



Small Business  
Competitiveness

## HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG

ILO - ASEAN Small Business Competitiveness

A product of



# **HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH KINH DOANH NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**

# Mục lục

<b>Giới thiệu .....</b>	<b>v</b>
Về phát triển kinh doanh dựa vào cộng đồng (C-BED) .....	v
Nhà hàng.....	v
Gói tập huấn nhà hàng.....	vi
Sử dụng Tài liệu Hướng dẫn thực hành như thế nào?.....	
<b>1. Tính pháp lý.....</b>	<b>1</b>
1.1. Cấp phép và giấy phép.....	1
<b>2. Định giá và lập ngân sách.....</b>	<b>5</b>
2.1. Lập ngân sách.....	5
2.2. Định giá.....	8
2.3. Kiểm soát kho .....	8
<b>3. Quản lý bếp.....</b>	<b>11</b>
3.1. Bảo quản thực phẩm an toàn.....	11
3.2. Quản lý rác thải.....	13
3.3. Danh mục kiểm tra việc lau chùi dọn dẹp.....	14
<b>4. An toàn và sức khỏe tại nơi làm việc .....</b>	<b>19</b>
4.1. Thiết bị bảo hộ cá nhân.....	19
4.2. Sơ cứu: những vấn đề cơ bản.....	20
4.3. Gọi cứu thương .....	21
4.4. Kiểm soát nhiễm khuẩn .....	22
4.5. Yêu cầu phòng cháy chữa cháy .....	22
4.6. Trữ gas và các mặt hàng dễ cháy khác một cách an toàn .....	24
<b>5. Quản lý nguồn nhân lực.....</b>	<b>27</b>
5.1. Đối xử với nhân viên với sự tôn trọng .....	27
5.2. Môi trường làm việc thân thiện về giới.....	28
5.3. Quy trình khen thưởng .....	29

## **6. Hình thành thói quen thường kỳ..... 37**

6.1. Phiếu chấm công nhân viên.....	37
6.2. Lịch làm việc tuần.....	39
6.3. Bảng chấm công nhân viên của người sử dụng lao động .....	40
6.4. Quản lý hành chính.....	42
6.5. Phản hồi của khách hàng .....	43

## **7. Danh tiếng, cung cấp dịch vụ và giá trị gia tăng 47**

7.1. Kỹ năng phục vụ khách hàng mà mọi nhân viên đều cần.....	47
7.2. Xây dựng một chương trình dạy nấu ăn.....	48
7.3. Làm các mặt hàng mua mang đi.....	52
7.4. Phục vụ khách hàng khuyết tật.....	52

# **Giới thiệu Về phát triển kinh doanh dựa vào cộng đồng (C-BED)**

# Giới thiệu

## Về phát triển kinh doanh dựa vào cộng đồng (C-BED)

Phát triển kinh doanh dựa vào cộng đồng là một chương trình tập huấn mang tính sáng tạo với chi phí thấp do Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) thiết kế nhằm hỗ trợ phát triển kỹ năng và trao quyền cho cộng đồng địa phương, hướng tới nâng cao sinh kế, năng suất và điều kiện làm việc.

Được coi là một cách tiếp cận tập huấn, C-BED là chương trình duy nhất được xây dựng theo hình thức đồng đẳng, trên phương pháp học viên tự học hỏi lẫn nhau mà không có sự tham gia của giáo viên, chuyên gia hay tư vấn bên ngoài. Thay vào đó, học viên C-BED làm việc với nhau thông qua hàng loạt hoạt động và thảo luận theo các bước hướng dẫn đơn giản trong cuốn Hướng dẫn tập huấn. Những kiến thức, năng lực và kỹ năng mới được phát triển thông qua sự tương tác giữa các học viên và việc chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức hiện có của địa phương. Bằng cách này, chương trình giúp tiết kiệm chi phí và đảm bảo tính vững bền cho mọi tổ chức, cộng đồng.

Chương trình C-BED bao gồm hai gói tập huấn chính được thiết kế nhằm phát triển năng lực khởi nghiệp kinh doanh và hoạt động kinh doanh qua việc tập trung vào tiếp thị, quản lý tài chính và lập kế hoạch hành động. Hai gói tập huấn này là C-BED for Aspiring Entrepreneurs (C-BED cho người đang mong muốn trở thành doanh nhân) và C-BED for Small Business Operators (C-BED cho người điều hành doanh nghiệp nhỏ). Bên cạnh đó, một bộ công cụ nhằm nâng cao năng lực kinh doanh và nâng cao kỹ năng cho một số ngành cụ thể đang được phát triển. Các gói công cụ này có thể được triển khai áp dụng trong chương trình tập huấn độc lập hoặc được tích hợp dưới dạng modul trong các chương trình hiện tại.

### Nhà hàng

Nhà hàng là một loại hình kinh doanh phục vụ thức ăn và đồ uống cho khách. Nhà hàng là một phần quan trọng của ngành du lịch vì nó cung cấp dịch vụ ăn uống cho du khách, thường cho phép du khách thử thưởng thức ẩm thực địa phương, tham dự các lớp học nấu ăn hoặc đơn giản là cho họ chỗ ăn và điểm dừng chân trong khi đi tham quan nhiều nơi khác nhau.

### Gói tập huấn nhà hàng

#### Tập huấn:

Gói tập huấn nhà hàng được sử dụng để giúp những người đang có mong muốn hoặc đang là chủ nhà hàng, quản lý nhà hàng cải thiện năng lực quản lý nhà hàng của họ. Gói này tập trung vào các nguyên tắc quản lý cơ bản, được xây dựng từ những hiểu biết mà học viên đã có trong việc quản lý nhà hàng và giúp họ học hỏi được nhiều hơn. Nó cũng có thể được xây dựng từ việc tham khảo các công cụ phát triển kinh doanh dựa vào cộng đồng khác như C-BED cho người điều hành doanh nghiệp nhỏ (SBO) hoặc C-BED cho người đang mong muốn trở thành doanh nhân (AE). Học viên sẽ chia sẻ kinh nghiệm và có một kế hoạch hành động ưu tiên (ít nhất là 3 hoạt động nhằm cải thiện kinh doanh của họ). Sau tập huấn, học viên sẽ:

- Nâng cao kiến thức hiện có về quản lý nhà hàng
- Tăng cường năng lực phân tích các khía cạnh liên quan tới quản lý nhà hàng
- Nâng cao nhận thức về phát triển kinh doanh
- Xác định được các bước và hành động nhằm cải thiện nhà hàng
- Quyết định các hành động trong tương lai
- Nắm bắt được cơ hội hợp tác và liên kết

## Hướng dẫn thực hành:

Tài liệu Hướng dẫn thực hành được thiết kế nhằm hỗ trợ các chủ nhà hàng, những người quản lý cải thiện nhà hàng của mình. Những người tham gia tập huấn sẽ được giới thiệu và làm quen với hướng dẫn thực hành trong khi học. Tuy nhiên, những người không tham dự tập huấn cũng có thể sử dụng hướng dẫn thực hành. Hướng dẫn thực hành bao gồm một số công cụ, thủ thuật và bài tập thực tế nhằm giúp những người chủ sở hữu và quản lý nhà hàng.

## Sử dụng Tài liệu Hướng dẫn thực hành như thế nào?



Công cụ thực hành



Bài tập



Tình huống



Định nghĩa



Lưu ý



Thông tin cần chú ý thêm



Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN  
Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

# Tính pháp lý

# 1. Tính pháp lý

## MỤC TIÊU:

- Cung cấp thông tin về việc cấp phép và giấy phép cần thiết đối với nhà hàng
- Cung cấp một mẫu xin cấp phép, trong trường hợp cần thiết

## HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Đây là thông tin bổ sung, không có trong tập huấn

## 1.1. Cấp phép và giấy phép

Khi bắt đầu bất cứ kinh doanh gì, dù ở đâu, bạn cần hết sức chú ý tới việc xin cấp phép và có đủ giấy phép cần thiết từ các cơ quan chức năng địa phương. Đó thường là những đòi hỏi pháp lý của mỗi quốc gia và mỗi địa phương. Việc duyệt cấp các giấy tờ pháp lý như vậy rất quan trọng để đảm bảo việc kinh doanh của bạn vận hành trơn tru.

Danh sách dưới đây đưa ra để bạn tham khảo và từ đó tự tìm ra một danh mục chính xác và đầy đủ hơn. Mặc dù không phải mọi hoạt động kinh doanh đều đòi hỏi có tất cả các giấy tờ này, nhưng các nhà đầu tư có thể muốn kiểm tra sự hiểu biết của bạn về các văn bản pháp luật cần thiết khác nhau khi bắt đầu kinh doanh. Một khi kế hoạch kinh doanh đã được thông qua và tài chính bảo đảm, trách nhiệm của bạn là bắt đầu thủ tục xin phép. Việc này cần được thực hiện đồng thời với việc tạo lập kinh doanh.

### Danh sách giấy phép

Bảng 1.1.1: Các loại giấy phép

Đăng ký công ty	✓
Đăng ký thuế	
Đăng ký thành lập và đăng ký cửa hàng	
Đăng ký phòng cháy chữa cháy	
Xác nhận nguồn nước	
Giấy phép y tế	
Xác nhận đăng ký với cảnh sát	
Giấy phép kinh doanh và lưu kho	
Giấy phép cung cấp dịch vụ công cộng	
Bảo hiểm cho người lao động	
Bảo hiểm	
Xác nhận sức khỏe cho nhân viên nhà bếp	
Giấy phép treo biển quảng cáo phát sáng	
Đăng ký tài khoản thuế	



## Mẫu giấy phép

### Bảng 1.1.2: Giấy phép

Tên doanh nghiệp

Địa chỉ

Loại hình doanh nghiệp

Địa chỉ văn phòng, nếu khác với địa chỉ khai ở trên

Tên chủ doanh nghiệp

Nơi cư trú

Tên người quản lý (nếu có) và nơi cư trú

Loại hình hoạt động

Đặc điểm kinh doanh

Thời gian đi vào hoạt động

Tên thành viên trong gia đình làm cho doanh nghiệp (phân riêng nam giới, nữ giới, người lớn và trẻ em)

Tên người quản lý

Tổng số nhân viên (phân riêng nam giới, nữ giới, người lớn và trẻ em)



Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN  
Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

# Định giá và lập ngân sách

## 2. Định giá và lập ngân sách

### MỤC TIÊU:

- Cung cấp các mẫu phù hợp để quản lý tiền
- Định giá và kiểm soát kho

### HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 2

### 2.1. Lập ngân sách

Lập ngân sách là một phần quan trọng trong quản lý dòng tài chính của nhà hàng. Dưới đây là một số mẫu chính để giúp bạn theo dõi và ghi lại dòng tiền vào và ra trong kinh doanh.



