PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 01/2014/TT-BVHTTDL	*Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2014*

THÔNG TƯ
Ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với các nghề thuộc nhóm nghề du lịch

Căn cứ Luật Dạy nghề năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 76/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc Ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Đào tạo;

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối các nghề thuộc nhóm nghề du lịch.

Điều 1. Ban hành theo Thông tư này Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia trong lĩnh vực du lịch, gồm:

1. Dịch vụ Nhà hàng;
2. Kỹ thuật chế biến món ăn;
3. Quản trị Khách sạn;
4. Quản trị Khu Resort;
5. Quản trị Dịch vụ giải trí, thể thao;
6. Hướng dẫn du lịch;
7. Quản trị Lữ hành;
8. Quản trị du lịch MICE.

Điều 2. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 3 năm 2014.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng Vụ Đào tạo, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Thông tư này./.

BỘ TRƯỞNG

Hoàng Tuấn Anh

TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ

(Ban hành theo Thông tư số 01/2014/TT-BVHTTDL ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG
MÃ SỐ NGHỀ: 40810203

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

- Căn cứ Quyết định số 09/2008/QĐ-BLĐTBXH ngày 27 tháng 3 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội về việc ban hành quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Căn cứ Quyết định số 2069/QĐ-BVHTTDL ngày 05 tháng 6 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thành lập Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Dịch vụ nhà hàng.

- Căn cứ hợp đồng số 35PL3/HĐ-XDTCKNN ngày 02/7/2009 được ký giữa Viện nghiên cứu Khoa học Dạy nghề và Vụ Kỹ năng nghề - Tổng cục dạy nghề với Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội và Ban chủ nhiệm xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia nghề Dịch vụ nhà hàng.

Ban chủ nhiệm xây dựng Tiêu chuẩn nghề quốc gia nghề Dịch vụ nhà hàng đã tiến hành quá trình xây dựng với các bước cơ bản sau:

1. Họp triển khai kế hoạch thực hiện

- Tiến hành họp để công bố quyết định thành lập, triển khai kế hoạch xây dựng và phân công công việc cho từng ủy viên. Đồng thời, Ban chủ nhiệm đã ra quyết định thành lập thành lập Tiểu ban Phân tích nghề để giúp việc cho Ban Chủ nhiệm và tiến hành các hoạt động xây dựng tiêu chuẩn kỹ năng nghề quốc gia.

- Xác định các nhiệm vụ, công việc, thời gian cần thiết để thực hiện.

- Thống nhất về kế hoạch, tiến độ triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tổ chức cung cấp tài liệu và tập huấn về các quy định xây dựng tiêu chuẩn nghề quốc gia cho các thành viên tham gia.

2. Thu thập, dịch tài liệu tham khảo tài liệu về Tiêu chuẩn kỹ năng nghề

Song song với bước đầu tiến hành mô tả nghề, ban soạn thảo đã tiến hành thu thập, dịch các tài liệu tham khảo có liên quan đến nghề quản trị dịch vụ giải trí, thể thao.

3. Khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc lực lượng lao động trong nghề Dịch vụ nhà hàng

- Họp xây dựng phương án nghiên cứu thu thập thông tin, rà soát kết quả điều tra.

- Tiến hành lập danh sách, liên hệ với các doanh nghiệp có kinh doanh dịch vụ giải trí, thể thao.

- Lập phiếu khảo sát tại các cơ sở sản xuất để khảo sát quy trình sản xuất, quy trình vận hành, các vị trí làm việc, lực lượng lao động trong nghề quản trị dịch vụ giải trí thể thao.

- Tiến hành điều tra, xin ý kiến.

- Tổng hợp, phân tích ý kiến từ các cơ sở thực tế.

- Họp góp ý, thống nhất về kết quả khảo sát, phân tích.

4. Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề và xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Dịch vụ nhà hàng

- Tổng hợp hoàn chỉnh bổ sung mô tả nghề.

- Xây dựng hệ thống các nhiệm vụ trong nghề Dịch vụ nhà hàng.

- Phác thảo các công việc trong từng nhiệm vụ.

- Phân công nhiệm vụ cho các thành viên xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

5. Xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc

- Ban soạn thảo kết hợp với các chuyên gia thực tế trong nghề tiến hành xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc.

- Tổ chức thảo luận cơ sở về các nội dung trong phiếu phân tích nghề, phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm đã thảo luận và xây dựng bảng phân tích nghề, phân tích công việc, lập bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Kỹ thuật chế biến món ăn.

- Gửi bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Dịch vụ nhà hàng đến 30 chuyên gia (bao gồm giảng viên các trường, các kỹ sư, các nhà quản lý ở cơ sở sản xuất) để xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bảng phân tích công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bảng phân tích nghề, phân tích công việc, bảng sắp xếp các công việc theo các bậc trình độ kỹ năng nghề của nghề Dịch vụ nhà hàng.

6. Triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc nghề Dịch vụ nhà hàng

- Họp triển khai xây dựng, phân công nhiệm vụ và tiến hành triển khai xây dựng bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc của nghề Dịch vụ nhà hàng theo các quy định.

- Tiến hành thảo luận trong nhóm biên soạn và ban chủ nhiệm về sản phẩm ban đầu. Bổ sung chỉnh sửa sản phẩm.

- Lập mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Họp góp ý về mẫu phiếu hỏi ý kiến chuyên gia.

- Gửi bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện nghề Dịch vụ nhà hàng và mẫu xin ý kiến đến các chuyên gia xin ý kiến.

- Tổ chức hội thảo mở rộng có sự tham gia của các trường và các doanh nghiệp về bộ phiếu tiêu chuẩn thực hiện công việc.

- Ban chủ nhiệm tiến hành tổng hợp ý kiến đóng góp của các chuyên gia; ý kiến từ hội thảo mở rộng và chỉnh sửa bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Dịch vụ nhà hàng.

- Chỉnh sửa hoàn chỉnh Bộ tiêu chuẩn kỹ năng nghề Dịch vụ nhà hàng và nộp Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Tổng cục Dạy nghề để chờ thẩm định.

II. THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Nguyễn Văn Lưu	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
2	Đinh Văn Đáng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
3	Nguyễn Phương Anh	Tổng cục Du lịch
4	Vũ Quốc Trí	Dự án EU
5	Đỗ Thiện Dụng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
6	Đặng Xuân Thu	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
7	Lê Thị Bích Thủy	Khách sạn Hòa Bình
8	Nguyễn Thị Hưng	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
9	Lê Ngọc Tuấn	Tổng cục Du lịch
10	Đoàn Thị Thắm	Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
11	Đặng Xuân Hà	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
12	Lê Trung Dũng	Khách sạn Sài Gòn - Hà Nội
13	Nguyễn Vũ Hà	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
14	Nguyễn Tuấn Ngọc	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
15	Đoàn Mạnh Cương	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	Họ và tên	Nơi làm việc
1	Lê Mai Khanh	Tổng cục Du lịch
2	Hà Thanh Hải	Khách sạn Metropole Hanoi
3	Nguyễn Thị Bích Hạnh	Tổng cục Du lịch
4	Nguyễn Đăng Kiên	Công ty TNHH DV&TM VietKae
5	Lê Việt Hùng	Tập đoàn Turoonk
6	Vũ Thị Hòa	Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội
7	Lê Thị Hoài Hương	Trường Cao đẳng nghề Du lịch Huế

MÔ TẢ NGHỀ

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG
MÃ SỐ NGHỀ: 40810203

Là nghề chuyên tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách ăn uống tại các nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác, với các hình thức phục vụ đa dạng phong phú (ăn theo thực đơn, chọn món, buffet, các loại tiệc, các loại đồ uống pha chế, đồ uống không cồn, đồ uống có cồn, các hình thức phục vụ khác...) đáp ứng các yêu cầu về chất lượng, vệ sinh, an toàn, an ninh, chu đáo và lịch sự...

Ngoài các nhiệm vụ cơ bản nói trên người lao động còn phải thực hiện một số nhiệm vụ khác có liên quan trực tiếp đến như: xây dựng thực đơn và tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác; quản lý tài sản; quản lý lao động; quản lý tác nghiệp; vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng; kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ; học tập, rèn luyện, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn; tổ chức lao động trong nhà hàng và tạo lập, phát triển các mối quan hệ trong công việc… trong bộ phận nhà hàng.

Các công việc của nghề chủ yếu được thực hiện tại bộ phận nhà hàng; với các yêu cầu cao về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm đối với điều kiện và môi trường làm việc; để tiến hành các công việc của nghề đòi hỏi phải được trang bị đầy đủ các trang thiết bị cần thiết cho quá trình phục vụ. Trong công việc có thể tiến hành độc lập hoặc phối hợp theo nhóm tùy theo yêu cầu cụ thể của công việc cũng như loại hình nhà hàng, loại hình phục vụ.

Để hành nghề người lao động phải đáp ứng các yêu cầu về sức khỏe, có ngoại hình phù hợp, đủ kiến thức và hiểu biết chuyên môn, có khả năng giao tiếp ứng xử trong quá trình phục vụ, có đạo đức nghề nghiệp, có khả năng tổ chức và thực hiện các nhiệm vụ của nghề dịch vụ nhà hàng.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGHỀ: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG
Mã SỐ NGHỀ: 40810203

