

Chương 1: ĐẶC ĐIỂM XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA NGÀNH KINH DOANH ĂN UỐNG





MỤC TIÊU

- Trình bày được đặc điểm của ngành KD ăn uống
- Nhận diện được xu hướng phát triển của ngành KD ăn uống
- Mô tả được vai trò của người giám sát, quản trị trong KD ăn uống

NỘI DUNG

- **Các khái niệm nhà hàng**
- **Các đặc điểm của nhà hàng**
- **Các phân loại nhà hàng**
- **Các vai trò của nhà hàng**

I. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN



I. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Khái niệm nhà hàng (Restaurants)

Là cơ sở phục vụ ăn uống, nghỉ ngơi, giải trí cho Khách du lịch và những người có khả năng Thanh toán cao với những hoạt động và chức Năng đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của mọi Đối tượng khách

I. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Khái niệm KD nhà hàng

KD nhà hàng (ăn uống) bao gồm các hoạt động Chế biến thức ăn, bán và phục vụ nhu cầu tiêu Dùng các thức ăn, đồ uống và cung cấp các dịch Vụ khác nhằm thỏa mãn các nhu cầu ăn uống và giải trí tại các Nh cho khách với mục đích có lãi

- Sự giống và khác nhau giữa KD ăn uống công cộng và KD ăn uống trong DL?



2. KINH DOANH NHÀ HÀNG

Sự giống và khác nhau giữa KD ăn uống công cộng và KD ăn uống trong DL?

Giống

- Đều là nơi phục vụ nhu cầu ăn uống với số lượng lớn -> Đều có quy trình tổ chức và tính chuyên môn hóa cao
- Đều có hoạt động tổ chức phục vụ để tiêu thụ lượng lớn đồ ăn, thức uống

2. KINH DOANH NHÀ HÀNG

Sự giống và khác nhau giữa KD ăn uống công cộng và KD ăn uống trong DL?

Khác nhau

- KD ăn uống công cộng có sự tham gia của các quỹ tiêu dung xã hội, KD ăn uống DL có sự tham gia của các quỹ tiêu dung cá nhân
- KD ăn uống công cộng mục đích chính là phục vụ, không có dịch vụ khác
- KD ăn uống dl đòi hỏi cao về chất lượng dịch vụ, lấy kinh doanh làm mục đích chính
- KD ăn uống trong DL luôn đòi hỏi yếu tố độc đáo và mới lạ



Buns and Guns - Libang



Hitler's Cross – Mumbai, Ấn Độ



Modern toilets – Đài loan



Dinner in the Sky – B





HOSPITAL RESTAURANT

2. KINH DOANH NHÀ HÀNG

Nội dung kinh doanh NH gồm 3 nhóm

- ✓ Hoạt động kinh doanh: sản phẩm ăn uống, dịch vụ hội nghị, hội thảo, vui chơi giải trí
- ✓ Hoạt động chế biến các sản phẩm ăn uống
- ✓ Hoạt động tổ chức phục vụ: tạo điều kiện để khách hàng tiêu thụ thức ăn tại chỗ và nghỉ ngơi, thư giãn

1. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH CỦA NH

Là tất cả những ai tiêu dung sản phẩm của NH

- Khách lưu trú trong KS
- Khách vắng lai
- Khách địa phương
- ..V.V.



I. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

4. KHÁI NIỆM VỀ SẢN PHẨM NH

Là tất cả những hàng hóa và dịch vụ mà NH Cung cấp từ khi khách đến NH cho đến khi họ Tiêu dùng xong và rời khỏi NH. Bao gồm

- Sản phẩm hàng hóa
- Sản phẩm dịch vụ

I. CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN

4. KHÁI NIỆM VỀ SẢN PHẨM NH

- Thứ 1: Hàng hóa (món ăn, đồ uống) do NH tự làm ra hoặc đi mua các nhà SX để phục vụ Khách
- Thứ 2: Dịch vụ phục vụ món ăn đồ uống cho Khách -> đòi hỏi nhân viên có kỹ năng nghề Nghiệp



5. CHỨC NĂNG CỦA NHÀ HÀNG

Thực hiện 3 chức năng

- Chức năng sản xuất:
- Chức năng bán sản phẩm:
- Chức năng tiêu thụ
 - Cung cấp dịch vụ tốt, phục vụ một cách hấp dẫn
 - Tạo ra một không gian hấp dẫn để khách thưởng thức các món ăn và đồ uống, tạo lợi nhuận