## Ngân sách hoạt động

Bảng 2.1.1: Ngân sách hoạt động

Tháng	Tỷ lệ ngân sách %	Tháng Giêng		Thực tế		Tính toán tỷ lệ theo tháng
		Tháng	Năm	Tháng	Năm	
Doanh thu từ kinh doanh đồ ăn						
Chi phí của hàng hóa đã tiêu thụ:						
Chi phí mua thực phẩm						
Các chi phí hoạt động:						
Tiền công và tiền lương						
Chi phí hoạt động trực tiếp						
Chi phí tiện ích						
Chi sửa chữa nhỏ và bảo dưỡng						
Chi phí hành chính						
Bảo hiểm						
Tiền thuê mướn						
Tổng chi phí hoạt động						
Tổng chi phí						
Lợi nhuận (trước thuế)						

**Bảng 2.1.2: Tiền lương và tiền công**

Mã số/ Số CMT	Tên lao động	Vị trí	Mức lương (theo giờ)		Số giờ làm việc		Tiền lương và tiền công	Tiền bồi dưỡng (tiền bo) và phí dịch vụ (chia tỷ lệ theo vị trí việc làm)+	Tổng số tiền người thuê lao động trả
			Thường xuyên	Ngoài giờ (cao hơn 1,5 lần so với mức cơ bản)	Thường	Ngoài giờ			

## 2.2. Định giá

Định giá là rất quan trọng đối với quản lý nhà hàng. Định giá đúng có thể giúp bạn thu hút đúng đối tượng khách hàng và quản lý được ngân sách của mình. Có một số phương pháp định giá khác nhau. Dưới đây là một vài ví dụ:

- **Phương pháp giá hợp lý:** Giá được thiết lập tại mức bạn tin là hàng hóa hoặc dịch vụ đáng giá với khách hàng của bạn. Phương pháp này có thể không phản ánh đúng sự quan tâm và lợi ích của khách hàng, có thể dẫn đến việc nhà hàng tính giá quá cao hoặc quá thấp.
- **Phương pháp giá cao nhất:** người quản lý đoán mức cao nhất mà khách hàng sẵn sàng thanh toán, rồi giảm một chút để cho phép có sai số và đặt giá ở mức đó. Phương pháp này dựa trên khả năng phán đoán của người quản lý về sự sẵn sàng và khả năng chi trả của khách.
- **Phương pháp chấp nhận lỗ:** Sử dụng phương pháp này, giá thực đơn được đặt càng thấp càng tốt (thậm chí dưới giá thành) nhằm thu hút nhiều khách hàng tiêu dùng những sản phẩm khác để bù đắp sự thâm hụt này. Ví dụ, đồ uống.
- **Phương pháp định giá trực quan:** Phương pháp này bao gồm việc đoán giá một cách đơn giản và điều chỉnh nếu nó không hiệu quả.
- **Phương pháp không định giá:** Trong phương pháp này, nhân viên và đầu bếp đưa ra mức giá và thông báo trực tiếp cho khách. Cách này thường được sử dụng khi món trong thực đơn được thay thế hoặc khi gọi món đặc biệt. Cách này không được coi là một phương pháp định giá hiệu quả.

## 2.3. Kiểm soát kho

Kiểm soát kho trong nhà bếp là một quá trình thực hiện từng bước một. Đây là một quá trình quan trọng, trong đó một số cơ sở kinh doanh thực hiện nghiêm túc hơn cơ sở khác. Mỗi nhà hàng nên nỗ lực để kiểm soát kho trong nhà bếp của mình.

### Các bước:

1. Tính chi phí của từng hạng mục trong công thức nấu ăn
2. Kiểm kho một cách đơn giản
3. Bắt đầu việc kiểm soát kho
4. Tăng số lượng các mặt hàng đang được quản lý từ bước 3



## Danh sách

**Bảng 2.3: Danh sách kiểm tra quản trị kinh doanh**

✓

Sở hữu và hợp đồng	
Hợp đồng sở hữu đã được công chứng	
Hợp đồng cho thuê được ký bởi tất cả các bên (gia hạn, thuê, bảo hiểm)	
Giấy phép	
Đăng ký công ty	
Đăng ký phòng cháy chữa cháy	
Giấy phép y tế (cho đồ ăn, đồ uống có cồn)	
Bảo hiểm	
Xác nhận sức khỏe cho nhân viên nhà bếp	
Định giá và lập ngân sách	
Bảng cân đối kế toán cập nhật (tài sản lưu động, nợ ngắn hạn)	
Báo cáo thu nhập cập nhật	
Báo cáo tiền tệ cập nhật	
Ngân sách tiền mặt cập nhật	
Ngân sách hoạt động cập nhật	
Kiểm soát kho	

# Quản lý bếp

### 3. Quản lý bếp

#### MỤC TIÊU:

- Cung cấp thông tin về việc điều hành một nhà bếp sạch sẽ và đảm bảo sức khỏe
- Xem xét bảo quản thực phẩm và quản lý rác thải
- Cung cấp danh mục kiểm tra việc dọn dẹp nhà bếp theo định kỳ

#### HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 3

#### 3.1. Bảo quản thực phẩm an toàn

##### Các nguyên tắc bảo quản thực phẩm an toàn:

- **Thực hiện nguyên tắc vào trước ra trước (FIFO).** Nguyên tắc FIFO cho phép bảo đảm chất lượng và an toàn thực phẩm. Bất cứ khi nào đơn hàng thực phẩm mới đến, các thực phẩm mới phải được đặt phía sau các thực phẩm cũ để sử dụng thực phẩm cũ trước. Áp dụng cho cả kho lạnh và kho hàng khô. Có thể thực hiện dán nhãn ngày đến và nhăn “sử dụng trước” ngày cho tất cả loại thực phẩm để đảm bảo an toàn và độ tươi phù hợp cho thực phẩm.
- **Để thịt càng thấp càng tốt.** Ngay cả khi được chứa trong hộp kín, thịt hoặc món chế biến từ thịt nên được bảo quản phía dưới các mặt hàng khác để nước thịt không thể nhỏ xuống và làm ô nhiễm các thực phẩm khác.
- **Bảo quản thực phẩm trong hộp/bao gói kín.** Một khi thực phẩm tiếp xúc không khí, sẽ rất dễ bị hư hỏng. Để kéo dài thời gian sử dụng, duy trì chất lượng và an toàn, thực phẩm phải được bảo quản trong các hộp/bao gói kín. Sử dụng đồ đựng thực phẩm (có nắp), thùng nguyên liệu và hộp bảo quản thực phẩm để giữ cho nhà bếp của bạn luôn ngăn nắp, tránh nhiễm bẩn và vi khuẩn.
- **Không để thực phẩm trên sàn.** Thực phẩm phải được trữ ở độ cao ít nhất W15cm tính từ mặt sàn. Việc làm này nhằm ngăn nước, bụi, chất gây ô nhiễm khác ngấm qua túi hoặc làm ô nhiễm thực phẩm.
- **Luôn kiểm soát nhiệt độ.** Phòng lạnh là cần thiết để đảm bảo an toàn thực phẩm, nhưng chỉ khi nó được giữ ở nhiệt độ thích hợp. Mỗi phòng lạnh cần có nhiệt kế để nhân viên có thể kiểm tra và đảm bảo thực phẩm được bảo quản ở dưới mức nhiệt độ có thể làm hỏng thực phẩm.
- **Đừng để phòng lạnh/tủ lạnh quá đầy.** Nếu để quá nhiều hàng hóa xếp chồng lên nhau, phòng lạnh/tủ lạnh sẽ khó duy trì được nhiệt độ thích hợp. Nó có thể tạo ra những điểm nóng và sẽ có những khu vực nhất định không đủ lạnh. Nó cũng ngăn các dòng khí lưu chuyển bên trong và bên ngoài dẫn đến điều kiện bảo quản không tốt.
- **Giữ kệ và sàn nhà sạch sẽ và ngăn nắp.** Sử dụng các kệ treo tường và giá đỡ để giữ cho nhà bếp của bạn được ngăn nắp. Bất cứ nơi nào có bụi bẩn hay thực phẩm bị đổ ra, vi khuẩn đều có thể phát triển. Giữ sàn nhà và kệ sạch là yêu cầu bắt buộc để duy trì an toàn thực phẩm thích hợp trong nhà bếp. Kệ được sắp xếp với các mặt hàng có dán nhãn rõ ràng cũng sẽ làm giảm thời gian mở cửa kho và sắp xếp hàng hóa của nhân viên.

- Khi nghi ngờ, hãy bỏ đi. Điểm mấu chốt cho việc quản lý và bảo quản thực phẩm an toàn là khi nghi ngờ về mức độ an toàn của sản phẩm, hãy dán nhãn cảnh báo thận trọng và vứt bỏ thực phẩm đó đi. Bạn cần phải chắc chắn; việc sử dụng mà không chắc chắn có thể dẫn đến ngộ độc thực phẩm.

### **Khoảng nhiệt độ an toàn và nguy hiểm cho bảo quản thực phẩm**

- Khoảng nhiệt độ nguy hiểm cho bảo quản thực phẩm nằm trong khoảng từ 5 độ đến 60 độ C
- Nếu thực phẩm dễ hư hỏng để trong khoảng nhiệt độ nguy hiểm quá lâu, thực phẩm sẽ bị hỏng. Có nghĩa là sẽ không có cách nào diệt hết các vi khuẩn hiện có trong thực phẩm để có thực phẩm tiêu dùng an toàn.
- Thực phẩm dễ hư hỏng: thịt, gia cầm và thủy sản sẽ thối, ươn nếu không được làm lạnh phù hợp.
- Nhiệt độ ảnh hưởng đến vi khuẩn thế nào: Vi khuẩn nhân lên nhanh chóng trong một môi trường nóng ẩm.
- Sau hai giờ để ở trong khoảng nhiệt độ nguy hiểm, thực phẩm sẽ có quá nhiều vi khuẩn và cần phải được vứt bỏ.
- Nhiệt độ cao diệt vi khuẩn. Khi thực phẩm bắt đầu tiếp cận mức nhiệt độ 63 độ C, vi khuẩn bắt đầu chết.



### **Lưu ý**

### **Nguyên tắc hai giờ**

Nếu thức ăn để ở khoảng nhiệt độ nguy hiểm quá lâu, sẽ có quá nhiều vi khuẩn và chúng sẽ làm hỏng thức ăn đã nấu. Do đó cần phải bỏ thức ăn này đi. Quan trọng là người quản lý hoặc nhân viên nhà bếp phải kiểm tra nhiệt độ của món súp, món hầm hoặc các thức ăn đã chế biến sẵn sau mỗi khoảng thời gian hai giờ để đảm bảo nhiệt độ thức ăn trên 60 độ C. Nếu thức ăn quá nguội, cần điều chỉnh nhiệt độ và kiểm tra lại trong nửa giờ.

