SỞ NỘI VỤ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 354 /QĐ- TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 11 năm 2026

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 KHÁNH HÒA

Căn cứ Quyết định số 1182/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về kiện toàn Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 35/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 28/01/2026 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa về việc ban hành qui chế làm việc tại Trung tâm;

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 Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký, thay thế Quyết định số 298/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 01/11/2024.

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 tỉnh Khánh Hòa, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi Nhận:
- Như điều 3 (VBĐT);
- Lưu VT, P. NV.

GIÁM ĐỐC

SỞ NỘI VỤ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA

Trần Thị Ngọc Thùy

SỞ NỘI VỤ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUI TRÌNH TỔ CHỨC PHỤC VỤ NHÀ ĂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 354QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 15/11/2026 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, trách nhiệm và yêu cầu trong công tác chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ và kết thúc bữa ăn tại nhà ăn của Trung tâm; bảo đảm phục vụ khách chu đáo, đúng số lượng, đúng thực đơn, an toàn, vệ sinh, tiết kiệm và phù hợp với nhu cầu của người có công, thân nhân, khách lưu trú và các đoàn đến liên hệ công tác.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Phạm vi áp dụng: Tại khu vực nhà ăn và các khu vực có liên quan đến hoạt động tổ chức, phục vụ ăn uống của Trung tâm.

2. Đối tượng áp dụng: Viên chức, người lao động được phân công thực hiện nhiệm vụ phục vụ nhà ăn; các bộ phận có liên quan như lễ tân, tổ bàn, tổ bếp, tiếp phẩm và bộ phận quản lý cơ sở vật chất.

III. NGUYÊN TẮC VÀ YÊU CẦU CHUNG

– Thực hiện đúng thông tin đặt ăn, số lượng khách, thời gian, địa điểm, thực đơn và các yêu cầu đã được xác nhận; trường hợp có thay đổi phải kịp thời trao đổi với bộ phận liên quan.

– Đặt yêu cầu an toàn thực phẩm, vệ sinh cá nhân, vệ sinh dụng cụ và khu vực phục vụ lên hàng đầu; không sử dụng dụng cụ bẩn, nứt, mẻ hoặc không bảo đảm vệ sinh.

– Phục vụ khách với thái độ lịch sự, tôn trọng, tận tình; chú ý hỗ trợ người cao tuổi, người đi lại khó khăn và người có nhu cầu hỗ trợ đặc biệt.

– Phối hợp chặt chẽ giữa lễ tân, tổ bàn, tổ bếp, tiếp phẩm và bộ phận quản lý; không tự ý thay đổi thực đơn hoặc chế độ ăn đã được xác nhận.

– Thực hiện tiết kiệm, tránh lãng phí thực phẩm, nước uống, vật tư và điện, nước.

III. TRÌNH TỰ THỰC HIỆN

1. Tiếp nhận thông tin và lập kế hoạch phục vụ

– Bộ phận lễ tân tiếp nhận, tổng hợp và chuyển thông tin đặt ăn cho tổ bàn và tổ bếp, gồm: tên đoàn/đơn vị, số lượng khách, thời gian ăn, vị trí phục vụ, thực đơn, hình thức phục vụ (cơm hoặc tiệc) và các yêu cầu liên quan.

– Tổ bàn kiểm tra, xác nhận lại thông tin cần thiết; trường hợp thông tin chưa rõ hoặc có thay đổi về số lượng, thời gian, thực đơn phải trao đổi với lễ tân và báo người phụ trách để thống nhất.

– Đối với khách có nhu cầu ăn chay, ăn kiêng hoặc chế độ ăn riêng, bộ phận tiếp nhận thông tin phải chuyển cho tổ bếp và bộ phận cung ứng trước ít nhất 01 ngày để chuẩn bị, trừ trường hợp phát sinh đột xuất. Nội dung yêu cầu phải được xác nhận rõ ràng; không tự suy đoán chế độ ăn.

2. Chuẩn bị trước giờ ăn

– Vệ sinh khu vực nhà ăn: kiểm tra, lau sạch bàn ghế, sàn nhà, khu vực xung quanh và các bề mặt thường xuyên tiếp xúc; bảo đảm nhà ăn thông thoáng, gọn gàng, không có mùi bất thường.

– Kiểm tra cơ sở vật chất: hệ thống chiếu sáng, máy điều hòa/quạt, cửa, thiết bị và các điều kiện phục vụ khác; báo người phụ trách khi phát hiện hư hỏng hoặc nguy cơ mất an toàn.

– Bố trí bàn ghế theo đúng số lượng, sơ đồ và vị trí của từng đoàn. Khi có nhiều đoàn dùng bữa cùng thời điểm, bố trí bảng tên hoặc dấu hiệu nhận diện từng đoàn để tránh nhầm lẫn.