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
A		**Chuẩn bị trước khi phục vụ**					
1	A1	Vệ sinh cá nhân, mặc đồng phục trước khi vào ca	x				
2	A2	Nhận bàn giao đầu ca		x			
3	A3	Vệ sinh phòng ăn, trang thiết bị	x				
4	A4	Vệ sinh dụng cụ, phương tiện phục vụ và hàng hóa	x				
5	A5	Chuẩn bị dụng cụ ăn uống theo các loại thực đơn	x				
6	A6	Đặt bàn	x				
7	A7	Kiểm tra trước giờ phục vụ	x				
B		**Chuẩn bị trước khi phục vụ**					
8	B1	Giao tiếp hiệu quả, lịch sự với khách hàng	x				
9	B2	Cung cấp và giải thích các thông tin theo yêu cầu của khách hàng	x				
10	B3	Tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách hàng		x			
11	B4	Tiếp thu ý kiến và giải quyết tốt những phàn nàn của khách hàng		x			
12	B5	Xây dựng và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng		x			
C		**Phục vụ khách ăn theo thực đơn (Set menu)**					
13	C1	Chuẩn bị trước giờ phục vụ	x				
14	C2	Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn	x				
15	C3	Tiếp nhận các món ăn từ bộ phận bếp, đồ uống từ bộ phận bar	x				
16	C4	Phục vụ đồ uống trong thực đơn	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
17	C5	Phục vụ món ăn theo trình tự trong thực đơn	x				
18	C6	Thanh toán và kết thúc phục vụ	x				
19	C7	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				
D		**Phục vụ khách ăn chọn món (A la carte)**					
20	D1	Chuẩn bị trước giờ phục vụ	x				
21	D2	Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn	x				
22	D3	Tiếp nhận các yêu cầu của khách		x			
23	D4	Chuyển phiếu yêu cầu sang bộ phận bếp hoặc bar	x				
24	D5	Chọn và điều chỉnh dụng cụ ăn uống theo yêu cầu	x				
25	D6	Phục vụ đồ uống, món ăn theo yêu cầu	x				
26	D7	Thanh toán và kết thúc phục vụ		x			
27	D8	Thu dọn, chuẩn bị để đón khách mới	x				
E		**Phục vụ khách ăn tự chọn (Buffet)**					
28	E1	Chuẩn bị trước giờ phục vụ	x				
29	E2	Trang trí và đặt bàn buffet	x				
30	E3	Tiếp nhận đồ ăn và bài trí tại bàn buffet	x				
31	E4	Tiếp nhận đồ uống và chuẩn bị bar	x				
32	E5	Kiểm tra, rà soát lại công tác chuẩn bị		x			
33	E6	Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn	x				
34	E7	Phục vụ đồ uống	x				
35	E8	Phục vụ món ăn	x				
36	E9	Thanh toán và kết thúc phục vụ		x			
37	E10	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				
F		**Phục vụ tiệc (Banquet)**					
38	F1	Tìm hiểu thông tin về tiệc (Banquet)		x			
39	F2	Hội ý, phân công nhiệm vụ cho nhân viên		x			
40	F3	Chuẩn bị trước giờ phục vụ	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
41	F4	Trang trí phòng tiệc	x				
42	F5	Kiểm tra, rà soát lại công tác trang trí, chuẩn bị		x			
43	F6	Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách	x				
44	F7	Phục vụ đồ uống	x				
45	F8	Phục vụ món ăn	x				
46	F9	Thanh toán và kết thúc phục vụ		x			
47	F10	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				
48	F11	Đánh giá công tác phục vụ tiệc		x			
G		**Phục vụ hội nghị, hội thảo**					
49	G1	Tìm hiểu thông tin về hội nghị, hội thảo		x			
50	G2	Hội ý, phân công nhiệm vụ cho nhân viên		x			
51	G3	Chuẩn bị trước giờ phục vụ khách	x				
52	G4	Trang trí hội nghị, hội thảo	x				
53	G5	Kiểm tra, rà soát lại công tác trang trí, chuẩn bị		x			
54	G6	Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách	x				
55	G7	Phục vụ hội nghị, hội thảo	x				
56	G8.	Phục vụ ăn uống trong thời gian giải lao		x			
57	G9	Phục vụ ăn uống theo Hợp đồng	x				
58	G10	Đánh giá công tác phục vụ hội nghị, hội thảo		x			
59	G11	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				
H		**Phục vụ khách ăn tại buồng (Room service)**					
60	H1	Tiếp nhận yêu cầu của khách	x				
61	H2	Chuẩn bị phục vụ	x				
62	H3	Sắp xếp, vận chuyển món ăn, đồ uống tới buồng khách	x				
63	H4	Phục vụ khách ăn tại buồng	x				
64	H5	Thanh toán và kết thúc phục vụ	x				
65	H6	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
I		**Pha chế và phục vụ đồ uống**					
66	I1	Tìm hiểu nguồn gốc, xuất xứ và đặc điểm của đồ uống	x				
67	I2	Bài trí và sắp xếp quầy bar		x			
68	I3	Chuẩn bị trước khi pha chế và phục vụ	x				
69	I4	Phục vụ bia, nước khoáng và nước ngọt	x				
70	I5	Phục vụ rượu vang, sâm - panh (champagne)	x				
71	I6	Phục vụ rượu mạnh, rượu mùi		x			
72	I7	Pha chế và phục vụ trà, cà phê	x				
73	I8	Pha chế và phục vụ nước hoa quả (fruit juice)	x				
74	I9	Pha chế và phục vụ mocktail, cocktail	x				
75	I10	Thanh toán và kết thúc phục vụ	x				
76	I11	Thu dọn sau quá trình phục vụ	x				
K		**Kết thúc ca làm việc**					
77	K1	Thu dọn dụng cụ, trang thiết bị và đồ phế thải	x				
78	K2	Vệ sinh phòng ăn, sắp đặt lại bàn ghế và hàng hóa tồn cuối ca làm việc	x				
79	K3	Tổng kết ca làm việc		x			
80	K4	Bàn giao ca		x			
L		**Quản lý và bảo quản tài sản nhà hàng**					
81	L1	Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị	x				
82	L2	Sắp đặt, cất trữ dụng cụ, trang thiết bị	x				
83	L3	Kiểm kê tài sản	x				
84	L4	Thống kê, báo cáo tài sản		x			
85	L5	Bảo dưỡng, sửa chữa tài sản		x			
86	L6	Thanh lý tài sản		x			
87	L7	Mua sắm tài sản		x			
M		**Vệ sinh, an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh nhà hàng**					
88	M1	Vệ sinh nhà hàng, trang thiết bị	x				
89	M2	Vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống	x				

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
90	M3	Vệ sinh thực phẩm	x				
91	M4	Vệ sinh cá nhân	x				
92	M5	Đảm bảo an toàn trong quá trình phục vụ	x				
93	M6	Đề phòng và ngăn ngừa cháy nổ	x				
94	M7	Đảm bảo an ninh nơi làm việc	x				
95	M8	Giải quyết các sự cố về an toàn, an ninh trong quá trình phục vụ		x			
N		**Kiểm tra, đánh giá chất lượng phục vụ**					
96	N1	Kiểm tra, đánh giá công tác chuẩn bị		x			
97	N2	Kiểm tra, đánh giá các hoạt động chăm sóc khách hàng		x			
98	N3	Kiểm tra, đánh giá kỹ năng phục vụ		x			
99	N4	Kiểm tra vệ sinh, an toàn, an ninh	x				
100	N5	Kiểm tra, đánh giá việc sử dụng, quản lý và bảo quản tài sản		x			
101	N6	Đánh giá năng lực, phẩm chất của nhân viên		x			
102	N7	Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh		x			
O		**Học tập, rèn luyện, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn**					
103	O1	Học tập, rèn luyện nâng cao kiến thức, hiểu biết chuyên ngành	x				
104	O2	Học tập, rèn luyện nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ	x				
105	O3	Học tập nâng cao trình độ ngoại ngữ	x				
106	O4	Trao đổi và học tập đồng nghiệp	x				
107	O5	Tham quan, thực tập và trao đổi kinh nghiệm	x				
P		**Tổ chức lao động trong nhà hàng và tạo lập, phát triển các mối quan hệ trong công việc**					
108	P1	Xây dựng cơ cấu tổ chức nhà hàng	x				
109	P2	Quy định, tạo lập và phát triển mối quan hệ giữa các bộ phận, các chức danh trong nhà hàng	x				
110	P3	Tổ chức ca, nhóm, thời gian làm việc		x			

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ kỹ năng nghề				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
111	P4	Quy định và thực hiện việc phổ biến thông tin trong công việc		x			
Q		**Xây dựng thực đơn và tổ chức phục vụ các hình thức ăn uống khác**					
112	Q1	Xây dựng thực đơn		x			
113	Q2	Tổ chức và phục vụ ăn uống ngoài nhà hàng (Outside catering)		x			
114	Q3	Tổ chức bán hàng tự động		x			
115	Q4	Tổ chức và phục vụ các hình thức ăn uống khác (phục vụ tại bể bơi, khu vực vui chơi giải trí...)		x			

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH CÁ NHÂN, MẶC ĐỒNG PHỤC TRƯỚC KHI VÀO CA

Mã số công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị ngoại dáng theo đúng yêu cầu trước giờ phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đồng phục sạch, phẳng, đúng chức danh.
2. Đeo phù hiệu đúng cách, đúng vị trí.
3. Đi giày bóng, đế chống trơn, cao 3 cm.
4. Trang điểm nhẹ nhàng, ưa nhìn.
5. Nữ tóc sạch, cặp gọn có chụp, không nhuộm nhiều màu.
6. Nam tóc ngắn, cạo râu.
7. Tay sạch, móng tay cắt ngắn không sơn, kẻ, vẽ.
8. Không sức nước hoa, xịt gôm.
9. Không có mùi cơ thể.
10. Kiểm tra ngoại dáng trước giờ phục vụ.
11. Đảm bảo đúng thời gian quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trang điểm, sử dụng mỹ phẩm.
- Các thao tác vệ sinh cá nhân.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng bao quát chung.
- Kỹ năng tuân thủ quy chế điều lệ của bộ phận.

2. Kiến thức

- Về vệ sinh cá nhân.
- Các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về nhận biết thái độ làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại mỹ phẩm.
- Gương, lược, cặp, chụp tóc.
- Đồng phục, biển tên.
- Giày, tất, gương, lược theo quy định của bộ phận.
- Cắt móng tay, nước sạch, xà phòng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức công việc	- So sánh với kế hoạch hoặc quy trình làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh cá nhân và các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống trơn, trượt trong khi phục vụ
- Chất lượng sản phẩm và phục vụ	- So sánh với các tiêu chí về nội quy của bộ phận. Yêu cầu cá nhân trước giờ phục vụ
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức (khoảng 15 phút trước khi nhận ca)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: NHẬN BÀN GIAO ĐẦU CA
Mã số công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Bàn giao, ký nhận hàng hóa, thiết bị dụng cụ và tiếp nhận các thông tin có liên quan đến ca làm việc.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thực hiện nốt công việc của ca trước.
2. Đọc sổ bàn giao ca, tiếp nhận thông tin về các đoàn khách.
3. Kiểm tra, ký nhận hàng hóa, dụng cụ.
4. Dụng cụ, hàng hóa đảm bảo vệ sinh, an toàn, xếp theo chủng loại.
5. Kiểm tra, ký nhận tài sản, thiết bị.
6. Thiết bị, tài sản để đúng quy định, vận hành tốt.
7. Hội ý phân công công việc đầu ca.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao, nhận ca.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn chất lượng dụng cụ, hàng hóa.
- Kỹ năng vệ sinh, vận hành các thiết bị, tài sản.
- Kỹ năng bảo quản trang thiết bị, dụng cụ, tài sản.
- Kỹ năng điều hành, tổ chức.
- Kỹ năng bao quát chung.
- Kỹ năng thể hiện tính chuyên nghiệp.