### 3.2. Quản lý rác thải



#### Lưu ý

Ngăn chặn sự hình thành rác:

- Mua với số lượng lớn nếu có thể
- Giảm bớt hộp đựng đồ ăn cho khách mua mang về và các phụ kiện phục vụ ăn tại nhà hàng
- Yêu cầu nhà cung cấp tái sử dụng hoặc tái chế các hộp, thùng, bệ để hàng v.v... khi vận chuyển
- Sử dụng ca cốc, đĩa, dao đĩa tái sử dụng
- Giảm giá cho những khách hàng mang ca cốc hoặc túi tái sử dụng của họ đến  
Sử dụng các sản phẩm làm từ vật liệu tái chế



#### Lưu ý

Giảm bớt rác thải:

- Xây dựng chương trình làm phân compot.
- Xây dựng một chương trình tái chế tổng hợp, nếu chưa có
- Kêu gọi mọi người chọn và sử dụng đồ tái chế hoặc dùng nhiều lần.
- Chai lọ và lon không phải là những thứ duy nhất có thể tái chế được. Nồi xoong cũ vỡ, kìm, kẹp vỡ và bất cứ cái gì có ít nhất 75% kim loại đều có thể bỏ vào các thùng rác kim loại để tái chế. Hãy liên lạc với những người làm tái chế tại địa phương để xác nhận rằng họ có thể chấp nhận món đồ cũ này.
- Đối với những đồ nhỏ, hay bị vứt lung tung như ống hút, que khuấy và những xiên nhỏ (cài trái cây) trên đồ uống, nên làm bằng chất dễ hoai mục để sau đó gom lại và làm hoai mục chúng
- Tìm những sản phẩm đóng gói ít hoặc bao bì đóng gói có thể tái chế được
- Chọn sử dụng tất cả những món đồ có thể tái sử dụng được. Phin cà phê, ly cà phê, lót đế ly cốc, v.v...
- Quan hệ với chương trình quyên góp lương thực trong vùng
- Mua số lượng lớn. Ngoài các trang thiết bị phục vụ dịch vụ ăn uống thường được mua nhiều, cần cân nhắc khi mua các sản phẩm thường không mua số lượng lớn như đồ uống có cồn và rượu vang để nấu
- Dừng sử dụng các sản phẩm không cần thiết như tấm lót bằng giấy, tấm cắm trên ly cocktail hay cách đặt hai ống hút trong ly cocktail
- Có nhân viên phát các món đồ dùng một lần như khăn ăn và nĩa nhựa thay vì đặt chúng ở quầy tự phục vụ
- Sử dụng loại máy rút khăn ăn tự động chỉ cho rút mỗi lần một khăn
- Mua hóa chất tẩy rửa đậm đặc và giảm số lượng các loại hóa chất bằng cách sử dụng chất tẩy rửa đa năng
- Yêu cầu khi uống nước nhân viên dùng cốc tái sử dụng
- Giảm giá cho các khách hàng mang cốc cà phê tái sử dụng của họ đến

## Nhận diện rác thải

Bảng 3.2: Các loại rác thải

Rác	Rác hữu cơ	Rác có thể tái chế
Đồ dùng bằng xốp (bát, ly cốc, hộp đựng thức ăn)	Thức ăn thừa	Vỏ đồ uống
Nắp chai, ống hút	Khăn giấy	Chai nhựa và thủy tinh
Dao nĩa nhựa	Bao bì giấy đựng muối, tiêu, đường, v.v...	Hộp giấy đựng nước trái cây, lon thực phẩm bằng kim loại
Cốc đựng đồ uống nóng/lạnh và nắp đậy	Túi trà nhúng	Bình/hộp giấy đựng sữa
Đóng gói gia vị bằng nhựa và giấy kim loại	Que khuấy đồ uống bằng gỗ	Báo, túi giấy
Hộp đựng bơ nhỏ	Giấy dính thức ăn	Khay/hộp đựng đồ ăn mang đi
Đĩa dùng để gạn kem sữa		Giấy văn phòng, các tông

### 3.3. Danh mục kiểm tra việc lau chùi dọn dẹp

Đây là danh sách các mục công việc cần lưu ý cho khu vực bếp của nhà hàng được sạch sẽ. Một số việc cần thực hiện vài lần trong ngày, trong khi một số việc khác chỉ cần thực hiện hàng tuần hoặc hàng tháng.



## Danh sách

**Bảng 3.3: Danh mục kiểm tra việc lau chùi dọn dẹp**

Hạng mục	✓
Trong mỗi ca	
Cọ sạch lò nướng giữa những lần nướng thịt đỏ, thịt gia cầm và cá	
Thay thớt cắt, thái	
Thay nước khử trùng và giẻ sạch	
Làm sạch thùng rác	
Sau mỗi ca (bữa sáng, bữa trưa, bữa tối)	
Rửa sạch chảo/nồi chiên rán	
Cọ sạch lò nướng	
Rửa và khử trùng các bề mặt (thớt, bàn chuẩn bị đồ ăn)	
Rửa sạch máy thái thịt và cắt lát phomát sau mỗi lần sử dụng	
Để tất cả tạp dề và áo nấu bếp vào máy giặt (không giặt chung với giẻ lau)	
Để tất cả giẻ lau vào chỗ giặt đồ bẩn	
Làm sạch các xô đựng nước lau rửa	
Lấy hết đồ ra khỏi các bàn hấp nhiệt và lau sạch	
Che các ngăn trong tủ làm mát bằng các màng bọc thực phẩm	
Giặt các tấm trải sàn	
Dọn dẹp mặt kính tủ lạnh/mát (cỡ nhỏ)	
Quét và lau sàn bếp	
Lau chùi dọn dẹp hàng ngày	
Làm sạch hố thu mỡ	
Thay giấy kim loại bọc lò nướng, lò bếp và các khay đựng đồ ăn nồng lòng	
Rửa bộ lọc bên trong máy hút mùi bằng máy rửa bát	
Rửa dao chặt (dao phay)	
Lau chùi dọn dẹp hàng tuần	
Lấy hết đồ ra khỏi tủ làm mát có mặt kính, rửa và khử trùng tủ	
Cạo cặn bám trên chậu rửa và vòi nước	
Mài dao	
Làm sạch máy pha cà phê	
Dùng dầu ăn làm sạch các dụng cụ nấu bằng gang	
Dùng chất tẩy rửa cống làm sạch và thông các rãnh thoát trên sàn	
Lau chùi dọn dẹp hàng tháng	
Làm sạch mặt sau các dụng cụ chịu nhiệt nhiều (như lò nướng, bếp, chảo/nồi chiên rán) để giảm bớt đóng mỡ	
Làm sạch ngăn đá tủ đông	
Dọn sạch và khử trùng máy làm đá	

Rửa tường và trần nhà	
Lau sạch khu vực kho chứa đồ khô	
Thay bãy côn trùng	
Kiểm tra lại bộ sơ cứu	
Dọn vệ sinh và kiểm tra an toàn hàng năm	
Kiểm tra hệ thống chữa cháy	
Kiểm tra bình chữa cháy	
Làm sạch ống hút khói 2 lần/năm	
Làm sạch đèn báo trên bếp gas	



Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN  
Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

**An toàn và sức khỏe  
tại nơi làm việc**

## 4. An toàn và sức khỏe tại nơi làm việc

### MỤC TIÊU:

- Đưa ra các mẫu yêu cầu an toàn cháy nổ, sơ cứu, thiết bị bảo hộ cá nhân, lưu ý khi bị nhiễm trùng và hướng dẫn an toàn khác

### HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 4

### 4.1. Thiết bị bảo hộ cá nhân

Ngăn ngừa tai nạn xảy ra và tập huấn cho nhân viên sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE). PPE giúp bảo vệ người lao động khỏi việc bị đứt tay, bỏng, mệt mỏi do căng thẳng và các thương tích khác có thể xảy ra trong nhà bếp.

- Tạp dề làm bếp.** Tạp dề làm bếp không chỉ giữ sạch cho đồng phục của nhân viên. Nó còn có vai trò như một rào cản bảo vệ da của nhân viên khỏi bị bỏng bởi dầu rán hay do hóa chất. Tuy nhiên, nhân viên khi sử dụng máy trộn cần phải chú ý để dây tạp dề không bị quấn vào đầu trộn hoặc mô tơ quay.
- Găng tay lò nướng.** Găng tay lò nướng bảo vệ nhân công khỏi bị bỏng khi cầm các đồ ăn nóng. Chỉ cần nhớ để găng tay lò nướng gần các thiết bị nấu ăn, để nhân viên có thể dễ dàng sử dụng, không cần phải có giá treo riêng.
- Thảm chống trượt.** Thảm trong bếp của nhà hàng sẽ giúp việc đi lại chắc chắn hơn. Những tấm thảm cao su có thể được đặt tại những khu vực đi lại nhiều, chẳng hạn như ở khu vực chuyển thức ăn hoặc phía trước các máy rửa bát lớn. Thảm cao su cũng tạo ra một bề mặt mềm hơn khi đi lại, giúp nhân viên bảo vệ bàn chân, mắt cá, đầu gối và hông đỡ bị mỏi và bong gân.
- Biển báo sàn ướt.** Biển báo sàn ướt bảo vệ cả nhân công và khách hàng khỏi bị trượt và ngã. Cần có biển báo hiệu ở bất cứ nơi nào sàn ướt để cảnh báo nguy hiểm cho khách hàng và người lao động.
- Tầm quan trọng của giáo dục.** Cho dù có sử dụng thiết bị bảo hộ cá nhân nào đi nữa, thì phương pháp hiệu quả nhất để ngăn ngừa chấn thương là giáo dục thích hợp. Cần hướng dẫn nhân viên biết cách sử dụng các thiết bị bảo hộ cá nhân và cách thức vận hành các thiết bị trong bếp để họ biết cái gì an toàn, cái gì không và tự tin hơn trong công việc của mình.



### Lưu ý:

An toàn cho nhân viên nhà hàng

- Thiết bị vận hành an toàn:** Tuân thủ hướng dẫn của nhà sản xuất và sử dụng tất cả các thiết bị bảo vệ hoặc hướng dẫn an toàn cho máy móc có những bộ phận sắc nhọn, nguy hiểm.