II. ĐẶC ĐIỂM CỦA NHÀ HÀNG



1. ĐẶC ĐIỂM VỀ LAO ĐỘNG NH

- *Dung lượng lao động: lớn*
- *Tính chuyên môn hoá trong lao động cao*
- *Sức khoẻ: đòi hỏi đội ngũ lao động phải trẻ khoẻ*
- *Giới tính: chủ yếu là nam*

2. ĐẶC ĐIỂM VỀ KT VÀ TT NỘI THẤT

Đặc điểm về kiến trúc và trang trí nội thất

- Kiểu cổ đại (style ancient)
- Kiểu cổ điển (style classic):
- Kiểu kiến trúc đương đại (style modern)
- Kiểu dân dã (style rustic)
- Kiểu quốc gia: nhà hàng Nhật, nhà hàng Pháp, nhà hàng Trung Quốc...

3. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG KHÁCH PV

Đặc điểm về đối tượng khách phục vụ

- Mỗi đối tượng khách có đặc điểm tâm sinh lý, tập quán, khẩu vị khác nhau,
- Đối xử bình đẳng với tất cả các khách hàng, đồng thời cũng phải chú ý đến những nét cá biệt,

4. ĐẶC ĐIỂM SẢN PHẨM CỦA NH

Đặc điểm sản phẩm nhà hàng

- Không đồng nhất: cách chế biến, NL..
- Mang tính tổng hợp: không chỉ là món ăn còn thỏa mãn nhu cầu tinh thần của khách
- Là sự kết hợp của hàng hóa và dịch vụ: nhà hàng cao cấp tỷ trọng dịch vụ càng cao
- Hai yếu tố hàng hóa và dịch vụ là không thể thiếu để tạo ra sản phẩm hoàn hảo

4. ĐẶC ĐIỂM SẢN PHẨM CỦA NH

- Sản phẩm dịch vụ của NH mang tính vô hình
- Sản phẩm NH có tính tổng hợp cao :
- Chỉ được thực hiện với sự tham gia của khách hàng
- Chỉ được thực hiện trong những điều kiện cơ sở vật chất kỹ thuật nhất định
- Sản phẩm NH có tính cao cấp
- Sản phẩm NH là dịch vụ không thể lưu kho cất trữ được

5. ĐẶC ĐIỂM VỀ MÔI TRƯỜNG LAO ĐỘNG



www.singagaz.com E00007421



5. ĐẶC ĐIỂM VỀ MÔI TRƯỜNG LAO ĐỘNG

Đặc điểm về môi trường lao động

- Môi trường và thời gian làm việc tại nhà hàng rất khắc khe
- Lao động trong nhà hàng có tính công nghiệp và phải tuân thủ quy trình kỹ thuật nghiêm ngặt
- Tính trung thực, có bản lĩnh và chịu khó:
- Lao động trong nhà hàng đóng vai trò quyết định đến hiệu quả kinh doanh,
- Tính chất phục vụ liên tục 24h/24h/ngày
- Tính tổng hợp và phức tạp trong quá trình phục vụ

III. VAI TRÒ CỦA NHÀ HÀNG

- **Đối với hoạt động kd KS-NH**
- Đảm bảo việc phục vụ ăn ở trọn gói theo yêu cầu của khách
- Mang lại doanh thu góp phần tăng lợi nhuận KS
- Tạo ra sức hút hấp dẫn thu hút khách đến với khách sạn
- Khai thác tốt hơn cơ sở vật chất kỹ thuật của KS
- Là một trong những yếu tố xem xét chất lượng và cấp hạng của khách sạn.