2. Kiến thức

- Các quy định về giao, nhận ca.
- Các ca lao động trong ngày, nội dung công việc mỗi ca.
- Nhận biết các loại dụng cụ, hàng thật, hàng giả, hàng kém chất lượng.
- Cách sử dụng, bảo quản thiết bị của bộ phận.
- Kiến thức bao quát tổ chức công việc.
- Đạo đức nghề nghiệp và thái độ làm việc.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ bàn giao đầu ca.
- Thực đơn, hàng hóa.
- Dụng cụ đặt bàn và dụng cụ phục vụ ăn Âu, Á.
- Trang thiết bị, máy móc: Điều hòa, tủ lạnh, máy tính.
- Hệ thống phòng cháy chữa cháy.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Khả năng tổ chức công việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc vận hành tốt - Các dụng cụ đủ phục vụ thường xuyên liên tục - Hàng hóa đa dạng về số lượng và chủng loại. Đủ điều kiện phục vụ (tem, hạn sử dụng…)
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Nhận bàn giao chính xác, đầy đủ, có ký nhận giữa các ca. Nhận theo thứ tự danh mục tài sản, dụng cụ, hàng hóa
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- Giao nhận theo từng danh mục hàng hóa và tài sản
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống trơn, trượt trong khi phục vụ
- Chất lượng sản phẩm và phục vụ	- So sánh với các tiêu trí về nội quy của bộ phận
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức (khoảng 30 phút đầu ca)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH PHÒNG ĂN, TRANG THIẾT BỊ
Mã số công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn dụng cụ sau khi khách ăn, xếp bàn ghế theo sơ đồ, lau nhà, hút bụi, vệ sinh trang thiết bị chuẩn bị đón khách mới.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thu từng loại, đảm bảo gọn sạch.
2. Thu đúng thứ tự, xếp theo chủng loại trên phương tiện phục vụ.
3. Lau và kiểm tra mặt bàn.
4. Thay khăn bàn (nếu cần thiết).
5. Khăn sạch, phẳng đúng kích cỡ, 4 góc rủ đều, mặt phải phía trên.
6. Quét nền, lau nhà hút bụi.
7. Tắt điều hòa, mở cửa, nhặt hết rác lớn, xếp ghế đúng vị trí.
8. Thực hiện đúng quy trình. Nền sạch, khô, hết bụi, không mùi hôi.
9. Bàn, ghế chắc chắn, xếp theo sơ đồ phòng ăn.
10. Phòng ăn đủ điều kiện phục vụ khách.
11. Đảm bảo thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Các thao tác thu dọn, lau chùi cơ bản.
- Sử dụng khay (bê khay ở các tư thế, sắp xếp khay, dỡ khay).
- Kỹ thuật thu, trải khăn bàn.
- Vận hành các thiết bị máy móc và dụng cụ có cán.
- Sử dụng các loại hóa chất.
- Kiểm tra, đánh giá, bao quát.
- Tuân thủ nội quy của bộ phận.

2. Kiến thức

- Phân loại thức ăn, phân loại dụng cụ.
- Vệ sinh thiết bị trên cao, an toàn lao động.
- Nguyên tắc, quy trình dọn bàn ăn.
- Sử dụng, bảo quản phương tiện, dụng cụ phục vụ.
- Phân loại dụng cụ ăn uống.
- Cách sử dụng và bảo quản rác thải trong nhà hàng.
- Nguyên tắc, tiêu chuẩn vệ sinh mặt sàn bằng máy, bằng tay.
- Nguyên tắc bài trí phòng ăn.
- Sử dụng, bảo quản hóa chất, khăn vệ sinh đúng cách.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khăn vệ sinh, khăn bàn, thang.
- Máy hút bụi, chổi, cán lau nhà.
- Xe đẩy, khay bê các loại, hóa chất, găng tay, khẩu trang.
- Thiết bị, máy móc: Tủ lạnh, điều hòa.
- Tranh, ảnh hệ thống PCCC.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc, dụng cụ đảm bảo vận hành tốt - Các phương tiện phục vụ đúng tiêu chuẩn và phù hợp với nội dung thực hiện công việc
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Đảm bảo thời gian, an toàn và các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn, chất lượng của bộ phận
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống trơn, trượt, đổ vỡ hoặc gây thương tích trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu trí về vệ sinh phòng ăn và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức (khoảng 45 phút trước khi kết thúc ca làm việc)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: VỆ SINH DỤNG CỤ, PHƯƠNG TIỆN PHỤC VỤ VÀ HÀNG HÓA

Mã số công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Vệ sinh các loại dụng cụ đặt bàn, dụng cụ phục vụ ăn uống và hàng hóa cho các bữa ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Khăn vệ sinh sạch.
2. Phân loại dụng cụ theo nhóm.
3. Dụng cụ đồng bộ, đồng màu, không sứt mẻ hoen ố.
4. Dụng cụ đủ số lượng quay vòng.
5. Khăn vệ sinh đúng quy cách.
6. Vệ sinh theo trình tự.
7. Vệ sinh các loại hàng hóa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng khay, phân loại dụng cụ.
- Cầm, lấy dụng cụ đúng cách.
- Vệ sinh các loại dụng cụ.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn dụng cụ.
- Kỹ năng kiểm tra đánh giá chất lượng đồ uống.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Nhận biết tên các loại dụng cụ, tính năng tác dụng của chúng.
- Nguyên tắc, quy trình làm vệ sinh dụng cụ ăn uống.
- Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống.
- Nguyên tắc vệ sinh, sử dụng phương tiện phục vụ.
- Sử dụng, bảo quản hóa chất an toàn hiệu quả.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khăn vệ sinh các loại.
- Dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Hàng hóa: Rượu, bia, nước ngọt, nước khoáng.
- Xô, hóa chất.
- Phương tiện phục vụ: Khay, xe đẩy.
- Tủ lạnh, bàn chờ, quầy bar, kho.
- Bảo hộ lao động: Găng tay, khẩu trang, ủng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Trình tự thực hiện công việc	- Chuẩn bị đầy đủ phương tiện thực hiện các thao kỹ thuật - Các loại dụng cụ phân loại theo nhóm, hàng hóa theo yêu cầu - Tuân thủ các thao tác, kiểm tra, lau chùi - Dụng cụ đảm bảo tiêu chuẩn phục vụ
- Tính hiệu quả	- Đảm bảo thời gian thực hiện công việc và định mức đề ra
- Độ chính xác của các thao tác thực hiện và trình tự thực hiện công việc	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước công việc của quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí đánh giá

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ DỤNG CỤ ĂN UỐNG THEO CÁC LOẠI THỰC ĐƠN

Mã số công việc: A5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ ăn uống theo thực đơn, số lượng khách trước giờ khách ăn, đảm bảo phục vụ thường xuyên đủ quay vòng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Kiểm tra các loại thực đơn đặt trước, chọn món.
2. Kiểm tra, chuẩn bị dụng cụ phục vụ ăn uống theo thực đơn và số lượng khách.
3. Dụng cụ đúng, đủ số lượng quay vòng.
4. Gấp khăn ăn, chuẩn bị gia vị.
5. Chuẩn bị phương tiện phục vụ (khay, xe đẩy).
6. Xếp dụng cụ lên phương tiện phục vụ thuận tiện, dễ lấy.
7. Vệ sinh, an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kiểm tra đánh giá chất lượng dụng cụ.
- Chuẩn bị dụng cụ đúng cách với các loại thực đơn khác nhau.
- Vệ sinh các loại dụng cụ.
- Gấp khăn ăn Âu, Á.
- Sử dụng các phương tiện phục vụ.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn dụng cụ.
- Kỹ năng điều hành, giám sát.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.

2. Kiến thức

- Thực đơn, phân loại thực đơn, cấu trúc bữa ăn.
- Sử dụng dụng cụ.
- Đặc điểm, tính chất các loại món ăn, đồ uống.
- Tính dụng cụ cho một bữa ăn.
- Nguyên tắc sử dụng phương tiện phục vụ.
- An toàn lao động trong khi phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Khăn vệ sinh các loại.
- Dụng cụ đặt bàn và phục vụ ăn uống.
- Phương tiện phục vụ: Khay, xe đẩy.
- Thực đơn đặt trước, chọn món.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc, dụng cụ đảm bảo vận hành tốt - Các phương tiện phục vụ đúng tiêu chuẩn và phù hợp với nội dung thực hiện công việc
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Đảm bảo thời gian, an toàn và các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn, chất lượng của bộ phận
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống trơn, trượt, đổ vỡ hoặc gây thương tích trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí về vệ sinh phòng ăn và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức (khoảng 45 phút trước khi kết thúc ca làm việc)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐẶT BÀN
Mã số công việc: A6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đặt các loại dụng cụ ăn, uống cho các bữa ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghế sạch, chắc chắn đủ số lượng.

2. Khăn bàn sạch, hồ cứng, đúng kích cỡ, gấp đúng kỹ thuật.

3. Bàn đặt đúng vị trí, ghế cách mép bàn 50cm.

4. Trải khăn bàn phẳng, không dồn cộm.

5. Các loại dụng cụ đặt bàn ăn Âu, Á đảm bảo các yêu cầu phục vụ khách.

6. Xếp dụng cụ lên phương tiện phục vụ thuận tiện, dễ lấy.

7. Đặt các loại dụng cụ ăn, uống cá nhân cân đối, đều nhau, vuông góc, thẳng hàng.

8. Đặt dụng cụ giữa bàn đầy đủ, tiện sử dụng phù hợp với từng loại hình ăn uống.

9. Đảm bảo thời gian, vệ sinh, an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Trải khăn bàn đơn, đôi.
- Trải nối hai khăn.
- Bê khay, sử dụng phương tiện phục vụ.
- Đặt bàn theo thực đơn đặt trước và chọn món.
- Trang trí bàn ăn.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn, điều kiện phục vụ.
- Bao quát chung và xử lý vấn đề.

2. Kiến thức

- Kỹ thuật trải, gấp khăn bàn.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng dụng cụ.
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm.
- Trình tự, nguyên tắc đặt bàn.
- Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á.
- Tính chất các bữa ăn.
- Gia vị, văn hóa ẩm thực vùng miền, địa phương.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại dụng cụ đặt bàn và phục vụ trong nhà hàng:
+ Bàn, ghế, khăn trải bàn;
+ Dụng cụ ăn Âu, Á.
- Phương tiện phục vụ: Khay bê, xe đẩy.
- Các loại dụng cụ khác:
+ Gia vị (tiêu, muối);
+ Gạt tàn, lọ hoa, lọ tăm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc, khả năng tổ chức và triển khai công việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc, dụng cụ đảm bảo vận hành tốt - Các phương tiện phục vụ đúng tiêu chuẩn và phù hợp với nội dung thực hiện công việc
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Đảm bảo thời gian, an toàn và các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn, chất lượng của bộ phận
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống trơn, trượt, đổ vỡ hoặc gây thương tích trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí về vệ sinh phòng ăn và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ
Mã số công việc: A7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phối hợp với các bộ phận có liên quan, phân công công việc cho nhân viên trước giờ phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Cấu trúc bữa ăn.
2. Các món khai vị nóng, nguội (Âu, Á).
3. Các món ăn chính.
4. Các món tráng miệng.
5. Gia vị và các loại xốt đi kèm.
6. Đồ uống và chất lượng đồ uống.
7. Bình lắng cặn rượu vang đỏ.
8. Dụng cụ mở rượu, bia.
9. Trang điểm, đồng phục, giày, tất...
10. Tâm lý thoải mái, sẵn sàng làm việc.
11. Phân công đúng người, đúng việc.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng giao, nhận và kiểm tra hàng hóa.
- Kỹ năng kiểm tra đánh giá tiêu chuẩn, điều kiện phục vụ.
- Kỹ năng điều hành, giám sát.
- Phục vụ các bữa ăn.
- Kỹ năng bao quát chung.
- Kỹ năng làm việc theo nhóm.
- Kỹ năng về thái độ làm việc và xử lý vấn đề.