- **Rửa tay thường xuyên:** Rửa tay bằng xà phòng và nước ấm trước và sau khi xử lý thực phẩm, đồ dùng và thiết bị nhà bếp. Hãy chắc chắn rằng chậu rửa được thiết kế hợp lý ở tất cả các khu vực chế biến thực phẩm. Điều này giảm thiểu việc lan truyền các vi khuẩn có hại
- **Cẩn thận để khỏi ngã:** Làm sạch ngay các thức ăn bị tràn ra sàn, lau ngay những chỗ ướt và dọn bất cứ chướng ngại vật nào trên sàn. Xem xét việc bắt buộc đi giày chống trượt nhằm giảm thiểu các tai nạn do trượt trên sàn nhà.
- **Duy trì thói quen tốt và vệ sinh cá nhân sạch sẽ:** vệ sinh đúng cách cũng giúp ngăn ngừa lan truyền vi khuẩn có hại. Tránh hút thuốc, ăn, uống, ho, hắt hơi ở khu vực chế biến thực phẩm. Nhân viên bị bệnh cần phải ở nhà, không đến nơi làm việc. Găng tay nhựa hoặc cao su cũng làm giảm nguy cơ lây nhiễm chéo
- **Đề phòng bị bỏng:** bị bỏng do nước nóng, thức ăn, dầu mỡ hoặc các bề mặt nóng, là những nguyên nhân phổ biến trong môi trường nhà bếp. Chọn biện pháp phòng ngừa thích hợp và cân nhắc việc sử dụng lót nồi và găng tay lò nướng nhằm bảo vệ những người hay phải làm việc với các thiết bị và đồ ăn nóng.
- **Hãy cẩn thận khi sử dụng những vật sắc nhọn:** Dao, các bộ phận của máy móc, thiết bị và kính vỡ đều có thể có cạnh sắc. Găng chống đứt tay có thể đặc biệt hữu ích khi phải làm việc với những đồ vật sắc nhọn.
- **Giảm thiểu nguy cơ căng cơ và bong gân:** Đào tạo cho nhân viên kỹ thuật bê, nâng đồ vật hợp lý và cách để hạn chế việc với tay quá mức hoặc chấn thương do lặp đi lặp lại một động tác. Thảm chống mệt mỏi thường rất hữu ích cho các nhân viên phải đứng làm việc trong thời gian dài.
- **Cẩn thận khi xử lý các hóa chất độc hại:** Đọc nhãn mác, làm quen với bảng chỉ dẫn an toàn hóa chất đối với mọi hóa chất và sử dụng mọi thiết bị bảo vệ có sẵn.
- **Chuẩn bị cho các trường hợp khẩn cấp:** Thực hiện kế hoạch hành động khi có tai nạn, thiên tai, hỏa hoạn, các tình huống bạo lực và tình huống khẩn cấp khác có thể xảy ra ở nơi làm việc. Truyền đạt kế hoạch hành động cho tất cả nhân viên.

## 4.2. Sơ cứu: những vấn đề cơ bản

### Sơ cứu là gì?

Sơ cứu là giúp đỡ người bệnh hoặc người bị thương và chăm sóc ban đầu đối với bệnh và vết thương cho đến khi có điều trị y tế đầy đủ. Sơ cứu có thể là bất cứ việc gì, từ việc dán băng cứu thương để cứu sống ai đó. Bạn không cần phải được đào tạo về sơ cứu để giúp những người có nhu cầu. Có ba mục tiêu chủ yếu cần thực hiện khi sơ cứu:

- Duy trì sự sống
- Ngăn chặn tình trạng xấu đi (nếu có thể)
- Cố gắng hồi phục

Ví dụ, dán một miếng băng cứu thương vào vết cắt, có thể ngăn chặn nhiễm trùng và làm tình hình bớt xấu đi.

### Sơ cứu trong nhà bếp

Đối với nhân viên thường phải tiếp xúc với dao sắc, các bề mặt nóng và dầu sôi, việc có hộp sơ cứu và đào tạo cho họ là vô cùng quan trọng cho sự an toàn chung của một nhà bếp

chuyên nghiệp. Chỉ cần đầu tư một chút thời gian và tiền bạc để có kiến thức đúng và có dụng cụ sơ cứu ngay tại chỗ, bạn có thể duy trì một môi trường lành mạnh và an toàn cho nhân viên của bạn và đỡ phải đi đòi bảo hiểm.



### Bộ dụng cụ sơ cứu

**Bảng 4.2: Hướng dẫn bộ dụng cụ sơ cứu**

Hộp nhựa có chia ngăn	Băng đeo tay hình tam giác, có 2 kẹp an toàn
Găng tay kiểm tra chất lượng, 1 đôi	Băng gạc cuộn, 2 cỡ
Miếng lót đệm chấn thương	Gạc vải, 3 cỡ
Gạc lạnh tức thì	Ba gói thuốc mỡ kháng sinh
Miếng gạc làm sạch đã khử trùng (không có chất kích ứng)	Gói thuốc chữa bỏng, 3,5 gm
Băng dính plastic	Băng cuộn sơ cứu
Băng khuỷu tay và đầu gối	Kéo mạ kẽm
Thuốc Aspirin, 2-3 gói	Miếng gạc làm sạch có tẩm cồn
Gạc mắt vô trùng	Băng nhỏ bằng vải cho ngón tay

## 4.3. Gọi cứu thương

Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi cơ quan chức năng cần thiết (cứu thương, cảnh sát, cứu hỏa) và cung cấp thông tin rõ ràng, chính xác về:

- Nơi xảy ra sự cố
- Số thương vong/người liên quan
- Trạng thái của vết thương
- Trong một số trường hợp, tuổi của nạn nhân
- Bất kỳ mối nguy hiểm nào tại nơi xảy ra sự cố (ví dụ nhiên liệu tràn, hỏa hoạn, điện)

Nếu khu vực xảy ra sự cố ở xa hoặc khó tiếp cận, hãy cân nhắc việc cử ai đó gấp các dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp.

- Luôn luôn biết những nguy hiểm tiềm năng tại nơi xảy ra sự cố (ví dụ hỏa hoạn, điện)
- Không bao giờ đặt mình hoặc những người xung quanh vào nguy hiểm
- Hãy nhớ bạn là người quan trọng nhất
- Nếu sự cố quá nguy hiểm để tiếp cận, hãy lùi lại và kêu gọi giúp đỡ khẩn cấp

## 4.4. Kiểm soát nhiễm khuẩn

1. Rất nhiều bệnh khác nhau có thể lan truyền qua máu và chất dịch cơ thể:
  - Gồm cả HIV và viêm gan B & C
2. Nếu có thể, luôn luôn đeo găng tay cao su hoặc găng tay y tế khi phải tiếp xúc với dịch cơ thể
  - Bạn có thể ứng biến và sử dụng bất cứ thứ gì để tránh tiếp xúc trực tiếp (ví dụ: một túi nhựa/nilon).
3. Đảm bảo rằng các vết cắt và vết thương hở trên tay bạn đều được băng kín bằng băng hoặc gạc chống thấm.
4. Rửa tay bằng xà phòng và nước ấm sau khi tiếp xúc với nạn nhân.

## 4.5. Yêu cầu phòng cháy chữa cháy



### Danh mục kiểm tra an toàn cháy nổ

Bảng 4.5: Danh mục kiểm tra an toàn cháy nổ

1. Lối vào và lối ra phải luôn được giữ thông thoáng.
2. Một lối đi rộng một mét từ cổng vào đến bức tường phía sau phải luôn được giữ thông thoáng.
3. Cần có một lối đi rộng khoảng một mét từ cổng vào đến lối thoát hiểm luôn được giữ thông thoáng.
4. Cần thêm 1 lối thoát hiểm cho nhà bếp/khu chế biến chuẩn bị đồ ăn theo thực đơn hoặc phục vụ đồ ăn gọi món.
5. Không được lấn chiếm và làm cản trở các không gian mở.
6. Dây điện dành cho chiếu sáng được đặt trong ống dẫn không nối, bằng kim loại/PVC và gắn đất
7. Dây điện nguồn được đặt trong ống dẫn không nối, bằng kim loại/PVC và gắn đất.
8. Nguồn điện phải được tắt hàng ngày trước khi đóng cửa nhà hàng.
9. Không được để bất cứ thứ gì trong khoảng bán kính một mét từ vị trí máy móc thiết bị và/hoặc hệ thống điện.
10. Các lò điện/ tấm sưởi bằng điện và mỗi thiết bị điện đều cần có đèn đỏ báo hiệu.
11. Cần có van điều khiển nhiệt độ cho tất cả các thiết bị sưởi ấm bằng điện.
12. Không được làm gác xếp và/hoặc các vách ngăn bằng gỗ nếu không được cơ quan quản lý xây dựng cho phép.
13. Việc nấu ăn/sưởi ấm/chuẩn bị đồ ăn cần nghiêm cấm thực hiện trên lối đi của nhà hàng.
14. Chỉ được phép sử dụng bếp dầu hỏa có công suất không quá 5 lít.
15. Bếp dầu hỏa phải được đặt trên bệ bếp làm bằng vật liệu không cháy ở trong bếp phía sau của nhà hàng.
16. Toàn bộ nhà hàng và bếp phải được thông gió tốt.

17. Giữ không để đổ dầu ra sàn, sàn không bị trơn trượt.	
18. Duy trì tốt việc dọn dẹp nhà hàng.	
19. Biển "Không hút thuốc" có hình ảnh trực quan, cần được treo ở chỗ dễ thấy bằng ngôn ngữ địa phương, tiếng Anh và tiếng Trung trong nhà hàng.	
20. Cần có tấm chắn bảo vệ an toàn cho tất cả các bộ phận chuyển động của máy móc/động cơ/thiết bị.	
21. Sử dụng kính và găng bảo hộ.	
22. Rượu phải được giữ nguyên trong bình có niêm phong và để trên kệ thép dọc theo tường.	
23. Dầu ăn và các nguyên liệu nấu ăn dạng lỏng khác phải được chứa trong hộp đựng có niêm phong, để trên các kệ thép khác dọc theo tường, cách xa các đồ vật khác khoảng 1 mét.	
24. Tinh dầu được giữ nguyên trong lọ/hộp riêng, có niêm phong và để cách xa các đồ vật khác và lối thoát ít nhất 2 mét.	
25. Các đồ vật không được xếp chồng lên nhau cao quá 2,25 mét. Cần đảm bảo khoảng cách một mét từ trần hoặc từ kèo mái nhà, 15cm từ tường/vách bên và 10cm từ sàn.	
26. Không nên dùng các thùng/đồ chứa bị hư hỏng/rò rỉ/lỏng lẻo để trữ hàng.	
27. Dầu mỡ thừa, giấy, các thùng hoặc hộp các tông bỏ đi cần được thu dọn thường xuyên, đặt riêng trong các thùng kim loại, có nắp đậy và bỏ đi mỗi ngày trước khi đóng cửa nhà hàng.	
28. Các mảnh vải hoặc giẻ thấm dầu và dầu mỡ thừa trong nấu ăn cần được thu dọn thường xuyên, đặt riêng trong các thùng kim loại, có nắp đậy và xử lý mỗi ngày trước khi đóng cửa nhà hàng.	
29. Tất cả hàng hóa cần được trữ trong các lô khác nhau, cách xa nhau một mét.	
30. Cho phép sử dụng máy tách cặn, máy đóng gói tại bếp của nhà hàng.	
31. Không lưu giữ những hàng hóa không được cấp phép ở nhà hàng.	
32. Không có nhiên liệu nào khác (trừ những loại được cho phép) được phép sử dụng ở nhà hàng.	
33. Cần cung cấp đủ số lượng quạt hút mùi, với kích cỡ phù hợp trên các bức tường bên ngoài nhà bếp và/hoặc khu vực chế biến/chuẩn bị đồ ăn và cho chạy liên tục trong giờ làm việc.	
34. Nấu ăn, hút thuốc, sưởi ấm và sử dụng ngọn lửa nhỏ/châm diêm cần phải nghiêm cấm.	
35. Ở lại, hút thuốc, sưởi ấm và sử dụng ngọn lửa nhỏ / châm diêm (trừ những trường hợp cho phép) cần phải nghiêm cấm ở nhà hàng.	

