩm từ thịt bò & sữa để chế biến. Bánh mì luôn có trong bữa ăn.



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Thực đơn:

- ▶ Món ăn thiên về đa hương vị do phối nhiều loại gia vị tạo thành.
- ▶ Thường tuân theo nguyên tắc tương khắc tương sinh của ngũ hành.
- ▶ Cơm là món chính không thể thiếu trong thực đơn.



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Đồ uống Âu:

- ▶ Trong lúc ăn thường uống nhiều loại đồ uống khác nhau theo từng loại thức ăn.
- ▶ Khai vị: Sparkling wine, cocktail...
- ▶ Thịt, món tanh → rượu mạnh (spirit, vang)
- ▶ Tráng miệng → rượu thơm, cocktail,...
- ▶ Thích đồ uống nóng



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Đồ uống Á:

- ▶ Uống 1 loại trong suốt bữa ăn.
- ▶ Thích đồ uống lạnh
- ▶ Thích các loại rượu mạnh



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Cách ăn uống:

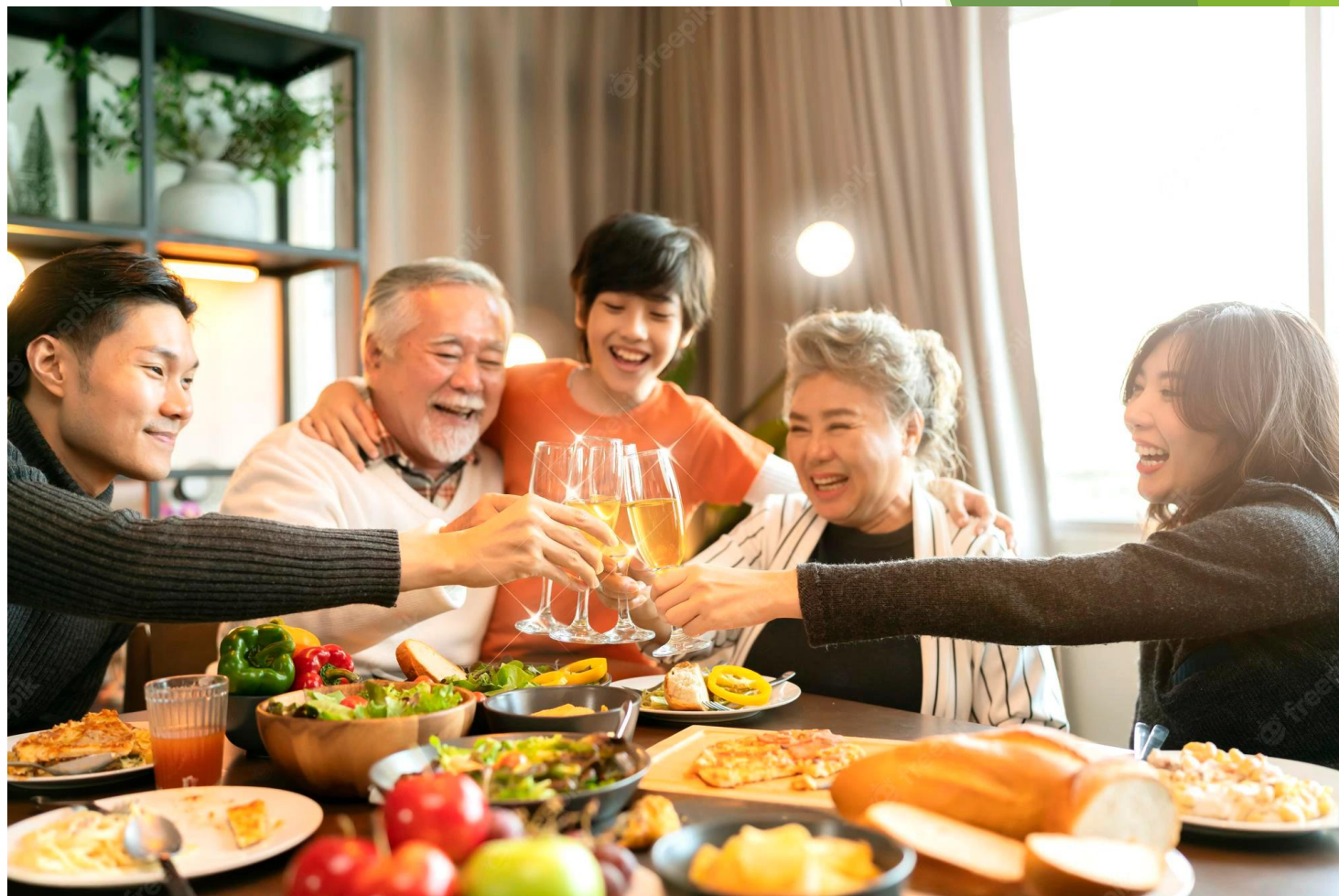
- ▶ Ăn theo từng suất, từng món theo trình tự thực đơn, sử dụng dụng cụ ăn uống riêng cho từng món ăn.
- ▶ Lịch sự, phòng ăn yên tĩnh.
- ▶ Có quy tắc bàn ăn rõ rệt



PHÂN BIỆT ĐẶC ĐIỂM ẨM THỰC CỦA NGƯỜI CHÂU ÂU VÀ CHÂU Á

Cách ăn uống:

- ▶ Ăn chung theo mâm/bàn, mọi người tự ăn theo sở thích các món có trên bàn, ko nhiều dụng cụ
- ▶ Không khí bữa ăn náo nhiệt, ồn ào.



KỸ NĂNG TĂNG DOANH THU TRONG NHÀ HÀNG

- ▶ Bán đồ ăn theo set
- ▶ Bảng thực đơn để bàn, hình ảnh, vật trang trí, băng rôn, ... dùng để quảng cáo cho các món ăn có trong thực đơn.
- ▶ Làm nổi bật món ăn đặc biệt trong thực đơn.
- ▶ Sự tư vấn & giới thiệu của nhân viên phục vụ dành cho khách.



KỸ NĂNG TĂNG DOANH THU TRONG NHÀ HÀNG

- ▶ Trình bày món ăn thật đẹp & sang trọng.
- ▶ Miễn phí món ăn mẫu khi giới thiệu món mới.
- ▶ Đặt ly uống rượu trên bàn nhằm khuyến khích khách gọi rượu.
- ▶ Thiết kế các món ăn “Chef’s choice”.
- ▶ Đặt lên bàn một bảng nhỏ chứa những thông điệp quảng cáo.