2. Kiến thức

- Kiến thức về thực đơn.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực, phong tục tập quán.
- Kiến thức về các loại đồ uống.
- Nhiệm vụ của ca trưởng.
- Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống.
- Yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về kỹ năng điều hành, giám sát.
- Quy trình tổ chức phục vụ các bữa ăn.
- Mối quan hệ giữa các bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn đặt trước, chọn món.
- Dụng cụ mở bia, rượu.
- Dụng cụ lắng cặn rượu vang đỏ.
- Các loại đồ uống.
- Biển tên, cắt móng tay.
- Đồng phục, giày tất…
- Mỹ phẩm.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Tiếp nhận yêu từ thực đơn đặt trước	- Thông tin đầy đủ, chính xác, có tính khả thi và được chuyển đến các bộ phận có liên quan
- Trình tự thực hiện công việc	- Tiếp nhận thông tin - Kiểm tra điều kiện phục vụ của nhân viên - Phân công công việc. Phân công đúng người đúng việc. Đảm bảo tính hiệu quả
- Đảm bảo thời gian	- Đảm bảo nhanh gọn. Thực hiện đầu mỗi ca làm việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: GIAO TIẾP HIỆU QUẢ, LỊCH SỰ VỚI KHÁCH HÀNG
Mã số công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Các phương pháp giao tiếp hiệu quả với khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Sử dụng ngôn ngữ chuẩn mực.
2. Tư thế, tác phong chuyên nghiệp.
3. Các mẫu hội thoại phù hợp.
4. Tính chuyên nghiệp trong chuyên môn.
5. Có kiến thức về soạn thảo văn bản.
6. Có kiến thức về công nghệ thông tin.
7. Đảm bảo thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng thu, nhận thông tin.
- Kỹ năng xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng tin học văn phòng.
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.
- Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ.
- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại.

2. Kiến thức

- Văn hóa giao tiếp, ngoại ngữ.
- Phương pháp thuyết phục khách hàng.
- Chăm sóc khách hàng.
- Quy trình xử lý thông tin qua điện thoại.
- Phương pháp soạn thảo văn bản.
- Văn hóa giao tiếp, ngoại giao.
- Sử dụng hiệu quả các phương tiện hỗ trợ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Trang phục.
- Sổ ghi chép, bút.
- Các phương tiện khác:

+ Máy tính, ti vi;

+ Mạng internet.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Thực hiện các phương pháp giao tiếp	- Giao tiếp trực tiếp - Giao tiếp qua điện thoại - Giao tiếp bằng văn bản - Giao tiếp bằng các phương tiện khác
- Nội dung giao tiếp	- Ngắn gọn, đúng mục tiêu, ngôn từ rõ ràng, lịch sự
- Trình tự thực hiện công việc	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CUNG CẤP VÀ GIẢI THÍCH THÔNG TIN THEO YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng về thông tin của nhà hàng hoặc các dịch vụ có liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Ghi, nhận đầy đủ, chính xác các yêu cầu của khách.
2. Hướng dẫn, giải thích, xử lý nhanh gọn và hiệu quả các yêu cầu.
3. Cung cấp thông tin cho khách đầy đủ, chính xác.
4. Đáp ứng đầy đủ yêu cầu của khách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, chọn lọc thông tin.
- Kỹ năng thu thập, tổng hợp thông tin.
- Kỹ năng nắm bắt nhu cầu của khách.
- Kỹ năng xử lý thông tin.
- Kỹ năng thuyết phục vụ khách hàng.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về các dịch vụ bổ sung.
- Kiến thức về món ăn, đồ uống.
- Hiểu biết về văn hóa vùng miền.
- Hiểu biết về tổng quan du lịch.
- Kiến thức về đặc điểm kinh doanh của nhà hàng.
- Nắm được dịch vụ và sản phẩm đặc trưng của nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Tờ rơi, tập gấp, thực đơn…
- Thông tin của người quản lý đến bộ phận marketing.
- Tài liệu có liên quan.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Chuẩn bị các thông tin cung cấp cho khách hàng	- Thông tin có liên quan đến dịch vụ của khách. Giải thích thông tin cho khách trong trường hợp cần thiết
- Trình tự thực hiện công việc	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT VÀ PHỤC VỤ CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện quy trình tiếp nhận, giải quyết và phục vụ các yêu cầu của khách một cách có hiệu quả.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nắm được các thông tin của nhà hàng.
2. Các dịch vụ bổ sung của cơ sở có liên quan đến nhà hàng.
3. Sổ ghi chép, bút, điện thoại.
4. Email của nhà hàng.
5. Tính chuyên nghiệp trong chuyên môn.
6. Đảm bảo thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận yêu cầu.
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng thể hiện tính chuyên nghiệp.
- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Kỹ năng phục vụ hoàn hảo.
- Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại.
- Kỹ năng phân tích, diễn giải.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về món ăn, đồ uống.
- Hiểu biết về các dịch vụ bổ sung.
- Hiểu biết về thực đơn, tính chất của sản phẩm.
- Hiểu biết về đặc điểm các dịch vụ.
- Nắm được quy trình giải quyết các yêu cầu của khách.
- Có kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ.
- Nắm được đặc điểm, tâm lý khách du lịch.
- Nắm vững các phong cách phục vụ ăn, uống cơ bản.
- Hiểu rõ các quy trình phục vụ ăn, uống trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép, giấy, bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Thực hiện trình tự tiếp nhận	- Chuẩn bị phương tiện tiếp nhận thông tin yêu cầu có tính khả thi, đáp ứng yêu cầu của khách hàng
- Thời gian thực hiện công việc	- Thời gian thực hiện quy trình phù hợp với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP THU Ý KIẾN VÀ GIẢI QUYẾT TỐT CÁC PHÀN NÀN CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện tốt việc tiếp thu ý kiến và giải quyết các phàn nàn của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp thu đầy đủ thông tin từ khách hàng.
2. Thái độ cầu thị, tôn trọng và lịch sự với khách hàng.
3. Giải quyết hiệu quả các phàn nàn.
4. Có tính chuyên nghiệp.
5. Thông báo đầy đủ, trung thực các thông tin cho người có trách nhiệm.
6. Đề xuất các biện pháp giải quyết phàn nàn.
7. Phản hồi các thông tin cho khách hàng.
8. Đảm bảo thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xử lý tình huống.
- Tiếp thu ý kiến khách hàng.
- Phân tích tổng hợp.
- Nhận biết tâm lý khách.
- Thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Văn hóa giao tiếp.
- Phong tục tập quán.
- Đặc điểm, tâm lý khách du lịch.
- Trình tự xử lý tình huống.
- Chuyên môn nghiệp vụ.
- Nhiệm vụ, vai trò của các chức danh trong bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện, vật dụng cần thiết.
- Sổ ghi chép, bút, giấy nhớ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tiếp thu ý kiến	- Nghe, ghi nhận thông tin đầy đủ - Thái độ cầu thị tôn trọng lịch sự
- Giải quyết phàn nàn của khách	- Tuân thủ các bước trong quy trình giải quyết phàn nàn - đạt hiệu quả cao
- Thông báo cho cấp trên	- Đầy đủ, chính xác, kịp thời
- Thông báo cho khách hàng	- Đúng đối tượng, đảm bảo độ trung thực

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN CÁC MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI KHÁCH HÀNG

Mã số công việc: B5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tạo lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Bản kế hoạch marketing.
2. Mục tiêu tạo lập mối quan hệ với khách hàng.
3. Biện pháp marketing hiệu quả.
4. Kế hoạch về thị trường.
5. Các hình thức chăm sóc khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thu hút và chăm sóc khách hàng.
- Phán đoán cơ hội và nắm bắt thời cơ.
- Gây ấn tượng với khách hàng.
- Tận dụng các thế mạnh cạnh tranh của nhà hàng.
- Duy trì mối quan hệ với khách hàng.
- Thể hiện tính chuyên nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về marketing.
- Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng.
- Văn hóa giao tiếp.
- Chăm sóc và thu hút khách.
- Kiến thức về thị trường và tổng quan du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng.
- Kế hoạch cụ thể marketing.
- Duy trì các mối quan hệ với khách hàng.
- Thực hiện các biện pháp chăm sóc khách hàng.
- Có kế hoạch về thị trường.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tạo lập các mối hệ với khách hàng	- Thiết lập các mối quan hệ hữu ích. Có kế hoạch cụ thể
- Duy trì liên lạc với khách hàng	- Các mối quan hệ được duy trì thường xuyên. Đề ra các biện pháp cụ thể
- Mở rộng, phát triển các mối quan hệ	- Chủ động và sáng tạo. Thực hiện các biện pháp chăm sóc khách hàng hiệu quả. Có kế hoạch phát triển thị trường khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ
Mã số công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn theo thực đơn và số lượng khách. Đạt tiêu chuẩn kỹ thuật, mỹ thuật, vệ sinh và đảm bảo điều kiện phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dụng cụ đầy đủ, chính xác, đồng bộ, vệ sinh.
2. Đặt đúng tiêu chuẩn, kỹ thuật, mỹ thuật, quy cách.
3. Đủ số lượng.
4. Phòng ăn đủ điều kiện phục vụ khách.
5. Dụng cụ phục vụ phù hợp với tính chất món ăn, đồ uống.
6. Đồ uống đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bao quát chung.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng đánh giá tiêu chuẩn các loại dụng cụ ăn uống.
- Kỹ năng đặt bàn cho các bữa ăn đặt trước.
- Kỹ năng sử dụng phương tiện phục vụ.
- Kỹ năng chuẩn bị dụng cụ cho một bữa ăn.

2. Kiến thức

- Cấu trúc bữa ăn và thực đơn.
- Hiểu biết về các loại dụng cụ ăn uống.
- Kiến thức về kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á.
- Kiến thức về đồ uống.
- Kiến thức về kỹ thuật phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về kiểm tra, đánh giá.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sổ ghi chép, thực đơn.
- Các loại dụng cụ đặt bàn và phục vụ.
- Bảng kiểm tra dụng cụ, hàng hóa, điều kiện phục vụ khách của bộ phận.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc, hàng hóa, dụng cụ đảm bảo điều kiện phục vụ
- Độ chính xác của thao tác	- Đảm bảo thời gian, an toàn và các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn, chất lượng của bộ phận
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật, an toàn lao động không gây thương tích trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí về vệ sinh phòng ăn và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÓN TIẾP, CHÀO HỎI, HƯỚNG DẪN VÀ MỜI KHÁCH VÀO PHÒNG ĂN

Mã số công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chào hỏi đúng cách.
2. Cử chỉ thân thiện.
3. Nụ cười thân thiện.
4. Ánh mắt biểu cảm.
5. Ngôn từ mạch lạc, lịch sự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng ứng xử.