## 4.6. Trữ gas và các mặt hàng dễ cháy khác một cách an toàn

Cháy là mối nguy hiểm mà mọi nhà bếp đều phải đối mặt. Chỉ một tia lửa hoặc một chút rò rỉ khí gas cũng có thể khiến nhà hàng bốc cháy. Chỉ có cách đào tạo người lao động và thực hiện đúng theo những tiêu chuẩn an toàn cháy nổ quốc gia, của chủ nhà hàng mới có thể bảo vệ các nhân viên và khách hàng của mình khỏi nguy hiểm.

### Những mối nguy hiểm tiềm năng

Điện và khí đốt là những loại năng lượng thường được sử dụng trong bất kỳ nhà bếp nào. Bất cứ nơi nào có dạng năng lượng này đều có nguy cơ hỏa hoạn. Sau đây là danh sách các nguyên nhân phổ biến nhất của các vụ cháy nhà hàng:

- **Bắt lửa.** Quần áo rộng và tóc buông xõa có thể dễ dàng bắt lửa khi tiếp xúc với ngọn lửa đang cháy.
- **Hố thu mỡ thừa.** Hố thu mỡ có những mẩu thức ăn vụn và có thể các sản phẩm bằng giấy chẳng may bị rơi vào đều có thể bị bắt lửa khi mỡ nóng được đổ thêm vào.
- **Dọn dẹp cầu th厕.** Cháy có thể nhanh chóng lan rộng ở khu vực lối đi và khu lưu trữ bẩn và lộn xộn.
- **Dây điện bị lỗi hoặc sờn.** Dây điện bị sờn hoặc thiết bị bị lỗi có nhiều khả năng phát ra tia lửa điện và gây cháy điện.
- **Lưu trữ các vật liệu dễ cháy không đúng cách.** Vật liệu dễ cháy phải được để cách xa các ngọn lửa hoặc nguồn nhiệt để không bị đốt cháy.

### Nhân viên có thể làm gì để tự bảo vệ mình?

Với vai trò người vận hành các thiết bị nhà hàng, nhân viên nhà bếp phải làm những nhiệm vụ vận hành và bảo dưỡng đúng cách để tránh hỏa hoạn. Dưới đây là một số lời khuyên đối với các nhân viên nhà bếp để giảm thiểu nguy cơ cháy:



#### Lưu ý:

- Hiểu rõ các quy trình an toàn cháy nổ ở nơi làm việc của bạn. Biết bình chữa cháy đặt ở đâu, làm thế nào kích hoạt các hệ thống chữa cháy và biết rõ các đường thoát hiểm trong khu vực làm việc.
- Không để các vật dễ cháy gần ngọn lửa. Tạp dề, quần áo rộng và các bình phun là những thứ dễ cháy, có thể dễ dàng bắt lửa hoặc phát nổ nếu đặt gần ngọn lửa hoặc nguồn nhiệt.
- Thường xuyên làm sạch bề mặt lò nướng. Dầu mỡ và thức ăn vụn có thể tích tụ trên bề mặt lò nướng và dễ dàng bắt cháy nếu không được loại bỏ.
- Không sử dụng thiết bị bị lỗi hoặc dây điện bị sờn. Đây là nguồn gốc của cháy và điện giật.
- Tránh không ở khu vực nấu ăn, trừ khi được giao làm việc ở đó. Một dây chuyền nấu quá đông người sẽ làm tăng nguy cơ quần áo bị bắt lửa.
- Không bao giờ đổ nước vào đám cháy do dầu mỡ. Điều đó sẽ chỉ làm cho nó tồi tệ hơn. Thay vào đó nên sử dụng bình chữa cháy.
- Dừng lại, nằm xuống và lăn. Nếu bạn bị bắt lửa, hãy lăn tròn trên sàn nhà, đây là cách nhanh nhất để dập tắt ngọn lửa.

- Người chủ có thể làm gì để bảo vệ nhân viên của mình?
- Chủ và những người quản lý nhà hàng phải tổ chức các khóa đào tạo cần thiết nhằm bảo vệ người lao động và cơ sở kinh doanh khỏi nguy cơ hỏa hoạn. Dưới đây là một số cách người sử dụng lao động có thể làm để giảm thiểu mối đe dọa từ hỏa hoạn trong bếp của nhà hàng:
- Hướng dẫn nhân viên sử dụng bình chữa cháy. Hướng dẫn nhân viên trong mỗi ca biết làm thế nào để sử dụng bình chữa cháy và kích hoạt hệ thống chữa cháy trên trần. Khi đó, trong trường hợp có hỏa hoạn, mỗi người trong dây chuyền nấu bếp sẽ biết phải làm gì.
- Hãy chắc chắn rằng nhân viên không cố gắng để chữa cháy. Việc đầu tiên nhân viên phải làm là nhấn chuông báo cháy, gọi cứu hỏa và kích hoạt hệ thống chữa cháy trên trần trước khi cố gắng tự mình chiến đấu với ngọn lửa.
- Thường xuyên làm sạch hố thu mỡ. Hố thu mỡ quá đầy sẽ dễ bắt lửa.
- Giữ lối đi gọn gàng. Lối đi lộn xộn sẽ cản trở các nhân viên và khách hàng cố gắng thoát khỏi đám cháy.
- Cung cấp đủ ánh sáng. Các tuyến đường thoát hiểm khẩn cấp cần được chiếu sáng đầy đủ để nhân viên và khách hàng có thể nhìn thấy đường đi trong trường hợp khẩn cấp.
- Cung cấp thiết bị bảo hộ cá nhân cho tất cả nhân viên. Thiết bị bảo hộ cá nhân phổ biến cho các nhân viên nhà bếp thương mại gồm kính bảo hộ, găng tay cao su và tạp dề rửa bát.
- Trữ riêng các hóa chất không tương thích. Hóa chất không tương thích, như dung dịch clo và dung dịch amoniac, có thể tạo ra một khí độc nếu bị trộn lẫn. Trữ riêng các hóa chất này để hạn chế tối đa khả năng bị trộn lẫn nếu bị đánh đổ.
- Sử dụng các kệ thấp để trữ hóa chất. Trữ hóa chất lỏng ở các kệ thấp hơn để tránh nguy cơ bị tràn đổ.

# Quản lý nguồn nhân lực

# 5. Quản lý nguồn nhân lực

## MỤC TIÊU:

- Cung cấp thông tin chi tiết về ứng xử với nhân viên tại nơi làm việc, bao gồm bình đẳng giới
- Cung cấp thông tin chi tiết về quy trình khen thưởng

## HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 6

## 5.1. Đối xử với nhân viên với sự tôn trọng

### Đối xử với nhân viên với sự tôn trọng bằng những việc làm thực tế:

- Bảo trì tốt và giữ sạch các thiết bị và khu vực do người lao động sử dụng
- Đảm bảo luôn có sẵn nước uống
- Cung cấp phòng tắm và nhà vệ sinh sạch sẽ cho nhân viên
- Đảm bảo nhân viên có khu thay đồ, có tủ để cất quần áo và các đồ dùng khác
- Nếu phải làm việc ở khu vực dưới lòng đất hoặc nơi không có cửa sổ, hãy chắc chắn rằng vệ sinh được duy trì ở mức độ cao.
- Bảo vệ người lao động khỏi bất kỳ chất độc hại nào. Cung cấp thiết bị bảo hộ cá nhân cho nhân viên nếu công việc đòi hỏi họ phải tiếp xúc với các chất độc hại.
- Người lao động được hưởng giờ làm việc bình thường, hợp lý và hợp đồng làm thêm giờ theo luật.
- Hãy chắc chắn rằng người lao động có thời gian nghỉ ngơi đầy đủ theo quy định của pháp luật.
- Thông báo trước về lịch làm việc để đảm bảo họ có thể tổ chức cuộc sống gia đình và cá nhân họ.
- Nếu người lao động được yêu cầu làm việc vào các ngày lễ, họ phải được nghỉ bù hoặc trả tiền thù lao xứng đáng, theo thời giá thực tế hoặc trên cơ sở đồng thuận tập thể hoặc theo đúng luật.
- Người lao động cần được nghỉ phép năm vẫn được trả lương theo luật.
- Trong trường hợp hợp đồng hết hạn hoặc thời gian làm việc của họ không đủ dài để được nghỉ phép năm, người lao động sẽ được trả một khoản tiền cho số ngày nghỉ họ đáng được hưởng tương đương với thời gian lao động của họ hoặc trả bù vào lương, theo thời giá thực tế hoặc trên cơ sở đồng thuận tập thể hoặc theo đúng luật.
- Thuật ngữ "tiền boa" là số tiền mà khách hàng tự nguyện cho người lao động, ngoài tiền phí dịch vụ phải trả. Bất kể có tiền 'boa' hay không thì người lao động vẫn sẽ được nhận lương cơ bản và được trả đều đặn.

## 5.2. Môi trường làm việc thân thiện về giới

### Các nguyên tắc cơ bản

- **Cân bằng giới sẽ thu hút các nhân viên tốt nhất:** Một nơi làm việc tạo sự hấp dẫn đối với cả nam và nữ sẽ cho phép doanh nghiệp tiếp cận với đội ngũ nhân viên tài năng và tích cực.
- **Cân bằng giới có thể làm giảm chi phí:** Chi phí cho việc thay thế một nhân viên nghỉ việc có thể chiếm tới 75% hoặc nhiều hơn số tiền lương cả năm của nhân viên đó. Khi cả phụ nữ và nam giới thích ở lại với một tổ chức mà họ xem là công bằng, số lượng nhân viên thay thế của tổ chức đó có thể giảm, qua đó làm giảm chi phí tốn kém của việc tuyển dụng.
- **Nhà hàng có cân bằng giới hoạt động tốt hơn:** Một cơ quan nghiên cứu lớn cho biết có mối liên hệ giữa cân bằng giới với tổ chức hoạt động tốt hơn. Có nhiều lý do, nhưng sự đa dạng trong tổ chức cũng sẽ đưa đến việc ra quyết định tốt hơn
- **Mất cân bằng giới làm lãng phí nguồn lực:** tham gia làm việc một cách cân bằng, phụ nữ và nam giới sẽ có cơ hội như nhau để đóng góp cả cho gia đình và nơi làm việc, do đó nâng cao sự thoải mái, hạnh phúc của cá nhân họ và của xã hội.

