

Số: /QĐ-TTNCCTXH

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy trình tổ chức phục vụ nhà ăn tại Trung tâm

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC
NGƯỜI CÓ CÔNG – CÔNG TÁC XÃ HỘI TỈNH KHÁNH HÒA**

Căn cứ Quyết định số 4285/QĐ-UBND ngày 25 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc hợp nhất Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa với Trung tâm Công tác xã hội – Quỹ Bảo trợ trẻ em tỉnh Khánh Hòa thành Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 21/QĐ-TTNCCTXH ngày 15 tháng 02 năm 2022 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tổ chức phục vụ nhà ăn tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P. NV.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

QUI TRÌNH TỔ CHỨC PHỤC VỤ NHÀ ĂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ- TTNCCCTXH ngày / /2022 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa)

I. Mục đích

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, thỏa mãn sự mong đợi của cả những khách hàng khó tính nhất.

II. Phạm vi áp dụng

Áp dụng tại Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội tỉnh Khánh Hòa.

III. Nội dung

1. Yêu cầu đối với nhân viên trực tiếp phục vụ nhà ăn

- Nhân viên tổ bàn được tập huấn và được cấp giấy xác nhận kiến thức an toàn vệ sinh thực phẩm theo quy định.
- Mặc trang phục riêng; không hút thuốc, khạc nhổ trong khu vực chế biến và phục vụ ăn uống.
- Nhân viên giữ vệ sinh cá nhân sạch sẽ, cắt ngắn và giữ sạch móng tay; rửa tay bằng xà phòng trước khi phục vụ ăn uống.

2. Công tác chuẩn bị

- Nhận thông tin khách đặt ăn từ bộ phận lễ tân.
- Kiểm tra vệ sinh khu vực, bàn ăn mà mình phụ trách: từ trên xuống phía dưới bàn ghế, khu vực xung quanh và các dụng cụ phục vụ.
- Sắp xếp bàn ghế ngăn nắp, gọn gàng theo đúng số lượng lễ tân báo, nếu có nhiều đoàn cùng một thời gian ăn phải có bảng đặt tên đoàn.
- Cách trải khăn bàn: Quan sát mép của khăn bàn để khi bung khăn ra phải đều, cho một đầu của khăn xuống hẳn mép bàn rồi kéo nhẹ khăn lên, vừa kéo phải vừa chỉnh sao cho khăn phải cân đối với bàn, các mép của 4 góc khăn phải bằng nhau.
- Chuẩn bị đầy đủ, sạch sẽ các dụng cụ phục vụ cho bữa ăn, bày bàn đầy đủ dụng cụ ly chén đĩa, gia vị, muỗng, giấy ăn, tăm, lọ hoa, thực đơn, khăn lạnh... tùy theo thực đơn. Lưu ý: nhớ chuẩn bị luôn lượng dụng cụ dự phòng vừa đủ để sẵn sàng thay thế khi cần thiết, dụng cụ bày bàn phải sạch sẽ, không bị mẻ, nứt.

- Kiểm tra cơ sở vật chất trong khu vực và toàn bộ nhà ăn như: máy lạnh, đèn chiếu sáng.

- Kiểm tra thông tin đặt bàn và lưu ý kiểm tra các yêu cầu từ khách (nếu có).

- Phân công nhân viên phục vụ theo từng khu vực.

- Liên hệ tiếp phẩm nhận nước, sữa, bánh hằng ngày cho đoàn người có công theo số lượng lễ tân báo.

- Trường hợp phục vụ cơm:

- + Bày bàn theo thực đơn cơm: Chén đặt trực tiếp trên bàn, ly uống nước đặt bên phải chén cơm cách chén 1 cm, cách mép bàn khoảng 2cm, đũa ăn được đặt ngang phía trên chén cơm. Các chén gia vị được đặt giữa gần 2 đầu bàn ăn. Các vật dụng khác như lọ tăm, hộp giấy đều đặt ngăn nắp, gọn gàng ở góc bàn ăn.

- + Phối hợp với nhà bếp nhận thức ăn đặt bàn theo đúng thực đơn trước khi khách vào nhà ăn 10 phút.

- Trường hợp phục vụ tiệc:

- + Bày bàn theo thực đơn tiệc:

Chén được đặt trên đĩa kê, khăn ăn được đặt trên chén ở ngay trước mặt vị trí ngồi của khách và cách mép bàn chừng 2cm. Tùy vào tính chất quan trọng của bữa tiệc nên đặt khăn hay không, có thể linh hoạt xếp khăn ăn thành nhiều hình dáng.

Đũa được bọc trong giấy đặt trên đồ gác đũa (nếu có) tại điểm 1/3 so với chiều dài của đũa, được đặt bên tay phải của chén theo hướng ngồi của khách.

Thìa được đặt theo nhiều cách khác nhau: Đặt trên đĩa kê ở bên cạnh chén, đặt bên cạnh đũa, đặt bên trái so với chén hay đặt trên gác thìa.

Ly đặt ở phía trước đầu đũa, cách đầu đũa khoảng 1cm.

Các chén gia vị được đặt giữa gần 2 đầu bàn ăn.

Các vật dụng khác như lọ tăm, lọ hoa... đều đặt ngăn nắp, gọn gàng ở góc bàn ăn. Bảng thực đơn, hoa đặt bàn được đặt giữa bàn.

- + Phối hợp với nhà bếp nhận thức ăn và phục vụ theo món.

3. Khi khách vào nhà ăn

- Chào đón khách với thái độ niềm nở, vui vẻ. Hướng dẫn khách ngồi vào bàn đúng theo vị trí của đoàn

- Sau khi khách ngồi ổn định tiến hành đổi nước uống theo yêu cầu.

- Quan sát khi khách có nhu cầu phục vụ nhanh nhẹn, kịp thời.

- Nhận thông tin về thức ăn kiêng, ăn chay của đối tượng báo về nhân viên cung ứng và tổ bếp trước một ngày (trừ trường hợp đặc biệt) biết để lên kế hoạch thực hiện.

4. Tiễn khách và dọn dẹp bàn ăn

- Khi khách rời khỏi nhà ăn kiểm tra bàn ăn xem khách có để quên đồ gì không, tiến hành dọn dẹp đồ ăn và các dụng cụ. Lau dọn và vệ sinh bàn ghế, khu vực dưới gầm bàn ghế, sàn nhà. Chuẩn bị và bố trí bàn ăn mới sẵn sàng cho buổi ăn tiếp theo.

5. Xử lý rác thải

- Sau khi dọn vệ sinh nhà ăn rác được phân loại và đổ vào cuối buổi phục vụ, các thùng rác phải có nắp đậy, cách xa khu vực nhà ăn.

- Thức ăn thừa phải bỏ vào thùng chứa có nắp đậy, để đúng nơi qui định và xử lý 2 lần trong ngày.

IV. Tổ chức thực hiện

Cán bộ viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công – Công tác xã hội Khánh Hòa có trách nhiệm thực hiện tốt quy trình này.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc tổng hợp ý kiến cho phòng Nghiệp vụ trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh phù hợp./.