2. Kiến thức

- Văn hóa giao tiếp.
- Phong tục tập quán.
- Chuyên môn nghiệp vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông tin về các đoàn khách đặt trước.
- Sơ đồ phòng ăn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng
- Thời gian thực hiện công việc	- Nhanh, không ảnh hưởng đến tiến độ của quy trình phục vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN CÁC MÓN ĂN TỪ BỘ PHẬN BẾP, ĐỒ UỐNG TỪ BỘ PHẬN BAR

Mã số công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận các món ăn từ bộ phận bếp, đồ uống từ bộ phận bar.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đúng thứ tự các món ăn, đồ uống.
2. Đúng nhịp độ, theo yêu cầu của khách.
3. Các món ăn phải đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn thực phẩm.
4. Đảm bảo chất lượng, định lượng đúng theo yêu cầu của bộ phận.
5. Đồ uống còn hạn sử dụng, tem mác rõ ràng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Đánh giá tiêu chuẩn chất lượng món ăn, đồ uống.
- Đánh giá bằng các giác quan tiêu chuẩn món ăn, đồ uống.
- Kỹ năng tổ chức và phục vụ các bữa ăn.

2. Kiến thức

- Quy trình phục vụ ăn uống.
- Kiến thức cơ bản về món ăn.
- Kiến thức về các phương pháp chế biến.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ đựng món ăn.
- Dụng cụ uống.
- Các loại dụng cụ này phải phù hợp với tính chất món ăn, đồ uống và theo yêu cầu của bộ phận bếp, bar.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc. Không làm ảnh hưởng đến chất lượng
- Chất lượng sản phẩm	- Đảm bảo vệ sinh, đúng nhịp độ, thứ tự
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật, an toàn lao động không có tình huống tiêu cực trong quá trình thực hiện công việc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG TRONG THỰC ĐƠN
Mã số công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ đồ uống trong thực đơn đảm bảo các yêu cầu về kỹ thuật, đúng quy trình phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dụng cụ đặt bàn đúng với các loại đồ uống sẽ phục vụ.

2. Nhận đúng loại đồ uống.

3. Nhận đủ về số lượng, đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ khách (nhiệt độ, hạn sử dụng…).

4. Phục vụ đúng quy trình, kỹ thuật, cương vị và nghi thức ngoại giao.

5. Thái độ phục vụ tận tình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phục vụ các loại đồ uống có cồn và không cồn.
- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.
- Kỹ năng đoán biết sở thích, tâm lý khách hàng.
- Ghi phiếu yêu cầu.
- Sử dụng các trang thiết bị của bộ phận.

2. Kiến thức

- Kiến thức hiểu biết về các loại đồ uống.
- Kiến thức về quy trình phục vụ các loại đồ uống.
- Văn hóa ẩm thực.
- Sử dụng các loại đồ uống trong bữa ăn.
- Kiến thức hiểu biết về dụng cụ của bộ phận.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ uống các loại.
- Phương tiện phục vụ: Khay tròn.
- Phiếu yêu cầu đồ uống, bút, kẹp order.
- Dụng cụ hỗ trợ phục vụ: Xô đá, mở bia, mở rượu, lắng cặn rượu vang đỏ…
- Các loại đồ uống có cồn và không cồn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc (kiểm tra, nhận, làm lạnh…)
- Chất lượng sản phẩm	- Các loại đồ uống tươi, mới đúng với quy định của bộ phận đề ra
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong khi phục vụ. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ đồ uống
- Thời gian thực hiện	- Theo trình tự, kết hợp với phục vụ món ăn hoặc theo yêu cầu của khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ MÓN ĂN THEO TRÌNH TỰ TRONG THỰC ĐƠN

Mã số công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ món ăn theo trình tự thực đơn đảm bảo các yêu cầu kỹ thuật, đúng quy trình phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận đúng món ăn.

2. Nhận đúng thứ tự tiếp món.

3 Nhận đủ về số lượng, đảm bảo các tiêu chuẩn phục vụ khách (vệ sinh an toàn thực phẩm, yêu cầu đặc biệt…).

4. Phục vụ đúng quy trình, kỹ thuật, đúng cương vị và nghi thức ngoại giao.

5. Thái độ phục vụ tận tình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phục vụ các loại đồ uống có cồn và không cồn.
- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.
- Kỹ năng đoán biết sở thích, tâm lý khách hàng.
- Ghi phiếu yêu cầu.
- Sử dụng các trang thiết bị của bộ phận.

2. Kiến thức

- Kiến thức hiểu biết về cấu trúc các bữa ăn.
- Kiến thức về quy trình phục vụ ăn uống.
- Văn hóa ẩm thực.
- Hiểu biết về gia vị và các món ăn đi kèm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ đựng món ăn các loại.
- Phương tiện phục vụ: Khay chữ nhật.
- Phiếu yêu cầu món ăn, bút, kẹp order.
- Dụng cụ hỗ trợ phục vụ: Bộ gắp, muôi, thìa...
- Các loại đồ uống có cồn và không cồn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc (kiểm tra, nhận, phục vụ)
- Chất lượng sản phẩm	- Các loại món ăn đảm bảo vệ sinh, an toàn đúng với quy định của bộ phận
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong khi phục vụ. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện	- Theo thứ tự trong quy trình hoặc theo yêu cầu của khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán các chi phí sau khi khách sử dụng xong dịch vụ ăn uống.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phiếu yêu cầu khách đã sử dụng xong dịch vụ.
2. Thực hiện công việc khi khách yêu cầu.
3. Đưa hóa đơn đúng đối tượng thanh toán.
4. Nhận đủ, đúng loại tiền hoặc séc được bộ phận chấp nhận.
5. Thái độ phục vụ tận tình.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.
- Kỹ năng đoán biết sở thích, tâm lý khách hàng.
- Kỹ năng nhận biết tiền thật, tiền giả.
- Sử dụng các trang thiết bị của bộ phận.
- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng thanh toán.

2. Kiến thức

- Kiến thức hiểu biết về giao tiếp trong kinh doanh.
- Kiến thức về quy trình phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về các loại tiền và tỷ giá hối đoái.
- Kiến thức về các loại hình thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn thanh toán.
- Tiền Việt Nam đồng và tiền ngoại tệ.
- Séc, các loại thẻ.
- Máy cà thẻ, máy soi tiền.
- Máy tính tiền, máy đếm tiền.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc (nhận, lấy…)
- Chất lượng sản phẩm	- Hóa đơn đúng, rõ ràng, không tẩy xóa theo quy định của bộ phận
- An toàn lao động	- Không có sự cố khi thực hiện thanh toán, không nhận phải tiền giả hoặc séc, thẻ doanh nghiệp không chấp nhận thanh toán
- Thời gian thực hiện	- Thực hiện các thao tác thanh toán nhanh ngay sau khi khách gọi thanh toán

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN SAU QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn sau khi khách đã thanh toán và rời khỏi nhà hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dọn đường đi, kê xếp bàn, ghế gọn gàng.
2. Gạt hết thức ăn thừa.
3. Thu theo chủng loại, xếp theo nhóm.
4. Kiểm tra đồ khách để quên.
5. Thay khăn bàn (nếu cần).
6. Quét nhà, hút bụi, kê xếp bàn ghế theo sơ đồ hoặc các bàn khách đặt trước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng phương tiện phục vụ.
- Kỹ năng phục vụ cơ bản.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng, khách sạn.
- Kỹ năng sử các trang thiết bị vệ sinh trong bộ phận.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kiểm tra, đánh giá.
- Kiến thức về quy trình thu dọn khi kết thúc phục vụ.
- Kiến thức về các phương pháp làm vệ sinh.
- Kiến thức về bao quát chung.
- Kiến thức về sử dụng thiết bị, dụng cụ trong bộ phận.
- Kiến thức về sử dụng, bảo quản các loại hóa chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện phục vụ: khay bê, xe đẩy.
- Dụng cụ ăn uống các loại.
- Sổ ghi chép.
- Dụng cụ làm vệ sinh: chổi, khăn vệ sinh, cán lau nhà.
- Thiết bị làm vệ sinh: máy hút bụi, máy đánh sàn.
- Hóa chất chất làm vệ sinh: vim, gia ven, xà phòng…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- Phòng ăn sạch, thoáng, khô, đủ điều kiện về tiêu chuẩn phục vụ khách
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong quá trình thu dọn. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện	- Thực hiện các thao tác thu dọn nhanh khoa học thể hiện tính chuyên nghiệp, thực hiện sau khi khách dời khỏi bàn ăn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ
Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị điều kiện phòng ăn, nắm được thực đơn trong ngày trước giờ phục vụ khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phòng ăn sạch sẽ, thông thoáng.
2. Các bàn ăn cân đối, đảm bảo kỹ thuật và thẩm mỹ.
3. Nắm được tên, giá các món ăn trong thực đơn.
4. Nắm được các loại xốt và gia vị đi kèm.
5. Giải thích được các món ăn trong thực đơn khi khách yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng bao quát chung.
- Kỹ năng phục vụ cơ bản.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng, khách sạn.
- Kỹ năng sử dụng các trang thiết bị vệ sinh trong bộ phận.
- Kỹ năng nắm bắt thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức phòng ăn.
- Kiến thức về quy trình làm vệ sinh phòng ăn.
- Kiến thức về kỹ thuật đặt bàn.
- Kiến thức về bao quát chung.
- Kiến thức về sử dụng thiết bị, dụng cụ trong bộ phận.
- Kiến thức về sử dụng, bảo quản các loại hóa chất.
- Kiến thức về thực đơn, các phương pháp chế biến.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn chọn món.
- Các bàn ăn theo sơ đồ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn trong giờ phục vụ	- Các thiết bị, máy móc, hàng hóa, dụng cụ đảm bảo điều kiện phục vụ
- Độ chính xác của thao tác	- Đảm bảo thời gian, an toàn và các tiêu chí đánh giá tiêu chuẩn, chất lượng của bộ phận
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật, an toàn lao động không gây thương tích trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí về vệ sinh phòng ăn và trang thiết bị, dụng cụ phục vụ và tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÓN TIẾP, CHÀO HỎI, HƯỚNG DẪN VÀ MỜI KHÁCH VÀO PHÒNG ĂN

Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chào hỏi đúng cách.
2. Cử chỉ thân thiện.
3. Nụ cười thân thiện.
4. Ánh mắt biểu cảm.
5. Ngôn từ mạch lạc, lịch sự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp.
- Kỹ năng ứng xử.