Là người sử dụng lao động trong ngành dịch vụ, nhiệm vụ của bạn là thúc đẩy bình đẳng giới. Là một người sử dụng lao động, những điểm sau đây, về nguyên tắc, phải được thực hiện đối với tất cả các nhân viên của bạn.

- Trả công bình đẳng, không phân biệt giới tính
- Cơ hội đào tạo bình đẳng
- Cơ chế xử lý khiếu nại độc lập và công bằng - một người lao động có thể khiếu nại mà không sợ hậu quả
- Quyền thương lượng tập thể - tất cả người lao động đều có quyền gia nhập công đoàn
- Các điều khoản dừng và cắt hợp đồng phải hợp lý
- Hợp đồng thỏa thuận bằng văn bản
- Môi trường làm việc an toàn và không bị đe dọa
- Quan hệ làm việc trung thực và tôn trọng lẫn nhau với người sử dụng lao động

Các mục sau đây phải được thỏa thuận trước khi người lao động bắt đầu làm việc:

- Đồng ý về số giờ làm việc
- Tiền làm ngoài giờ thỏa đáng
- Chi trả cho nghỉ thai sản
- Bảo hiểm tai nạn tại nơi làm việc
- Cơ hội tiến bộ bình đẳng và đánh giá để ghi nhận, khen thưởng

## 5.3. Quy trình khen thưởng

Một quy trình tốt nên công nhận và khen thưởng cho 2 loại hoạt động: hiệu suất và ứng xử của nhân viên. Hiệu suất dễ đánh giá nhất vì có mối liên hệ trực tiếp giữa mục tiêu ban đầu đặt ra cho nhân viên và kết quả cuối cùng đạt được. Ví dụ, bạn có thể khuyến khích hoặc khen thưởng cho những người bán hàng giỏi nhất trên cơ sở đánh giá việc thực hiện mục tiêu theo định kỳ.

### Ghi nhận và khen thưởng

Hai yếu tố này là rất quan trọng để động viên người lao động. Nhưng không mấy khi chủ doanh nghiệp quan tâm đúng mức tới những yếu tố này. Chúng thường rất có hiệu quả mà chi phí lại rất thấp. Nhân viên rất muốn biết liệu họ đang làm tốt, làm kém hay ở mức độ trung bình, vì vậy việc bạn cho họ biết là rất điều quan trọng.

Ghi nhận có nghĩa là phát hiện và thừa nhận những nỗ lực của nhân viên. Đánh giá cao là để bày tỏ lòng biết ơn đến một người nào đó về hành vi của họ. Thể hiện đánh giá cao nhân viên bằng cách thừa nhận thành tích xuất sắc và hành vi bạn muốn khuyến khích với cách biểu đạt và tuyên bố đơn giản.

Một cách khác là kết hợp cả ghi nhận và đánh giá cao bằng cách tuyên bố công khai, cảm ơn họ trước mặt các đồng nghiệp, đưa ra ví dụ cụ thể về những gì họ đã làm và đã có tác động tích cực đến tổ chức.

Có thể sử dụng các quy trình sau đây để giúp bạn ghi nhận nỗ lực của nhân viên:

#### 1. Hệ thống thưởng bằng sao

Người quản lý tặng một sao cho một nhân viên khi tích cực làm tốt một việc. Các sao này sau đó có thể được qui thành phần thưởng hoặc thời gian nghỉ. Thái độ và hành vi sẽ được đánh giá bởi người quản lý hoặc qua tham vấn thêm các nhân viên khác. Mỗi tuần có thể được thưởng tối đa năm sao. Người quản lý sẽ quyết định trong những trường hợp các nhân viên có mức sàn sàn giống nhau. Vào cuối tháng, số sao thưởng của mỗi nhân viên sẽ được cộng lại và người nào có nhiều sao nhất sẽ được nhận giải thưởng của tháng. Một số thái độ và hành vi có thể bao gồm:

- Đúng giờ
- Vệ sinh cá nhân
- Khách hàng tiến cử
- Giúp đỡ đồng nghiệp trong một nhiệm vụ cụ thể
- Đạt mục tiêu trước thời hạn



## Mẫu thưởng sao

Bảng 5.3.1: Thưởng sao – bản cho nhân viên

Thưởng sao				
Tên nhân viên				
Số CMT				
	Hoạt động			
	Tuần 1	Tuần 2	Tuần 3	Tuần 4
Tháng 1				
Tháng 2				
Tháng 3				
Tháng 4				
Tháng 5				
Tháng 6				
Tháng 7				
Tháng 8				
Tháng 9				
Tháng 10				
Tháng 11				
Tháng 12				

Đặt sao và ghi các hoạt động trong các ô ở trên

**Bảng 5.3.2: Thưởng sao – bản cho người sử dụng lao động**

Thưởng sao				
Tên nhân viên				
Số CMT				
	Hoạt động			
	Tuần 1	Tuần 2	Tuần 3	Tuần 4
Tháng 1				
Tháng 2				
Tháng 3				
Tháng 4				
Tháng 5				
Tháng 6				
Tháng 7				
Tháng 8				
Tháng 9				
Tháng 10				
Tháng 11				
Tháng 12				

Đặt sao và ghi các hoạt động trong các ô ở trên

## 2. Giải thưởng nhân viên của tháng:

Việc công nhận cũng thường nhằm tới một mục đích nào đó. Do đó, mừng thành công của nhân viên vào cuối mỗi tháng là rất quan trọng. Thực hiện trao giải thưởng nhân viên của tháng sẽ tạo ra một nếp sinh hoạt có tính văn hóa cao để đồng nghiệp và các nhà quản lý góp phần mừng thành công của nhân viên mỗi tháng.

- Quy trình đánh giá và phân loại nên được áp dụng sao cho có thể xem xét 1 cách minh bạch.
- Vui lòng cung cấp các mẫu cho tất cả người lao động trong cuộc họp nhân viên vào ngày 15 hàng tháng. Bạn cũng nên phân loại nhân viên cũng vào ngày đó bằng cách sử dụng bản photo dành cho người sử dụng lao động. Như vậy bạn đủ thời gian để phân phát tiền thưởng trong tháng trước khi trả lương.
- Xác định người chiến thắng bằng cách trung bình kết quả phản hồi của cả người lao động và người sử dụng lao động để xác định số điểm cao nhất.

Treo lên tường bằng khen nhân viên của tháng, bao gồm: ảnh của nhân viên đó, tên, vị trí/chức vụ và ngày được khen thưởng. Việc công nhận cũng thường nhằm tới một mục đích nào đó. Do đó, mừng thành công của nhân viên vào cuối mỗi tháng là rất quan trọng. Thực hiện trao giải thưởng nhân viên của tháng sẽ tạo ra một nếp sinh hoạt có tính văn hóa cao để đồng nghiệp và các nhà quản lý góp phần mừng thành công của nhân viên mỗi tháng.

- Quy trình đánh giá và phân loại nên được áp dụng sao cho có thể xem xét 1 cách minh bạch.
- Vui lòng cung cấp các mẫu cho tất cả người lao động trong cuộc họp nhân viên vào ngày 15 hàng tháng. Bạn cũng nên phân loại nhân viên cũng vào ngày đó bằng cách sử dụng bản photo dành cho người sử dụng lao động. Như vậy bạn đủ thời gian để phân phát tiền thưởng trong tháng trước khi trả lương.
- Xác định người chiến thắng bằng cách trung bình kết quả phản hồi của cả người lao động và người sử dụng lao động để xác định số điểm cao nhất.
- Treo lên tường bằng khen nhân viên của tháng, bao gồm: ảnh của nhân viên đó, tên, vị trí/chức vụ và ngày được khen thưởng.



### Mẫu giải thưởng nhân viên của tháng

#### Bảng 5.3.3: Nhân viên của tháng – bản người lao động giữ

Tháng 1:	Giải thưởng nhân viên của tháng
Bản người lao động	

Điền số để phân hạng đánh giá từ 1 đến 5 (1- Kém, 5- Xuất sắc)

	Đúng giờ	Hợp tác	Độ sạch sẽ	Tập trung phục vụ khách hàng	Tổng số
Tên nhân viên					

Hoàn thành vào ngày thứ 15 của mỗi tháng

**Bảng 5.3.4: Nhân viên của tháng – bản người sử dụng lao động giữ**

Tháng 1:	Giải thưởng nhân viên của tháng				
Bản người sử dụng lao động					
Điền số để phân hạng đánh giá từ 1 đến 5 (1- Kém, 5- Xuất sắc)					
	Đúng giờ	Hợp tác	Độ sạch sẽ	Tập trung phục vụ khách hàng	Tổng số
Tên nhân viên					
Hoàn thành vào ngày thứ 15 của mỗi tháng					



## Chứng nhận nhân viên của tháng

# Nhân viên của tháng

Ảnh nhân viên

Tên

Vị trí / chức vụ

Ngày tháng

Năm



Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN  
Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

**Hình thành  
thói quen thường kỳ**

## 6. Hình thành thói quen thường kỳ

### MỤC TIÊU:

- Cung cấp thông tin về việc lưu lại thông tin của người lao động như phiếu chấm công, bảng chấm công và lịch làm việc tuần
- Cung cấp các công cụ quản lý hành chính một cách nhất quán

### HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 7

### 6.1. Phiếu chấm công nhân viên

Sử dụng phiếu chấm công và các phương pháp ghi chép lại các việc làm thường nhật khác của nhân viên, giúp phản ánh chính xác những gì đang xảy ra trong doanh nghiệp của bạn, biết nhân viên của bạn đang làm việc bao nhiêu giờ. Đảm bảo bạn có thể trả tiền làm thêm giờ cho họ, chắc chắn rằng họ đang làm theo số giờ được yêu cầu và không nhiều hơn.



#### Mẫu phiếu chấm công nhân viên

**Bảng 6.1: Phiếu chấm công nhân viên**

Tên công ty		Phiếu chấm công									
Tên nhân viên	[Địa chỉ]	Thứ	Ngày	Giờ làm việc thường xuyên	Làm ngoài giờ	Nghỉ ốm	Nghỉ/nghỉ lễ	\$-	\$-	Ngày	Ngày
		Tuần kết thúc vào:									
		Thứ 2									
		Thứ 3									
		Thứ 4									
		Thứ 5									
		Thứ 6									
		Thứ 7									
		Chủ nhật									
		Tổng số giờ									
		Tiền công theo giờ									
		Tổng số									
		Chữ ký nhân viên									
		Chữ ký quản lý									

## 6.2. Lịch làm việc tuần

Dùng biểu mẫu này để xếp lịch làm việc của nhân viên trong một tuần. Phần chính của biểu mẫu được sử dụng để ghi lại số giờ mỗi nhân viên sẽ làm việc. Bạn có thể nhập số giờ mỗi người sẽ làm việc hay khi bắt đầu hoặc kết thúc tuần làm việc.