– Trải khăn bàn ngay ngắn, cân đối; bảo đảm các mép khăn đều, sạch, không nhăn hoặc có vết bẩn.

– Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn và hình thức phục vụ: chén, đĩa, ly, đũa, muỗng, đồ gác đũa, gia vị, giấy ăn, tăm, bình/lọ nước, thực đơn, khăn ăn và các vật dụng cần thiết khác. Dụng cụ phải sạch, khô, không nứt, mẻ; chuẩn bị lượng dự phòng phù hợp.

– Phân công nhân viên phụ trách từng khu vực/bàn ăn; thống nhất người tiếp nhận yêu cầu và phối hợp với tổ bếp trong suốt thời gian phục vụ.

– Liên hệ bộ phận tiếp phẩm để nhận nước uống, sữa, bánh hoặc các sản phẩm phục vụ đoàn người có công theo số lượng và thời gian đã được lễ tân thông báo; kiểm tra số lượng, tình trạng và hạn sử dụng theo thông tin trên bao bì trước khi đưa ra phục vụ.

3. Bày bàn và nhận thức ăn

3.1. Đối với bữa ăn cơm

– Bày chén, ly, đũa, muỗng, gia vị và các vật dụng khác theo bố cục thống nhất, cân đối, thuận tiện cho khách sử dụng; ly đặt bên phải chén theo vị trí ngồi, các dụng cụ dùng chung đặt ở vị trí dễ lấy và bảo đảm vệ sinh.

– Kiểm tra lại số bộ dụng cụ, gia vị, nước uống và giấy ăn theo số lượng khách; bảo đảm có dụng cụ dự phòng.

– Phối hợp với tổ bếp nhận thức ăn, đối chiếu món ăn với thực đơn và số lượng đã xác nhận. Hoàn tất việc bày món trước giờ khách vào nhà ăn khoảng 10 phút, nếu điều kiện phục vụ cho phép; món ăn cần được bảo quản và phục vụ phù hợp để bảo đảm chất lượng.

3.2. Đối với tiệc

– Bày chén trên đĩa kê (nếu có); khăn ăn được đặt gọn gàng tại vị trí của khách. Đũa, muỗng, ly và các dụng cụ khác được sắp xếp thống nhất, thuận tiện, phù hợp với thực đơn và tính chất buổi tiệc.

– Bố trí gia vị, lọ tăm, hoa và bảng thực đơn gọn gàng, cân đối; không đặt vật dụng gây cản trở việc dùng bữa hoặc ảnh hưởng vệ sinh.

– Phối hợp với tổ bếp nhận món ăn, kiểm tra tên món, số lượng và trình tự phục vụ; phục vụ theo món, đúng thứ tự và kịp thời.

3.3. Kiểm tra trước khi đón khách

– Kiểm tra lần cuối vệ sinh bàn ăn, dụng cụ, số lượng chỗ ngồi, bảng tên đoàn, thực đơn và các yêu cầu đặc biệt đã ghi nhận.

– Đối chiếu món ăn được bàn giao với thực đơn; nếu phát hiện thiếu món, sai món, sai số lượng hoặc dấu hiệu không bảo đảm chất lượng thì tạm thời chưa đưa ra phục vụ và báo ngay người phụ trách, phối hợp tổ bếp xử lý.

– Chỉ bố trí thức ăn và dụng cụ tại bàn khi đã bảo đảm điều kiện vệ sinh và sẵn sàng phục vụ.

4. Đón tiếp và phục vụ khách

– Chào đón khách lịch sự, niềm nở; hướng dẫn khách đến đúng bàn/khu vực của đoàn, hỗ trợ người cao tuổi hoặc người cần trợ giúp khi cần thiết.

– Khi khách đã ổn định chỗ ngồi, phục vụ nước uống và các nội dung theo kế hoạch; giới thiệu ngắn gọn thực đơn khi cần.

– Phục vụ đúng món, đúng bàn và đúng trình tự; phối hợp với tổ bếp để bổ sung món, thay dụng cụ hoặc xử lý yêu cầu phát sinh.

– Quan sát trong quá trình khách dùng bữa để kịp thời hỗ trợ; không đứng tụ tập, nói chuyện riêng, sử dụng điện thoại cho việc cá nhân hoặc có hành vi gây ảnh hưởng đến khách.

– Đối với yêu cầu ăn chay, ăn kiêng hoặc suất ăn riêng, kiểm tra và giao đúng suất đã được xác nhận; tránh nhầm lẫn với suất ăn thông thường. Nếu phát hiện sai khác phải báo người phụ trách và tổ bếp xử lý ngay.

– Khi có phản ánh về món ăn, chất lượng phục vụ hoặc sự cố trong bữa ăn, tiếp nhận với thái độ bình tĩnh, lịch sự; báo người phụ trách để phối hợp giải quyết và ghi nhận sự việc khi cần.