2. Kiến thức

- Văn hóa giao tiếp.
- Phong tục tập quán.
- Chuyên môn nghiệp vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thông tin về các đoàn khách đặt trước.
- Sơ đồ phòng ăn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh với các tiêu chí đón tiếp, chào hỏi, hướng dẫn và mời khách vào phòng
- Thời gian thực hiện công việc	- Nhanh, không ảnh hưởng đến tiến độ của quy trình phục vụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN CÁC YÊU CẦU CỦA KHÁCH
Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận các yêu cầu của khách về món ăn, đồ uống.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Trình thực đơn đúng cách.
2. Ghi đúng cấu trúc bữa ăn.
3. Tiếp nhận đầy đủ thông tin về món ăn, đồ uống.
4. Ghi các yêu cầu đặc biệt (nếu có).
5. Thực hiện theo trình tự các bước tiếp nhận yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng ghi, chép.
- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng phục vụ ăn, uống.
- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng.

2. Kiến thức

- Quy trình phục vụ ăn uống.
- Kiến thức cơ bản về món ăn, đồ uống.
- Kiến thức về các phương pháp chế biến.
- Kiến thức về văn hóa ẩm thực.
- Kiến thức về tâm lý khách du lịch.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thực đơn chọn món.
- Dụng cụ phục vụ: bút, order, kẹp order, bộ gắp, bình nước, giỏ bánh mỳ…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc. Không làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà hàng
- Chất lượng sản phẩm	- Đảm bảo phiếu yêu cầu sạch, không gạch, xóa, ghi đầy đủ các thông tin trên phiếu. Lưu ý đến các yêu cầu đặc biệt của món ăn đồ uống
- Thời gian thực hiện	- Nhanh, không làm khách phải chờ đợi lâu

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUYỂN PHIẾU YÊU CẦU SANG BỘ PHẬN BẾP HOẶC BAR

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuyển phiếu yêu cầu ăn cho bếp, phiếu yêu cầu uống cho bar.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Thao tác nhanh, kịp thời.
2. Phiếu ăn cho bếp.
3. Phiếu uống cho bar.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thao tác nhanh, kịp thời.

2. Kiến thức

- Hiểu biết quy trình và mối quan hệ của các bộ phận trong phục vụ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phiếu yêu cầu đã tiếp nhận món ăn, đồ uống.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc. Không làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà hàng
- Chất lượng sản phẩm	- Chuyển đúng phiếu yêu cầu cho từng bộ phận
- Thời gian thực hiện	- Nhanh, không làm khách phải chờ đợi món ăn, đồ uống

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHỌN VÀ ĐIỀU CHỈNH DỤNG CỤ ĂN UỐNG THEO YÊU CẦU

Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chọn và điều chỉnh dụng cụ ăn uống tại bàn khách theo yêu cầu phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Chọn đúng dụng cụ phù hợp với món ăn, đồ uống.
2. Đặt đúng vị trí, đúng kỹ thuật, thẩm mỹ.
3. Thu lại dụng cụ không phù hợp.
4. Sắp xếp dụng cụ trên khay khoa học, thuận tiện.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phục vụ ăn chọn món.
- Kỹ năng đặt bàn.
- Kỹ năng sắp xếp dụng cụ trên phương tiện phục vụ.
- Kỹ năng giao tiếp.

2. Kiến thức

- Kiến thức phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về phục vụ ăn chọn món.
- Kiến thức về nhận biết các loại dụng cụ ăn uống trong nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện phục vụ: Khay chữ nhật, khay tròn.
- Dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Phiếu yêu cầu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc. Không làm ảnh hưởng đến uy tín, danh tiếng của nhà hàng
- Chất lượng sản phẩm	- Các loại dụng cụ phù hợp với món ăn, đồ uống. Đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh của bộ phận
- Thời gian thực hiện	- Ngay sau khi chuyển phiếu yêu cầu sang các bộ phận có liên quan. Thực hiện thao tác nhanh, chính xác

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG, MÓN ĂN THEO YÊU CẦU
Mã số công việc: D6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ đồ uống, món ăn theo yêu cầu của khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phục vụ đúng thao tác, đúng kỹ thuật.
2. Phục vụ đúng quy trình và nhiệt độ quy định với một số loại đồ uống.
3. Phục vụ đúng tiêu chuẩn món ăn (món nóng, món lạnh).
4. Phục vụ đúng nhịp độ tiếp món.
5. Món ăn, đồ uống đảm bảo các yêu cầu vệ sinh, an toàn thực phẩm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phục vụ món ăn.
- Phục vụ các loại đồ uống có cồn và không cồn
- Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.
- Kỹ năng đoán biết sở thích, tâm lý khách hàng.
- Kỹ năng chăm sóc khách hàng.

2. Kiến thức

- Kiến thức phục vụ đồ uống.
- Kiến thức phục vụ món ăn.
- Kiến thức văn hóa ẩm thực.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các loại đồ uống.
- Phương tiện phục vụ.
- Dụng cụ phục vụ: đĩa các loại, âu, bộ gắp…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- Các loại đồ uống tươi, mới đúng với quy định của bộ phận đề ra. Các món ăn đủ định lượng, đảm bảo vệ sinh an, toàn thực phẩm
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong khi phục vụ. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện	- Theo trình tự, kết hợp với phục vụ món ăn hoặc theo yêu cầu của khách

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: D7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán chính xác, nhanh chóng, lịch sự, cảm ơn và tiễn khách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Nhận đúng tín hiệu.
2. Giao tiếp lịch sự.
3. Thực hiện công việc khi khách yêu cầu.
4. Đưa hóa đơn đúng đối tượng thanh toán.
5. Nhận đủ, đúng loại tiền hoặc séc được bộ phận chấp nhận.
6. Thái độ phục vụ tận tình.
7. Trả lại khách tiền thừa.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, bán hàng.
- Kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình phục vụ.
- Kỹ năng đoán biết sở thích, tâm lý khách hàng.
- Kỹ năng nhận biết tiền thật, tiền giả.
- Sử dụng các trang thiết bị của bộ phận.
- Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- Kỹ năng thanh toán.

2. Kiến thức

- Kiến thức hiểu biết về giao tiếp trong kinh doanh.
- Kiến thức về quy trình phục vụ ăn uống.
- Kiến thức về các loại tiền và tỷ giá hối đoái.
- Kiến thức về các phương thức thanh toán.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn thanh toán.
- Tiền Việt Nam đồng và tiền ngoại tệ.
- Séc, các loại thẻ.
- Máy cà thẻ, máy soi tiền.
- Máy tính tiền, máy đếm tiền.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc (nhận, lấy…)
- Chất lượng sản phẩm	- Hóa đơn đúng, rõ ràng, không tẩy xóa theo quy định của bộ phận
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong khi thực hiện thanh toán. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ ăn uống. Không nhận phải tiền giả, séc, thẻ doanh nghiệp không chấp nhận thanh toán
- Thời gian thực hiện	- Thực hiện các thao tác thanh toán nhanh ngay sau khi khách gọi thanh toán

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN, CHUẨN BỊ ĐỂ ĐÓN KHÁCH MỚI
Mã số công việc: D8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn sau khi ăn xong, chuẩn bị các điều kiện sẵn sàng đón khách mới.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dọn đường đi, kê xếp bàn, ghế gọn gàng.
2. Gạt hết thức ăn thừa.
3. Thu theo chủng loại, xếp theo nhóm.
4. Kiểm tra đồ khách để quên.
5. Thay khăn bàn (nếu cần).
6. Quét nhà, hút bụi, kê xếp bàn ghế theo sơ đồ hoặc các bàn khách đặt trước.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Sử dụng phương tiện phục vụ.
- Kỹ năng phục vụ cơ bản.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng, khách sạn.
- Kỹ năng sử các trang thiết bị vệ sinh trong bộ phận.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kiểm tra, đánh giá.
- Kiến thức về quy trình thu dọn khi kết thúc phục vụ.
- Kiến thức về các phương pháp làm vệ sinh.
- Kiến thức về bao quát chung.
- Kiến thức về sử dụng thiết bị, dụng cụ trong bộ phận.
- Kiến thức về sử dụng, bảo quản các loại hóa chất.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện phục vụ: khay bê, xe đẩy.
- Dụng cụ ăn uống các loại.
- Sổ ghi chép.
- Dụng cụ làm vệ sinh: chổi, khăn vệ sinh, cán lau nhà.
- Thiết bị làm vệ sinh: máy hút bụi, máy đánh sàn.
- Hóa chất làm vệ sinh: vim, gia ven, xà phòng…

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Thực hiện đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn, thực hiện từng bước trong quá trình thực hiện công việc
- Chất lượng sản phẩm	- Phòng ăn sạch, thoáng, khô, đủ điều kiện về tiêu chuẩn phục vụ khách
- An toàn lao động	- Không có sự cố trong quá trình thu dọn. So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình kỹ thuật phục vụ ăn uống
- Thời gian thực hiện	- Thực hiện các thao tác thu dọn nhanh khoa học thể hiện tính chuyên nghiệp, thực hiện sau khi khách dời khỏi phòng ăn

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: CHUẨN BỊ TRƯỚC GIỜ PHỤC VỤ
Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chuẩn bị phòng ăn, kê xếp bàn ghế, kiểm tra thực đơn, dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ trước giờ phục vụ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Phòng ăn thoáng sạch.
2. Thiết bị trong phòng ăn hoạt động tốt.
3. Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ phục vụ buffet.
4. Sơ đồ bàn buffet hợp lý.
5. Thực đơn hợp lý, trình bày đẹp.
6. Có đủ khăn trải bàn, khăn quây.
7. Đĩa ăn, dao, thìa dĩa sạch, đồng bộ.
8. Giấy ăn, khăn ăn theo tiêu chuẩn của nhà hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Vệ sinh dụng cụ, trang thiết bị.
- Đánh giá, kiểm tra tiêu chuẩn phòng ăn.
- Vận hành các trang thiết bị phòng ăn.
- Kê xếp bàn ghế.
- Kiểm tra thực đơn bữa ăn.
- Gạn lọc nhẹ nhàng.
- Chuẩn bị dụng cụ cho các bữa ăn với các loại thực đơn khác nhau.