### Mẫu lịch làm việc



Bảng người sử dụng lao động chấm công số giờ làm việc thường xuyên của nhân viên

Bộ phận	Số giờ	Tuần kết thúc vào						
		Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7	
Tên nhân viên								

### 6.3. Bảng chấm công nhân viên của người sử dụng lao động



Bảng 6.3.1: Bảng người sử dụng lao động chấm công giờ làm việc thường xuyên của nhân viên

Ngày trả lương cuối cùng		Tên nhân viên	Số nhân viên	Tổng số								Tổng số		Lương					
				Ngày 14 /6/2015				6/7	Tuần 1	6/8	6/9	6/10	6/11	6/12	6/13	6/14	Thường xuyên	Số giờ Thường xuyên	Số giờ Thường xuyên
Thời gian làm việc thường xuyên	Ngày:	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5	6/6	6/7	Tuần 2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Thường xuyên			
Mô tả công việc	Chức danh	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Thường	T2	T3	T4	T5	T6	T7	CN	Thường xuyên		



### Bảng người sử dụng lao động chấm công số giờ làm ngoài giờ của nhân viên

Bảng 6.3.2: Số giờ làm ngoài giờ

Số giờ làm ngoài giờ:	Số giờ làm ngoài giờ tuần 1	Tổng số giờ làm ngoài giờ tuần 2	Mã làm ngoài giờ	Tổng số giờ đã trả tiền	Tổng số giờ đã làm việc	Người giám sát
Nhân viên	Nhân viên					

## 6.4. Quản lý hành chính



### Danh sách kiểm tra và các thông tin quan trọng

**Bảng 6.4.1: Danh mục kiểm tra hành chính**

Khoản mục	Ngày đã kiểm tra	Cần thay thế lưu kho	Ngày thay thế
Bộ sơ cứu			
Phiếu ý kiến khách hàng			
Sổ theo dõi			
Giấy in			
Giấy giao việc, giấy ghi chép			
Bút bi và bút chì			
Nhà vệ sinh (khăn tay, xà phòng, giấy vệ sinh).			
Quyển phiếu thu, biên lai			
Tủ lạnh (nước, soda, v.v... cho khách)			
Thông tin du lịch cho khách (bản đồ, tờ rơi quảng cáo)			

**Bảng 6.4.2: Lẽ tân phải làm**

✓

Quầy lễ tân ngăn nắp, sạch sẽ	
Máy tính, bàn phím, máy in và máy fax sạch sẽ	
Tường và trần nhà sạch sẽ	
Quạt sạch sẽ	
Tranh treo và tác phẩm nghệ thuật trưng bày sạch sẽ	
Vải và thảm sạch sẽ, không thủng rách	
Cửa sổ và các bộ cửa sạch sẽ	
Sàn nhà được quét và lau chùi	
Sàn nhà thông thoáng, không có chướng ngại vật	
Đồ dùng được phủ bụi và giữ sạch sẽ	
Cây được tưới và cắt tỉa.	
Đèn chiếu và thắp sáng sạch sẽ, bóng đèn không cháy	
Thùng đựng rác sạch và rỗng.	
Khác	

**Bảng 6.4.3: Các số điện thoại quan trọng**

Người chủ:	Các nhà cung cấp:
Quản lý:	Cung cấp dịch vụ internet:
Nhân viên	Công ty điện:
	Cung cấp gas:
Cảnh sát:	Công ty nước:
Cứu hỏa:	
	Ôtô thuê:
Bác sĩ:	Taxi/xe túc túc:
Cứu thương:	Các công ty du lịch
Bệnh viện	
Nhà thuốc	Số điện thoại khác:

## 6.5. Phản hồi của khách hàng

Mẫu phiếu này cần được sử dụng để có cái nhìn sâu sắc từ những trải nghiệm của khách hàng và những điểm mạnh, điểm yếu. Hãy cung cấp mẫu phiếu cho khoảng 10 phần trăm khách hàng bạn phục vụ mỗi bữa (trưa và tối).



### Ý kiến khách hàng

**Bảng 6.5: Phiếu ý kiến khách hàng**

Chúng tôi tại [ĐIỀN TÊN CÔNG TY] quan tâm đến những gì quý khách nghĩ về sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi trân trọng những thông tin và phản hồi của quý khách và đánh giá cao việc quý khách dành một chút thời gian để điền vào phiếu nhận xét này và thả nó vào hộp ý kiến khách hàng hoặc gửi qua đường bưu điện cho chúng tôi.

	Kém	Dưới trung bình	Trung bình	Trên trung bình	Xuất sắc
Bạn đánh giá thế nào về chất lượng thực phẩm và dịch vụ?	<input type="checkbox"/>				

Ý kiến:

Vui lòng cho biết đánh giá tổng thể của bạn.	<input type="checkbox"/>				
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Vui lòng đánh giá về mức độ thân thiện của nhân viên.

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Vui lòng đánh giá sự sạch sẽ của nhà hàng.

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Bạn sẽ giới thiệu về chúng tôi cho người khác như thế nào?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Hãy chia sẻ suy nghĩ của bạn về những gì chúng tôi có thể làm để cải thiện tốt hơn.

Ý kiến:

Nếu bạn muốn liên lạc trực tiếp, xin vui lòng cung cấp các thông tin sau.

Tên:

Địa chỉ:

Email:

Số điện thoại:

Hình thức liên hệ: điện thoại email



Chương trình Năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ ASEAN  
Hướng dẫn thực hành kinh doanh nhà hàng và dịch vụ ăn uống

**Danh tiếng,  
cung cấp dịch vụ và  
giá trị gia tăng**

# 7. Danh tiếng, cung cấp dịch vụ và giá trị gia tăng

## MỤC TIÊU:

- Cung cấp các hướng dẫn để bảo đảm nhân viên duy trì tập trung vào khách hàng, chú ý tới nhu cầu của họ và lịch sự khi phục vụ
- Tìm cách giải quyết đối với khách hàng khó tính
- Cung cấp thông tin về việc phục vụ người khuyết tật
- Tìm cách tạo thêm giá trị thông qua các lớp nấu ăn hoặc bán đồ mua mang về

## HƯỚNG DẪN TẬP HUẤN:

- Được đề cập đến trong phần 6

## 7.1. Kỹ năng phục vụ khách hàng mà mọi nhân viên đều cần

### 1. Kiên nhẫn

Nếu bạn phải giao dịch với khách hàng mỗi ngày, hết sức bình tĩnh khi họ gấp ván đề, cảm thấy khó chịu. Hãy dành thời gian để hiểu họ muốn gì – khách hàng thích nhận dịch vụ tốt thay vì vội vã bỏ đi.

### 2. Chú tâm

Khả năng thực sự lắng nghe khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tốt. Điều quan trọng là phải chú ý đến từng khách hàng và đến phản hồi mà bạn nhận được.

### 3. Kỹ năng giao tiếp rõ ràng

Khi đề cập đến những điều quan trọng, điều quan trọng là phải rất rõ ràng với khách hàng. Điều này sẽ giúp tránh nhầm lẫn hoặc hiểu lầm. Quá thận trọng sẽ tốt hơn là quá tự tin khi nói chuyện với khách hàng để đảm bảo rằng bạn chắc chắn về những gì bạn nói.

### 4. Kiến thức về thực đơn và dịch vụ

Để hỗ trợ khách hàng được tốt bạn phải biết rất rõ về thực đơn và dịch vụ. Không phải ai cũng cần biết rõ mọi chi tiết, nhưng nên biết sơ sơ về mỗi món ăn.

### 5. Khả năng sử dụng ngôn ngữ tích cực

Hãy nhớ sử dụng ngôn ngữ có tính tích cực khi tương tác với khách hàng. Ví dụ, không nói ngôn ngữ không tích cực như: "Tôi không thể lấy thứ đó cho ông ngay bây giờ được; nó không có sẵn tại thời điểm này", mà dùng ngôn ngữ tích cực như: "Tôi xin lỗi, nhưng chúng tôi không có những nguyên liệu cho món này, nhưng tôi có thể đề nghị một món khác thay thế."

### 6. Kỹ năng đóng kịch

Kỹ năng đóng kịch cơ bản giúp bạn duy trì sự tích cực và vui vẻ khi tương tác với khách hàng khó tính. Thông thường con người ta có thể khó chịu do tình hình vượt ngoài tầm kiểm soát,

nên quan trọng là duy trì được quan điểm cung cấp dịch vụ một cách thoải mái, vui vẻ khi tương tác với khách hàng.

### **7. Kỹ năng làm chủ thời gian**

Bạn cần phải biết trong trường hợp như thế nào bạn không thể giúp một khách hàng; nếu không bạn sẽ làm lãng phí thời gian của cả bạn và khách hàng. Nếu bạn không biết cách giải quyết một vấn đề, tốt nhất là đưa khách hàng đến gặp người có thể giúp được.

### **8. Khả năng đọc được tâm trạng khách hàng**

Nhin và nghe để thấy được những biểu hiện về tâm trạng hiện tại, mức độ kiên nhẫn, cá tính của khách hàng v.v... Điều này sẽ cải thiện tương tác của bạn với họ.

### **9. Bình tĩnh**

Những người làm dịch vụ khách hàng tốt nhất là người biết giữ bình tĩnh trong mọi tình huống. Họ cần phải bình tĩnh để có thể giải quyết vấn đề cho khách hàng, những người có thể đang bị bối rối, choáng ngợp trong bối cảnh hiện tại.

### **10. Khả năng xử lý những bất ngờ**

- Ai? Cần có ai đó để bạn có thể hỏi khi không chắc chắn. Bên cạnh người quản lý, cũng cần có ai nữa bạn có thể yêu cầu giúp đỡ. Biết rõ trước khi có bất ngờ xảy ra, sẽ hữu ích cho bạn xử lý tình huống bất ngờ.
- Cái gì? Quan trọng là biết thông tin gì cần chuyển tải khi bạn thông báo, đề nghị hỗ trợ giải quyết tình huống bất ngờ.
- Làm thế nào? Khi cần giúp đỡ từ người khác, làm thế nào bạn liên lạc được với anh ta hoặc cô ta?

### **11. Khả năng kết thúc sự việc**

Liên quan đến khả năng giải quyết vấn đề của bạn. Việc bạn sẵn sàng kết thúc sự việc cho khách hàng thấy 3 điều rất quan trọng:

- Rằng bạn quan tâm tìm hiểu đúng sự việc
- Rằng bạn sẵn sàng tiếp tục cho đến khi hiểu đúng sự việc
- Rằng khách hàng là người quyết định cái gì là tốt nhất

### **12. Sẵn sàng học hỏi**

Sẵn sàng học hỏi và sửa chữa từ những sai lầm là rất quan trọng để trở thành người cung cấp dịch vụ khách hàng tốt hơn.