5. Tiễn khách, thu dọn và vệ sinh sau bữa ăn

– Khi khách rời nhà ăn, kiểm tra khu vực bàn ăn để phát hiện và bảo quản đồ khách bỏ quên; bàn giao cho bộ phận lễ tân hoặc người được phân công xử lý theo quy định của Trung tâm.

– Thu dọn thức ăn và dụng cụ theo trình tự phù hợp; không để thức ăn thừa, dụng cụ bẩn lẫn với dụng cụ sạch.

– Rửa, làm sạch và bảo quản dụng cụ đúng nơi quy định; lau sạch mặt bàn, ghế, khu vực dưới gầm bàn ghế và sàn nhà. Bố trí lại bàn ghế, chuẩn bị cho lượt phục vụ tiếp theo.

– Kiểm tra nhà ăn sau khi vệ sinh; bảo đảm không còn thức ăn rơi vãi, nước đọng, rác hoặc vật dụng gây cản trở, mất an toàn.

6. Thu gom và xử lý rác thải, thức ăn thừa

– Phân loại và thu gom rác trong quá trình vệ sinh; thùng rác phải có nắp đậy, được vệ sinh thường xuyên và đặt tại vị trí phù hợp, không gây ảnh hưởng đến khu vực chế biến, bảo quản và phục vụ ăn uống.

– Thức ăn thừa được thu gom riêng vào dụng cụ/thùng chứa có nắp đậy, chuyển đến nơi tập kết đúng quy định; thực hiện xử lý ít nhất 02 lần/ngày hoặc kịp thời hơn khi phát sinh nhiều, không để tồn đọng gây mùi hoặc thu hút côn trùng.

– Không để rác, thức ăn thừa hoặc dụng cụ chứa chất thải tồn lưu tại nhà ăn sau khi kết thúc ca phục vụ; vệ sinh thùng chứa và khu vực tập kết theo phân công.

V. YÊU CẦU ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN PHỤC VỤ

– Được phổ biến, tập huấn kiến thức và thực hiện các yêu cầu về an toàn thực phẩm theo quy định áp dụng đối với vị trí công việc.

– Mặc trang phục làm việc sạch sẽ, phù hợp; giữ vệ sinh cá nhân, móng tay ngắn và sạch; rửa tay bằng xà phòng trước khi phục vụ, sau khi đi vệ sinh, sau khi thu gom rác/thức ăn thừa và khi tay có nguy cơ nhiễm bẩn.

– Không hút thuốc, khạc nhổ, ăn uống, đùa giỡn hoặc thực hiện hành vi mất vệ sinh trong khu vực phục vụ ăn uống; không dùng tay trần tiếp xúc trực tiếp với thức ăn ăn ngay khi không có biện pháp bảo vệ phù hợp.

– Không tham gia phục vụ khi có biểu hiện bệnh có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn thực phẩm; phải báo người phụ trách để được xem xét bố trí công việc phù hợp.

– Chấp hành sự phân công, phối hợp với các bộ phận liên quan và chịu trách nhiệm về nhiệm vụ được giao.

VI. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

– Phòng Nghiệp vụ: tham mưu lãnh đạo Trung tâm triển khai, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình; tiếp nhận phản ánh, tổng hợp vướng mắc và đề xuất điều chỉnh khi cần thiết.

– Bộ phận lễ tân: tiếp nhận, xác nhận và chuyển đầy đủ, kịp thời thông tin đặt ăn, số lượng khách, thời gian, thực đơn và các yêu cầu đặc biệt cho tổ bàn, tổ bếp và bộ phận liên quan.

– Tổ bàn/nhân viên phục vụ: thực hiện việc chuẩn bị, bày bàn, đón tiếp, phục vụ, thu dọn và vệ sinh nhà ăn theo quy trình; báo cáo kịp thời các tình huống phát sinh.

– Tổ bếp: phối hợp xác nhận thực đơn, chuẩn bị và bàn giao món ăn đúng số lượng, thời gian, yêu cầu đã thống nhất; phối hợp xử lý khi có sai khác hoặc yêu cầu phát sinh.

– Bộ phận tiếp phẩm: cung cấp nước uống, sữa, bánh và các mặt hàng được giao theo đúng số lượng, thời gian; phối hợp kiểm tra tình trạng hàng hóa trước khi bàn giao.

– Viên chức, người lao động được phân công tại các bộ phận liên quan có trách nhiệm phối hợp và thực hiện đúng nhiệm vụ.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Quy trình này được phổ biến đến các bộ phận, viên chức và người lao động có liên quan để thống nhất thực hiện. Trưởng các bộ phận chịu trách nhiệm triển khai, kiểm tra việc thực hiện trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc nội dung chưa phù hợp với thực tế, các bộ phận phản ánh về Phòng Nghiệp vụ để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Trung tâm xem xét, quyết định điều chỉnh./.