2. Kiến thức

- Nhiệm vụ của bộ phận phục vụ ăn uống.
- Đặc điểm của từng loại phòng ăn trong nhà hàng.
- Tổ chức, bài trí các loại phòng ăn trong nhà hàng.
- Thực đơn trong nhà hàng.
- Phong tục, tập quán của các đối tượng khách hàng.
- Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Nguyên tắc và cách thức chuẩn bị dụng cụ cho các bữa ăn.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bàn, ghế phải đầy đủ, hợp lý.
- Nhiệt độ, âm thanh, ánh sáng của phòng ăn phải đạt yêu cầu.
- Sơ đồ kê bàn ghế phải phù hợp với phòng ăn.
- Dụng cụ phải đủ lượng, đạt tiêu chuẩn.
- Thực đơn phải được thống nhất từ trước.
- Phòng ăn phải đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch chuẩn bị đã thống nhất
- Vệ sinh phòng ăn	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chuẩn vệ sinh nhà hàng
- Kê xếp bàn ghế	- Độ thông thoáng, cân đối và phù hợp với phòng ăn
- Chuẩn bị dụng cụ	- Đầy đủ, hợp lý theo yêu cầu của thực đơn và số lượng khách
- Chuẩn bị các phương tiện	- Đầy đủ, hợp lý theo yêu cầu đặt bàn, trang trí phòng buffet

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TRANG TRÍ VÀ ĐẶT BÀN BUFFET
Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Trải khăn bàn, khăn phủ, kết rèm, đặt hoa và dụng cụ ăn cá nhân cho bàn buffet.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đầy đủ các dụng cụ với chất lượng đạt yêu cầu.

2. Khăn phủ bàn phải kín mặt bàn, các góc rủ đều, mặt bàn phẳng.

3. Khăn quây đều, kín xung quanh bàn, không chạm đất, các ghim cách đều nhau, không vượt quá mặt bàn, phần nối giữa hai khăn quây không lộ ra ngoài.

4. Đĩa ăn đặt thành từng chồng cách đều nhau, số đĩa từng chồng bằng nhau.

5. Xen kẽ các đĩa ăn là giấy ăn gấp tạo hình, đĩa trên cùng được trang trí bằng khăn ăn gấp hoa.

6. Dụng cụ ăn (dao, dĩa) xếp tạo hình bên cạnh đĩa ăn, có số lượng tương đương đĩa ăn.

7. Hoa trang trí tại các bàn buffet được trang trí hài hòa với món ăn và không gian phòng ăn.

8. Các món ăn được trang trí vào các dụng cu chứa đựng chuyên dùng theo từng khu vực với thứ tự: món ăn khai vị, món ăn chính, món tráng miệng.

9. Món ăn nóng (nếu có) phải có dụng cụ hâm nóng thích hợp.

10. Dụng cụ lấy thức ăn và gia vị đi kèm món ăn đặt bên cạnh các món ăn tương ứng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng trải khăn bàn.
- Kỹ năng quây hoặc kết rèm bàn.
- Kỹ năng đặt dụng cụ trên bàn ăn, bàn buffet.
- Kỹ năng gấp khăn ăn.
- Kỹ năng bài trí bàn buffet và không gian phòng ăn.
- Kỹ năng trang trí hoa phòng tiệc.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá công tác chuẩn bị phòng ăn.

2. Kiến thức

- Hiểu biết về nguyên tắc bài trí phòng ăn.
- Hiểu biết về kỹ thuật trải khăn bàn, kết rèm bàn, quây khăn bàn.
- Hiểu biết về quy trình phục vụ ăn buffet.
- Hiểu biết về các món ăn, đồ uống trong nhà hàng.
- Kiến thức tổ chức phục vụ buffet.
- Kiến thức kiểm tra, đánh giá công tác chuẩn bị các loại phòng ăn.
- Kiến thức về mỹ thuật, trang trí phòng ăn, phòng tiệc.
- Hiểu biết về các phương thức phục vụ phòng ăn tại nhà hàng.
- Yêu cầu chất lượng thành phẩm.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Bàn buffet được kê trước đảm bảo chắc chắn và thống nhất mô hình kê xếp.
- Các loại khăn đầy đủ về số lượng, chủng loại theo yêu cầu của phòng ăn buffet.
- Dụng cụ đặt bàn phải đủ về số lượng, hợp lý về chủng loại.
- Hoa tươi, có đủ dụng cụ trang trí.
- Các loại dụng cụ chứa món ăn phải đủ, phù hợp với món ăn trong bữa.
- Nhân viên phải có kỹ năng trải khăn bàn, quây hoặc kết rèm bàn, gấp khăn ăn.
- Nhân viên phải có kinh nghiệm trang trí phòng ăn buffet.
- Số lượng các loại dụng cụ phải đầy đủ theo yêu cầu thực đơn và số lượng khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN ĐỒ ĂN VÀ BÀI TRÍ TẠI BÀN BUFFET
Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Nhận món ăn từ bộ phận chế biến và sắp đặt lên bàn buffet.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Dụng cụ chứa đựng món ăn phải sạch đồng bộ và chuyên dùng.

2. Thiết bị hoạt động tốt.

3. Chuẩn bị đầy đủ số lượng, chất lượng các loại dụng cụ chứa đựng món ăn và gia vị kèm theo.

4. Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ hâm nóng, nhiên liệu hâm nóng (cồn khô).

5. Bàn giao đầy đủ, chính xác các dụng cụ cho bộ phận chế biến.

6. Tiếp nhận các ăn đầy đủ về số lượng, đảm bảo chất lượng.

7. Bài trí món ăn trên bàn buffet đảm bảo kịp thời, nhanh chóng và có mỹ thuật.

8. Chuẩn bị các loại gia vị đi kèm món ăn trong thực đơn.

9. Đặt món ăn theo từng cụm (khai vị ăn chính và tráng miệng).

10. Nhận các món ăn nóng vào các dụng cụ hâm nóng chuyên dùng, đốt cồn trước giờ ăn khoảng từ 5 đến 10 phút.

11. Kiểm tra phòng buffet trước khi đón khách: kiểm tra về số lượng món ăn, dụng cụ ăn, dụng cụ lấy thức ăn, sự hài hòa của các bàn trưng bày món ăn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra chất lượng món ăn.
- Kỹ thuật vận chuyển món ăn.
- Vận hành, sử dụng các thiết bị chuyên dùng trong phóng ăn.
- Cân đong đo đếm chính xác.
- Kỹ năng bài trí và sắp xếp món ăn.
- Kỹ năng bài trí phòng ăn.
- Kỹ năng tổ chức phục vụ buffet.
- Trình bày bàn buffet đẹp hấp dẫn, đảm bảo an toàn.

2. Kiến thức

- Tổ chức phục vụ buffet.
- Quy trình phục vụ buffet.
- Kiến thức bài trí phòng ăn.
- Các tiêu chí đánh giá chất lượng thực phẩm.

- Kiến thức món ăn, đồ uống.
- Đặc điểm nguyên liệu thực phẩm.
- Yêu cầu chất lượng thành phẩm.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng ăn phải được vệ sinh sạch, có đủ hệ thống chiếu sáng theo yêu cầu phục vụ buffet.
- Bàn buffet đã được kê xếp theo sơ đồ thống nhất và quây khăn.
- Dụng cụ chứa đựng món ăn phải đầy đủ.
- Dụng cụ hâm nóng chuyên dùng và nhiên liệu hâm nóng món ăn.
- Dụng cụ ăn phải đầy đủ theo số lượng khách cần phục vụ và phù hợp với các món ăn trong thực đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng theo yêu cầu phục vụ	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng trình tự công việc đã thống nhất	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: TIẾP NHẬN ĐỒ UỐNG VÀ CHUẨN BỊ BAR
Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, rà soát các công việc chuẩn bị trước khi đón khách vào phòng ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quầy đồ uống phải được kê liên hoàn với khu vực bàn buffet.

2. Dụng cụ uống phải đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh.

3. Các thiết bị chuyên dùng hoạt động tốt.

4. Chuẩn bị đầy đủ số lượng, chất lượng các loại dụng cụ chứa đựng đồ uống, món ăn.

4. Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ chuyên dùng (thiết bị ướp lạnh, dụng cụ đong, rót, các loại ly thích hợp).

5. Kiểm tra chất lượng hàng hóa, thực phẩm đã sắp xếp.

6. Kiểm tra các thiết bị, hệ thống âm thanh, ánh sáng.

7. Kiểm tra dụng cụ ăn uống theo số lượng, vị trí sắp xếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra chất lượng món ăn, đồ uống.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng quan sát và phát hiện các khiếm khuyết.

2. Kiến thức

- Tổ chức phục vụ buffet.
- Quy trình phục vụ buffet.
- Kiến thức bài trí quầy bar.
- Các tiêu chí đánh giá chất lượng đồ uống.
- Kiến thức thương phẩm.
- Kiến thức đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng.
- Yêu cầu chất lượng thành phẩm.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy bar phải được vệ sinh sạch, có đủ hệ thống chiếu sáng theo yêu cầu phục vụ buffet.

- Bar đã được kê xếp theo sơ đồ thống nhất.

- Dụng cụ chứa đựng đồ uống và phụ gia phải đầy đủ.

- Dụng cụ pha chế chuyên dùng (nếu có) phải đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng.

- Dụng cụ uống phải đầy đủ theo số lượng khách cần phục vụ và phù hợp với các đồ uống trong thực đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm và đồ uống
- Sự hài hòa và hợp lý của quầy bar	- Sự hài hòa giữa quầy bar với các bàn buffet và không gian của phòng ăn
- Thực hiện công việc đúng trình tự công việc đã thống nhất	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: KIỂM TRA, RÀ SOÁT LẠI CÔNG TÁC CHUẨN BỊ
Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, rà soát các công việc chuẩn bị trước khi đón khách vào phòng ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quầy đồ uống phải được kê liên hoàn với khu vực bàn buffet.

2. Dụng cụ uống phải đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh.

3. Các thiết bị chuyên dùng hoạt động tốt.

4. Chuẩn bị đầy đủ số lượng, chất lượng các loại dụng cụ chứa đựng đồ uống, món ăn.

5. Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ chuyên dùng (thiết bị ướp lạnh, dụng cụ đong, rót, các loại ly thích hợp).

6. Kiểm tra chất lượng hàng hóa, thực phẩm đã sắp xếp.

7. Kiểm tra các thiết bị, hệ thống âm thanh, ánh sáng.

8. Kiểm tra dụng cụ ăn uống theo số lượng, vị trí sắp xếp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng kiểm tra chất lượng món ăn, đồ uống.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá.
- Kỹ năng quan sát và phát hiện các khiếm khuyết.

2. Kiến thức

- Tổ chức phục vụ buffet.
- Quy trình phục vụ buffet.
- Kiến thức bài trí quầy bar.
- Các tiêu chí đánh giá chất lượng đồ uống.
- Kiến thức thương phẩm.
- Kiến thức đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhà hàng.
- Yêu cầu chất lượng thành phẩm.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Quầy bar phải được vệ sinh sạch, có đủ hệ thống chiếu sáng theo yêu cầu phục vụ buffet.

- Bar đã được kê xếp theo sơ đồ thống nhất.

- Dụng cụ chứa đựng đồ uống và phụ gia phải đầy đủ.

- Dụng cụ pha chế chuyên dùng (nếu có) phải đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng.

- Dụng cụ uống phải đầy đủ theo số lượng khách cần phục vụ và phù hợp với các đồ uống trong thực đơn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm và đồ uống
- Sự hài hòa và hợp lý của quầy bar	- Sự hài hòa giữa quầy bar với các bàn buffet và không gian của phòng ăn
- Thực hiện công việc đúng trình tự công việc đã thống nhất	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: ĐÓN TIẾP, CHÀO HỎI, HƯỚNG DẪN VÀ MỜI KHÁCH VÀO PHÒNG ĂN

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đón tiếp, chào hỏi hướng dẫn và mời khách vào phòng ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tác phong linh hoạt và nhanh nhẹn.
2. Nụ cười tươi tắn.
3. Cử chỉ thân thiện.
4. Ngôn từ dễ hiểu.
5. Lời nói biểu cảm.
6. Bán vé buffet theo đúng quy định của nhà hàng.
7. Nắm được các thông tin cơ bản từ khách hàng tương đối chi tiết.
8. Cung cấp cho khách hàng các thông tin tương đối chính xác về sản phẩm của nhà hàng.
9. Giải đáp các thắc mắc của khách hàng một cách đầy đủ và thỏa đáng.
10. Hướng dẫn khách vào phòng ăn đảm bảo lịch sự, kịp thời.
11. Đi trước khách và giữ khoảng cách thích hợp (từ 01 đến 02 m).
12. Kéo ghế mời khách ngồi lịch sự.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp ứng xử nhanh chóng và lịch sự.
- Kiến thức về nghi thức ngoại giao.
- Kiến thức về quy trình phục vụ khách ăn buffet.
- Kỹ năng làm chín món ăn.
- Kỹ năng, nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống.
- Kỹ năng đánh giá chất lượng sản phẩm.
- Kỹ năng giao tiếp bằng tiếng nước ngoài (ít nhất 03 thứ tiếng).

2. Kiến thức

- Kiến thức nhân chủng học.
- Các yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ.
- Tâm lý khách hàng.

- Ngoại ngữ thông dụng và ngoại ngữ chuyên ngành.
- Tổ chức phục vụ buffet.
- Nhiệm vụ của nhân viên nghiệp vụ nhà hàng.
- Đặc điểm phục vụ buffet.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng buffet đã chuẩn bị chu đáo, sẵn sàng phục vụ khách.
- Nhân viên đón tiếp có khả năng giao tiếp và xúc tiến bán hàng.
- Có khu vực đón tiếp khách hợp lý.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Kỹ năng giao tiếp bán hàng của nhân viên phục vụ buffet	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí đánh giá nhân viên nghiệp vụ nhà hàng
- Sự chu đáo trong đón tiếp	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ ĐỒ UỐNG
Mã số công việc: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ đồ uống khi khách vào phòng buffet đảm bảo đúng kỹ thuật, kịp thời.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Đồ uống phục vụ đủ, kịp thời theo yêu cầu của thực khách.
2. Mở rượu an toàn, thao tác nhanh, gọn đẹp.
3. Rót rượu đều các ly.
4. Mời khách đồ uống kịp thời.
5. Chăm sóc khách trong suốt quá trình ăn uống tại nhà hàng.
6. Thu dọn dụng cụ phục vụ nhanh, gọn, an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng mở đồ uống.
- Kỹ năng bê khay.
- Kỹ năng quan sát khách.
- Kỹ năng giao tiếp và mời chào khách.
- Vận hành thiết bị, máy chuyên dùng phục vụ đồ uống.
- Kỹ năng sắp đặt quầy bar.
- Trình bày đồ uống.

2. Kiến thức

- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Kiến thức về đồ uống.
- Phục vụ buffet.
- Các tiêu chí đánh giá chất lượng đồ uống.
- Đặc điểm chất lượng các loại đồ uống.
- Quy trình phục vụ buffet.
- Yêu cầu chất lượng phục vụ đồ uống.
- Vệ sinh an toàn thực phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Thiết bị chuyên dụng phục vụ đồ uống phải chuyên dùng và đầy đủ.
- Không gian quầy bar phải đủ rộng để phục vụ được nhiều khách cùng lúc.
- Các loại ly đựng đồ uống phải đủ quay vòng phục vụ khách.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: PHỤC VỤ MÓN ĂN
Mã số công việc: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phục vụ món ăn đảm bảo các yêu cầu, đúng quy trình phục vụ buffet.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Mời khách ăn nhanh chóng, kịp thời.
2. Quan sát khách và hỗ trợ kịp thời.
3. Phục vụ các món ăn nóng đúng kỹ thuật, đảm bảo an toàn.
4. Giao tiếp với khách lịch sự.
5. Hướng dẫn và chỉ bảo cho khách chu đáo, kịp thời.
6. Thu dọn các dụng cụ ăn ngay sau khi khách đã dùng xong món ăn.
7. Bổ sung dụng cụ ăn và món ăn kịp thời, an toàn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát và phát hiện tình huống trong phục vụ.
- Kỹ năng phụ các món ăn nóng.
- Kỹ năng bê khay.
- Kỹ năng quan sát khách.
- Kỹ năng giao tiếp và mời chào khách.
- Kỹ năng thu dọn dung cụ.
- Kỹ năng sử dụng các thiết bị chuyên dùng phục vụ món ăn.

2. Kiến thức

- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Quy trình phục vụ buffet.
- Tâm lý khách.
- Các tiêu chí đánh giá chất lượng thực phẩm.
- Đặc điểm chất lượng nguyên liệu thực phẩm.
- Chăm sóc khách hàng.
- Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ nhà hàng.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Dụng cụ phục vụ món ăn nóng phải đầy đủ, chuyên dùng.

- Dụng cụ ăn của khách phải nhiều hơn số lượng khách.

- Phòng ăn buffet được kê xếp hợp lý, có đủ khoảng trống để nhân viên đi lại phục vụ khách.

- Phân công nhiệm vụ cho từng nhóm, tổ, cá nhân rõ ràng, không chồng chéo nhau.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí về cảm quan, giá trị dinh dưỡng, thẩm mỹ…
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THANH TOÁN VÀ KẾT THÚC PHỤC VỤ
Mã số công việc: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thanh toán bữa ăn cho khách đảm bảo nhanh chóng, chính xác, lịch sự và để lại ấn tượng tốt.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận yêu cầu thanh toán kịp thời.
2. Thông tin chi phí phải cập nhật kịp thời, chính xác.
3. Chuẩn bị đầy đủ các chứng từ, hóa đơn.
4. Kiểm tra các thông tin trước khi thanh toán với khách.
5. Giải thích các chi phí có liên quan kịp thời, ngắn gọn, dễ hiểu và tế nhị.
6. Viết hóa đơn rõ ràng, chính xác, không tẩy xóa.
7. Chuyển cho khách kiểm tra lại kịp thời.
8. Lắng nghe các thắc mắc của khách.
9. Cảm ơn, tiễn khách và hẹn gặp lại khi có dịp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp, ứng xử.
- Kỹ năng tính toán.
- Kỹ năng trình bày hóa đơn.
- Kỹ năng thuyết trình và thuyết phục khách hàng.
- Kỹ năng xử lý tình hống trong giao tiếp.
- Kỹ năng thanh toán với các phương tiện khác nhau.
- Kỹ năng kiểm tra, đánh giá chất lượng phục.

2. Kiến thức

- Kế toán doanh nghiệp.
- Tâm lý khách.
- Marketing và xúc tiến bán hàng.
- Thương phẩm.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hóa đơn Bộ Tài chính.
- Các thông tin về thanh toán phải đầy đủ, chính xác.
- Có thiết bị tính toán và phát hiện tiền giả.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu chí vệ sinh an thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- Lắng nghe ý kiến đóng góp của khách	- Thái độ cầu thị với khách hàng, tinh thần và mức độ ghi nhận ý kiến khách hàng
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THU DỌN SAU QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ
Mã số công việc: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thu dọn phòng ăn đảm bảo an toàn, vệ sinh sau khi khách rời phòng ăn.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

1. Quy trình thu dọn phòng ăn phải hợp lý, khoa học.
2. Kỹ thuật thu dọn nhanh, gọn, an toàn.
3. Thời gian thu dọn nhanh chóng.
4. Mức độ sạch sẽ của các trang thiết bị, dụng cụ và phòng ăn.
5. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các cá nhân, nhóm trong quá trình thu dọn.
6. Thức ăn thừa được thu gom gọn theo từng món ăn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng khay, xe đẩy phục vụ.
- Kỹ năng sắp xếp dụng cụ theo từng loại.
- Kỹ thuật thu gom thức ăn thừa.
- Kỹ năng sử dụng các loại dụng cụ, hóa chất để làm vệ sinh phòng ăn.
- Kỹ năng vệ sinh và lau chùi dụng cụ.
- Kỹ năng vệ sinh và bảo quản các thiết bị chuyên dùng.

2. Kiến thức

- Vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Phân loại dụng cụ.
- Vệ sinh môi trường.
- Hóa chất, cách sử dụng hóa chất.
- Quy trình vệ sinh phòng ăn.
- Bảo trì, bảo dưỡng trang thiết bị.
- Bảo quản các loại dụng cụ: đồ vải, thủy tinh, sành sứ, kim loại và đồ gỗ.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có phương tiện thu dọn: xe đẩy và khay.
- Có dụng cụ và hóa chất vệ sinh dụng cụ.
- Các loại khăn lau.
- Máy hút bụi.
- Máy đánh bóng sàn.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
- Tính kế hoạch làm việc	- So sánh với kế hoạch làm việc đề ra
- Vệ sinh an toàn thực phẩm	- Kiểm tra và so sánh với tiêu trí vệ sinh an toàn thực phẩm của các loại nguyên liệu, thực phẩm
- Độ chính xác của thao tác và thực hiện công việc đúng quy trình	- Quan sát và so sánh với kỹ năng thao tác mẫu, kiểm tra đối chiếu kỹ năng thực tế với kỹ năng tiêu chuẩn
- Thực hiện công việc đúng quy trình	- So sánh với quy trình chuẩn từng bước công việc của quá trình làm việc
- An toàn lao động	- So sánh với các tiêu chuẩn được quy định trong quy trình về kỹ thuật, an toàn lao động và bảo hộ lao động, phòng chống cháy nổ trong quá trình làm việc
- Chất lượng sản phẩm	- So sánh sản phẩm với các tiêu chí vệ sinh dụng cụ và trang thiết bị trong nhà hàng
- Thời gian thực hiện	- Theo dõi thời gian làm việc thực tế và đối chiếu với thời gian được quy định trong định mức

(Xem tiếp Công báo số 349 + 350)

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ XUẤT BẢN

Địa chỉ:	Số 1, Hoàng Hoa Thám, Ba Đình, Hà Nội
Điện thoại liên hệ:	
- Nội dung:	080.44417; Fax: 080.44517
- Phát hành:	080.48543
Email:	congbao@chinhphu.vn
Website:	http://congbao.chinhphu.vn
In tại:	Xí nghiệp Bản đồ 1- Bộ Quốc phòng

Giá: 10.000 đồng