IV. SỰ HẤP DẪN VÀ TRỞ NGẠI CỦA KINH DOANH NH

- KDNH có thể thu được lợi nhuận cao (khoảng 10% doanh thu)
 - NH là nơi dễ tiếp cận với các ngành KD khác
 - NH là nơi dễ giao du và tìm kiếm bạn hàng
 - NH là nơi đầy thử thách
 - Làm việc tại NH sẽ tạo cho con người thói quen năng động
- => Lý do chính là doanh thu siêu lợi nhuận

IV. NHỮNG TRỞ NGẠI CỦA VIỆC ĐIỀU HÀNH HOẠT ĐỘNG TRONG NH

- Thời gian làm việc căng thẳng
- Vốn cố định lớn, khó khăn trong việc bảo quản tài sản, đồ đạc
- Phải có sự hiểu biết về đồ ăn, thức uống, để kiểm soát chi phí và quy trình phục vụ, quản lý nhân sự

V. YÊU CẦU VỀ VIỆC THIẾT KẾ



V. YÊU CẦU VỀ VIỆC THIẾT KẾ NH

- Sắp đặt và thiết kế là những yếu tố quan trọng góp phần vào sự thành công của nhà hàng.
 - Khu chế biến, khu bếp,
 - Khu trữ hàng,
 - Khu văn phòng
 - Khu dành cho khách.
- Thông thường, khu dành cho khách ăn

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Vì sao phòng ăn, NH thường bố trí tầng trệt hoặc tầng 1?
- Bất tiện vì mất thời gian lên xuống của khách
- Để khách ngoài dễ trông thấy.
- Tránh được tình trạng khách ngoài ra vào lộn xộn
- Tiết kiệm, giảm chi phí vận chuyển?
- Hạn chế được những khó khăn nguy hiểm cho khách, khách sạn .

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Khu dành cho khách:
- Đây là khu giúp bạn kiếm tiền, chính vì thế đừng cắt xén nó khi thiết kế.
- Hãy quan sát thái độ của những khách hàng tới ăn, họ phản ứng ra sao với những cách bài trí đó? Chúng tiện lợi hay không?

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Khu chế biến
- Nhà hàng thường phải đặt cùng tầng, cùng khu vực liên hợp với bếp.
- Có hệ thống cửa 2 chiều thông nhau thật tiện lợi cho việc vận chuyển phục vụ ăn uống.
- Nhà hàng - bếp cũng cần có hệ thống cách âm, cách mùi có thể ảnh hưởng đến ...NH và KS

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Khu hậu cần
- Trong một nhà hàng, khu dịch vụ ở phía sau hậu trường được gọi là khu hậu cần và có vai trò cốt yếu cho hoạt động thành công của cửa hàng.
- Nó phải được tổ chức và giám sát tốt, phải được dự trữ đầy đủ các thiết bị và nguyên liệu thích hợp, nhằm giúp cho nhà hàng trong việc thực hiện nhiệm vụ “cung cấp một dịch vụ tuyệt vời”.

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Khu hậu cần
- **Phòng chuẩn bị (Stillroom):** Cung cấp thức ăn và đồ uống phục vụ cho bữa ăn, không phục vụ cho các khu vực khác của khách sạn. ví dụ, việc chuẩn bị trà, cà phê, các món kem, bánh mỳ nướng v.v. được thực hiện tại phòng chuẩn bị.
- **Phòng chứa dụng cụ phục vụ ăn uống:** Trong các khách sạn lớn đây là khu dịch vụ riêng biệt, nhưng trong các khách sạn nhỏ hơn nó thường được kết hợp với khu rửa dụng cụ.

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

- Khu hậu cần

- **Khu rửa bát đĩa:** Đây là một khu dịch vụ quan trọng nhất và phải được đặt đúng chỗ. Tất cả các đồ thủy tinh phải được xếp vào một chiếc khay riêng biệt và được đưa tới một nơi rửa riêng.
- **Nơi để món ăn nóng:** Được coi là điểm gặp gỡ giữa các nhân viên phục vụ đồ ăn và các nhân viên chế biến món ăn. Điều quan trọng cốt yếu là có sự hợp tác tích cực và quan hệ tốt giữa nhân viên thuộc hai mảng dịch vụ khác nhau này.

1. BỐ TRÍ, SẮP ĐẶT CÁC KHU VỰC CHỨC NĂNG

■ Khu hậu cần

- **Kho chứa đồ vải:** Thông thường người ta có một tủ chuyên dụng để đựng đồ vải dự trữ (nếu việc cung cấp đồ vải được mang lên từ các bộ phận khác).
- Nhóm trưởng chịu trách nhiệm về tủ này với mục đích kiểm soát và bảo quản.
- Tủ được đặt gần khu phục vụ ăn uống để đề phòng trường hợp khẩn cấp.

2. DIỆN TÍCH NHÀ HÀNG

- Nhà hàng chính (main restaurant) thường căn cứ vào qui mô phòng khách trong khách sạn.
- VD khách sạn có 120 phòng, 200 giường thì thường qui mô nhà hàng chính phải có sức chứa tối thiểu 300 chỗ ngồi cho khách thuê phòng ăn uống (+50% khách mời và khách ngoài...)

3. TRANG TRÍ NHÀ HÀNG

- Mỹ thuật, màu sắc dịu đẹp, thoáng mát...
- Ánh sáng dịu, vừa đủ sáng
- Hệ thống điều hoà không khí
- Cây cảnh hài hoà với phòng ăn
- Hệ thống nhạc nhẹ

VI. MỐI QUAN HỆ GIỮA BP PHỤC VỤ ĂN UỐNG VÀ CÁC BP KHÁC TRONG KS



1. BP PHỤC VỤ BÀN VỚI BP LỄ TÂN

- BP phục vụ bàn phải căn cứ vào các số liệu của lễ tân về số khách ăn, nghỉ tại khách sạn để chuẩn bị phục vụ khách.
- BP bàn có trách nhiệm chuyển cho lễ tân các hoá đơn ký nợ của khách lưu trú tại khách sạn
- Giữa hai bộ phận thường có thông tin trao đổi với nhau các ý kiến của khách để rút kinh nghiệm, đảm bảo phục vụ khách tốt hơn.

2. BP PHỤC VỤ BÀN VỚI BP BUỒNG

- Bộ phận buồng chịu trách nhiệm cung cấp các vật trang trí bằng vải, gỗ, giấy ...cho phòng ăn
- Trong trường hợp khách lưu trú tại khách sạn có nhu cầu ăn uống tại buồng, có thể thông qua bộ phận buồng
- Hai bộ phận phối hợp làm tốt công việc phát, kiểm kê các đồ dùng bằng vải.

3. BP PHỤC VỤ BÀN VỚI BP BẾP, BAR

- Bộ phận phục vụ bàn là bộ phận trung gian chuyển giao thức ăn đồ uống từ bộ phận bếp và bộ phận bar,
- Tìm hiểu nhu cầu thị hiếu của khách, trên cơ sở đó tư vấn, góp ý cho bộ phận bếp, bar cải tiến các món ăn, đồ uống

4. BP PHỤC VỤ BÀN VỚI BP TÀI CHÍNH -KT

- Bộ phận phục vụ bàn phối hợp với bộ phận tài chính kế toán làm tốt công việc kiểm kê và quản lý tài sản, vật tư, hàng hoá của nhà hàng.
- Phối hợp thực hiện tốt các công việc thanh toán ăn uống của khách.
- Kết hợp với bộ phận tài chính kế toán dự trù mua sắm tài sản

VII. PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG

- 1. Phân loại nhà hàng

- Nhà hàng chuyên
chuyên
nhà
- Nhà hàng chuyên
chuyên
nhà



VII. PHÂN LOẠI NHÀ HÀNG

1. Phân loại nhà hàng

- Để khai thác nhà hàng có hiệu quả, người ta dựa vào các tiêu chí sau để phân loại

- A. Phân loại phổ biến nhất là theo kiểu đồ ăn (theo Menu)
- B. Phân loại theo hình thức phục vụ
- C. Phân loại theo loại đồ ăn chuyên
- D. Phân theo quy mô đẳng cấp

A. PHÂN LOẠI THEO KIỂU ĐỒ ĂN (MENU)

- NH Pháp – phục vụ món ăn Pháp, phục vụ theo kiểu ăn Âu
- NH Ý – Phục vụ món ăn Ý
- NH Trung Hoa – Các món ăn Trung Hoa
- NH Á – Các món ăn Châu Á
- NH Âu – phục vụ đồ ăn Âu

B. PHÂN LOẠI THEO HÌNH THỨC PHỤC VỤ

- 1. NH sang trọng (Fine dining Restaurant)**
- 2. NH quầy bia (Brasseries)**
- 3. Nhà hàng Âu (Coffee Shop)**
- 4. NH bán thức ăn làm sẵn (Delicatessens)**
- 5. NH bán thức ăn nhanh (Fast Food Restaurant)**
- 6. NH Buffet – ăn tự chọn**

NH sang trọng (Fine dining Restaurant)

Không khí NH

- Không quá 100 ghế
- Sang trọng, cổ điển, nội thất công phu và chất lượng cao, có thể có một số bức tranh quý và đồ cổ
- Ăn mặc sang trọng là một yêu cầu
- Có phòng ăn riêng

Giờ hoạt động:

- 2 bữa chính là trưa và tối

NH sang trọng (Fine dining Restaurant)

Phạm vi phục vụ F & B

(FOOD AND BEVERAGE)

- Thực đơn tuyển chọn và giới hạn nhưng thay đổi thường xuyên
- Thức ăn được trình bày một cách tuyệt vời
- Thức ăn rất quý hiếm, đắt và rượu quý

Thị trường mục tiêu :

- Người sành ăn, chính trị gia, người có địa vị xã hội, giàu có và nổi tiếng

NH sang trọng (Fine dining Restaurant)

Nhân viên và sự phục vụ

- Có kỹ năng cao, kiến thức tốt, chi tiết, tỉ mỉ
- Có người hầu rượu riêng
- Người đầu bếp luôn đổi mới và sáng tạo



NH Quầy Bia (Brasseries)

Sức chứa

- Từ 100 đến 450 ghế

Không khí trong NH

- Phục vụ theo định hướng gia tăng doanh số
- Chỗ ngồi chật hẹp
- Ít cầu kỳ hơn NH sang trọng

Giờ hoạt động

- Phục vụ 2 bữa ăn chính

NH Quầy Bia (Brasseries)

Phạm vi phục vụ F&B

- Không gian rộng lớn hơn NH sang trọng nhưng thực đơn không được thay đổi thường xuyên
- Thường bán món ăn Pháp và cả món Á

Thị trường mục tiêu

- Các doanh nhân, thích thư giãn hơn là thưởng thức món ăn ngon

Nhân viên phục vụ

- Có kỹ năng trung bình,

Nhà hàng Âu

Sức chứa

- Từ 100 đến 500 ghế

Không khí trong NH

- Trang trọng nhưng thoải mái
- Thiết kế để phục vụ nhanh cho nhiều người
- Thường rất đông đúc và ồn ào
- Chỗ ngồi chật hẹp và ít có khu vực riêng tư

Giờ hoạt động

- Mở cửa 24/24

Thị trường mục tiêu

- Những người có nhu cầu ăn nhanh

Nhà hàng Âu

Phạm vi phục vụ F&B

- Thức ăn quốc tế
- Nhiều sự lựa chọn về món ăn
- Thực đơn có thể thay đổi 1 năm/lần
- Có phục vụ ăn sáng
- Rất hạn chế bề bầy rượu

Nhân viên phục vụ

- Được huấn luyện đạt hiệu quả tối đa
- Tỷ lệ nhân viên phục vụ ít hơn khách
- Thường sử dụng nhân viên làm ngoài giờ

NH Bán thức ăn sẵn (Fast Food)

- Là những quầy ăn nhỏ trong KS và trong siêu thị hay hoạt động dưới dạng Kiosk
- Ghế ngồi có thể có hoặc không
- Thường phục vụ cho những nhân viên văn phòng bận rộn
- Phục vụ nhanh và thoải mái
- Có doanh thu cao
- Thức ăn được nấu hay sơ chế trước, nhân viên phải thận trọng về ATVSTP

NH Bán thức ăn sẵn (Fast Food)

- Thức ăn, uống tự phục vụ trên quầy và được tính tiền tại quầy
- Tất cả các dụng cụ phục vụ chỉ được sử dụng một lần
- Bàn ghế được thiết kế đơn giản và rất nhỏ
- Nhiều thùng rác được bố trí trong NH
- Khu vực giải trí dành cho trẻ em

C. PHÂN LOẠI THEO ĐỒ ĂN CHUYÊN

- NH hải sản/ đặc sản
- NH chuyên gà/bò/dê
- NH bia hơi
- NH lẩu

D. THEO QUY MÔ, ĐẲNG CẤP

- NH bình dân/ các quán ăn nhỏ/ các quầy di động trên phố
 - NH trung – cao cấp
 - NH rất sang trọng
 - Canteen – nhà ăn
- => Mỗi loại cơ sở kinh doanh này có các loại món ăn, phong cách phục vụ rất khác nhau và đáp ứng nhu cầu đa dạng của thực khách