## **7.2. Xây dựng một chương trình dạy nấu ăn**

Tổ chức các lớp dạy nấu ăn có thể là một cách kiếm tiền khác. Nó cũng giúp tăng cường nhận thức về nghệ thuật và phong cách nấu ăn của bạn. Phần này bao gồm một quy trình từng bước tổ chức một lớp học, nhưng mỗi bước đều có các hoạt động để hoàn thành mục tiêu tổ chức lớp. Cách tiếp cận được áp dụng sau đây theo quan điểm mở rộng, bổ sung cho kinh doanh của bạn và mỗi bước sẽ được mở rộng trong các phần sau.

### **Bước 1: Xác định các món ăn có chi phí thấp và nguyên liệu dễ kiếm**

- Căn cứ trên thực đơn của bạn, xác định các món ăn với nguyên liệu có sẵn ở chợ.

- Trao đổi với khách hàng (người nước ngoài) nếu nguyên liệu này có thể mua được ở các cửa hàng tại địa phương họ. Phần lớn những người nước ngoài tham gia chương trình sẽ muốn làm lại món ăn của đất nước họ cho bạn bè và gia đình thưởng thức.
- Sử dụng các dụng cụ đo lường áp dụng toàn cầu như cốc, gram và lít (theo hệ mét) khi hướng dẫn cho những người tham gia.

## **Bước 2: Xây dựng chương trình giảng dạy**

- Xây dựng chương trình giảng dạy dựa trên khả năng nguồn nhân lực và chiến lược đầu tư của bạn.
- Xác định các đối thủ cạnh tranh trong khu vực và đánh giá khóa học trên cơ sở thời gian và nội dung.
- Cho dù bạn xây dựng chương trình dạy nấu ăn dài 3, 5, hoặc 10 ngày, thì mỗi bài học cũng không nên kéo dài quá 3,5 giờ và có nghỉ giải lao 30 phút.
- Các khóa học nên nhắm vào đối tượng khách hàng trên phạm vi rộng với khả năng nấu ăn ở các mức độ khác nhau (sơ cấp, trung cấp, thành thạo).
- Quản lý nội dung:
  - Xác định xem món ăn của bạn phục vụ bữa nào (ví dụ bữa sáng, bữa trưa, bữa tối, bữa sáng muộn, bữa trà chiều).
  - Các khóa học có thể phân theo chủ đề bữa ăn (ví dụ trong một khóa học 3 ngày, mỗi ngày có thể được dành để dạy nấu các bữa ăn đơn giản cho bữa ăn sáng, trưa và tối).
  - Các khóa học cũng có thể tập trung vào một món ăn phức tạp, đặc trưng cho nhà hàng của bạn hay một món ăn nổi tiếng trong vùng và/hoặc nước bạn.
  - Vào cuối mỗi ngày, những người tham gia sẽ được cung cấp công thức của món ăn với các chi tiết về nguyên liệu. Nếu có thể, đề xuất nguyên liệu thay thế để sự lựa chọn được đa dạng hơn.
  - Vào cuối khóa học, các thành viên được khuyến khích tự ăn món họ làm và gọi món đó do nhà hàng chuẩn bị.
  - Bạn có thể muốn nói về lịch sử và mô tả ngắn gọn từng món ăn. Sử dụng các phiếu nhận xét của khách hàng để có thông tin phản hồi.



## Phản hồi

### Bảng 7.2: Phiếu đánh giá về khóa học nấu ăn

Chúng tôi tại [ĐIỀN TÊN CÔNG TY] quan tâm đến những gì bạn nghĩ về khóa học này. Chúng tôi trân trọng những thông tin và phản hồi của bạn và đánh giá cao việc bạn dành một chút thời gian để điền vào phiếu đánh giá này và thả nó vào hộp ý kiến khách hàng hoặc gửi qua đường bưu điện cho chúng tôi.

Ngày:

Loại (sản phẩm/dịch vụ) được nhận	Kém	Dưới trung bình	Trung bình	Trên trung bình	Xuất sắc
Bạn đánh giá thế nào về chất lượng khóa học?	<input type="checkbox"/>				

Ý kiến:

Vui lòng cho biết đánh giá tổng thể của bạn.	<input type="checkbox"/>				
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Vui lòng đánh giá về mức độ thân thiện của nhân viên.	<input type="checkbox"/>				
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Vui lòng đánh giá về mức độ chuyên nghiệp của giảng viên.	<input type="checkbox"/>				
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Bạn sẽ giới thiệu về chúng tôi cho người khác như thế nào?	<input type="checkbox"/>				
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ý kiến:

Hãy chia sẻ suy nghĩ của bạn về những gì chúng tôi có thể làm tốt hơn.

Ý kiến:

Nếu bạn muốn liên lạc trực tiếp, xin vui lòng cung cấp thông tin sau.		
Tên:		

Email:

Số điện thoại:

Hình thức liên hệ:  điện thoại  email

### **Bước 3: Lựa chọn giảng viên cho khóa học, nói tốt ngôn ngữ của những học viên tham gia (tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bahasa - của người Indonesia và Malaysia, tiếng Trung Quốc)**

- Bạn có thể thuê người đào tạo chuyên nghiệp để làm giảng viên hoặc bạn có thể tự giảng dạy hoặc sử dụng nhân viên của mình.
- Kỹ năng giao tiếp và sự phẩm là rất quan trọng để đảm bảo những người tham gia cảm thấy giá trị đồng tiền họ bỏ ra là xứng đáng
- Nếu bạn thuê giảng viên, nên chọn người có kinh nghiệm trong kinh doanh nhà hàng. Giảng viên nên có một người của nhà hàng hỗ trợ trong quá trình nấu ăn (rửa, cắt, nấu).
- Trợ lý khóa học tham gia để minh họa chứ không phải để giao tiếp với học viên. Giảng viên mới là người chuyển tải nội dung của khóa học. Điều quan trọng là để tránh nhiều người cùng nói một lúc vì có thể làm cho học viên nhầm lẫn
- Quan trọng là chọn được giảng viên có khả năng thu hút sự chú ý của những người tham gia, có tư duy kinh doanh dịch vụ và thái độ niềm nở. Hãy nhớ rằng trong lĩnh vực dịch vụ, điều quan trọng là thỏa mãn được khách hàng và đảm bảo rằng họ rời đi với một nụ cười.

### **Bước 4: Định giá cho khóa học**

- Xác định các chi phí liên quan đến khóa học:
  - Chi phí vốn
  - Thuê
  - Giấy phép
  - Thiết bị nấu ăn
  - Lương
- Khảo sát giá của đối thủ cạnh tranh ở địa phương
- Kiểm tra nội dung khóa học và nếu có thể, trao đổi với các nhà cung ứng khác
- Đặt một khung giá trên sở yêu cầu trước đây và yêu cầu gần đây
- Đặt mức giá giới thiệu cho các khóa học

### **Bước 5: Quảng cáo thông qua chi nhánh của cơ quan du lịch quốc gia, khách sạn, báo, Internet và các tổ chức phi chính phủ ở địa phương**

- Xác định đặc thù khóa học. Ví dụ:
  - Thưởng thức món ăn địa phương
  - Hương vị từ đất nước bạn
  - Hiểu văn hóa thông qua ẩm thực
- Sử dụng đặc thù của khóa học này để quảng cáo với khách hàng tiềm năng.
- Xác định các khách sạn từ 3 sao trở lên vì khách hàng của các khách sạn này sẽ có nhu cầu và khả năng chi trả để tham gia khóa học.
- Làm tờ rơi, áp phích và tập quảng cáo có thông tin về chương trình giảng dạy, giá cả và thông tin liên hệ.
- Phân phối các tờ rơi quảng cáo tới văn phòng du lịch quốc gia, các tổ chức phi chính phủ, khách sạn và bất cứ nơi nào quan tâm

## 7.3. Làm các mặt hàng mua mang đi

**Bước 1:** Xác định các món ăn có thể đóng gói vào hộp nhỏ tiện dụng

**Bước 2:** Xác định những người bán lẻ có kinh nghiệm bảo quản thực phẩm phục vụ bán lẻ

**Bước 3:** Quảng cáo mặt hàng mua mang đi và mời khách hàng lựa chọn mua mang về các món chưa hoàn chỉnh

**Bước 4:** Tính thêm tiền cho việc sử dụng các đồ đựng mang về trừ khi khách hàng sử dụng hộp đựng của họ

**Bước 5:** Đảm bảo rằng các hộp đựng là phù hợp (phù hợp với khối lượng và loại thực phẩm)

**Bước 6:** Hãy hỏi khách hàng nếu họ muốn dùng hộp đựng một lần hoặc họ muốn sử dụng hộp riêng của họ.

**Bước 7:** Hãy hỏi khách hàng nếu họ muốn dùng dụng cụ nấu ăn một lần hoặc nếu họ muốn sử dụng đồ riêng của họ.

**Bước 8:** Hãy hỏi khách hàng nếu họ muốn một khăn ăn.

## 7.4. Phục vụ khách hàng khuyết tật

Người khuyết tật, như tất cả mọi người sẽ cùng gia đình và bạn bè, đi du lịch, đi mua sắm, kinh doanh, tham gia vào các hoạt động trong cộng đồng, gửi con đến trường học và tham dự các sự kiện của trường. Bằng cách cung cấp các dịch vụ chào đón người khuyết tật, bạn có thể cung cấp dịch vụ tốt hơn cho tất cả mọi người. Đối xử với tất cả mọi người đến với nhà hàng của bạn với sự tôn trọng và lịch sự là tâm điểm của một dịch vụ khách hàng tuyệt hảo. Dưới đây là một số cách bạn có thể cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng khuyết tật:

- Cung cấp những tiện nghi để phục vụ người khuyết tật trong nhà hàng của bạn (ví dụ làm đường dốc thoải mái thay vì bậc thang, phòng vệ sinh phù hợp với người khuyết tật).
- Đừng giả định về khuyết tật, loại khuyết tật của khách hàng.
- Một số người khuyết tật không nhìn thấy được. Hãy dành thời gian để tìm hiểu nhu cầu của khách hàng.
- Nếu bạn không chắc phải làm gì, hãy hỏi khách hàng, "tôi có thể giúp bạn thế nào?"
- Nếu bạn không thể hiểu được người khác nói gì, chỉ cần lịch sự hỏi lại.
- Hãy hỏi trước khi bạn có ý định giúp đỡ, không nên tự nhiên nhảy vào giúp. Khách hàng khuyết tật biết khi nào họ cần giúp đỡ và bạn có thể giúp thế nào.
- Nhìn vào khách hàng của bạn, nhưng đừng nhìn chăm chằm. Hãy nói chuyện trực tiếp với người khuyết tật, đừng nói với người đi cùng họ hoặc thông dịch viên của họ.
- Đừng chạm vào hoặc chú tâm đến những con vật, chúng ta đang làm việc và phải luôn chú ý.
- Hãy yêu cầu họ cho phép trước khi chạm vào xe lăn hoặc vào các thiết bị liên quan.



Small Business  
Competitiveness

ILO - ASEAN Small Business Competitiveness Programme

brought to you by:



brought to you by:

