SỞ NỘI VỤ TỈNH 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: 351/QĐ-TTĐD&CSNCC

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình xử lý các tình huống và phục vụ tại bộ phận bàn

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 xử lý các tình huống và phục vụ tại bộ phận bàn.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 418/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 06/12/2024.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ, Trưởng Phòng Hành chính – Tổng hợp, cán bộ, viên chức, người lao động Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công 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 TỈNH 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

QUY TRÌNH
Xử lý các tình huống và phục vụ tại bộ phận bàn

(Ban hành kèm theo Quyết định số 351/QĐ- TTĐD&CSNCC ngày 15/11/2026 của Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA

Bộ phận bàn tại đơn vị đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự thoải mái và hài lòng của khách hàng trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ. Họ là những người tiếp xúc trực tiếp khách hàng, nắm bắt được rõ các nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Bên cạnh việc thực hiện đầy đủ công việc nhiệm vụ của mình, nhân viên bàn phải được trang bị kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm cần thiết để giải quyết vấn đề cũng như thời gian thực hiện từng bước để mang đến trải nghiệm hài lòng cho khách hàng và gia tăng uy tín chất lượng cho đơn vị.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng tại nhà ăn và các khu vực phục vụ ăn uống của Trung tâm; áp dụng đối với viên chức, người lao động và cá nhân có liên quan trong quá trình chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ khách và xử lý các tình huống phát sinh tại bộ phận bàn.

III. CÁC NGUYÊN NHÂN CHỦ YẾU XẢY RA CÁC TÌNH HUỐNG TẠI BỘ PHẬN BÀN

Các tình huống xảy ra tại bộ phận bàn như khách hàng khiếu nại hay than phiền có thể đến từ nhiều yếu tố chủ quan lẫn khách quan khác nhau. Trong đó, tâm lý bất mãn của khách thường bắt nguồn từ thái độ phục vụ của nhân viên như: thiếu sự niềm nở, chu đáo; chất lượng sản phẩm nhận được không như mong đợi hoặc thời gian phục vụ chậm trễ. Ngoài ra, một số trường hợp khách hàng cố tình tạo ra tình huống để được hưởng lợi, miễn phí dịch vụ hay bù đắp một khoản chi phí nhất định. Lúc này, bộ phận bàn là những người tiếp nhận các khiếu nại đầu tiên cũng như cần nhanh chóng đưa ra hướng xử lý phù hợp, khéo léo.

IV. QUY TRÌNH XỬ LÝ CHUNG

1. Lắng nghe tích cực và thể hiện sự đồng cảm

Thái độ lắng nghe tích cực và đồng cảm là một cách hữu hiệu giúp làm xoa dịu nhanh sự bất mãn của khách hàng cũng như cảm nhận được bản thân họ được tôn trọng. Cụ thể, khi khách tìm đến khiếu nại và phàn nàn thì điều đầu tiên cần

làm là di chuyển khách sang một khu vực ít người. Điều này nhằm giúp tránh khách hàng khác nghe thấy, ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ.

Trong lúc khách trình bày, nhân viên nên ghi chép lại lời khách nói một cách cẩn thận để có thể giải trình lại chính xác với cấp trên. Đồng thời, điều này cũng sẽ giúp cho khách cảm thấy mình được quan tâm và cần nói chậm lại để ghi chép được đầy đủ nhất, cảm xúc khó chịu từ đó cũng nguôi dần.

Bên cạnh đó, nhân viên cũng cần thể hiện sự đồng cảm qua hành động nhìn vào mắt khách, gật đầu xác nhận với lời trình bày của khách hàng, hỏi thêm chi tiết,…

2. Xin lỗi khách

Các câu xin lỗi "Em xin lỗi anh/chị và rất lấy làm tiếc về vấn đề này ạ" sẽ cho thấy được thiện chí của nhân viên, cũng như giúp khách hàng được bình tĩnh hơn. Nếu có thể thì nên xưng hô với khách hàng bằng tên riêng để cuộc trò chuyện giảm bớt phần căng thẳng. Đây được xem là bước quan trọng không thể thiếu trong cách xử lý các tình huống.

3. Lựa chọn cách giải quyết

Hãy đưa ra nhiều hướng xử lý tốt nhất có thể và chắc chắn các phương án được đề xuất đều thực hiện được. Bên cạnh đó, nhân viên nên đưa ra thời gian xử lý vấn đề cũng như tuyệt đối không được hứa suông với khách để tránh những hệ lụy không tốt về sau. Trong trường hợp vấn đề xảy ra ngoài khả năng và quyền hạn xử lý thì hãy đề nghị khách chờ trong vài phút và liên hệ ngay với cấp trên.

4. Cảm ơn và lưu lại sự cố trên hệ thống

Sau khi sự cố đã được xử lý một cách ổn thỏa thì nhân viên nên chủ động gửi lời cảm ơn đến khách vì đã thông báo kịp thời về vấn đề phát sinh. Điều này sẽ giúp tạo được ấn tượng tốt và thiện cảm trong mắt khách, đánh giá chất lượng dịch vụ tốt hơn.

V. CÁC TÌNH HUỐNG PHÁT SINH VÀ CÁCH XỬ LÝ

1. Khách phàn nàn về chất lượng món ăn, đồ uống

Trong trường hợp này, nhân viên bàn cần lập tức xin lỗi khách hàng và ghi nhận các góp ý của họ về món ăn, đồng thời ghi chép lại cẩn thận và cam kết chắn chắn sẽ chuyển tiếp xuống bộ phận bếp để thay đổi cho phù hợp.

Khi khách dùng bữa xong, nhân viên cần cảm ơn và không quên nhắc lại việc đã ghi nhận các góp ý của họ, đồng thời hứa hẹn đảm bảo khách hàng sẽ hài lòng cho những lần tiếp theo.

2. Khách hàng phải chờ đợi quá lâu

Trong trường hợp này, hãy mời khách nước lọc, bánh quy nhẹ để họ giúp xoa dịu tâm trạng. Đồng thời khách cũng cảm nhận được sự quan tâm chu đáo từ nhân viên phục vụ. Trong thời gian đó, hãy kiểm tra và giục bếp nhanh chóng lên đồ cho khách.

3. Khách đến trước nhưng được phục vụ sau

Khi một khách đến trước và gọi đồ nhưng chưa được phục vụ và một khách vừa mới đến đã được phục vụ đồ ngay, khách hàng đến trước đang có thái độ rất khó chịu.

Bất kể vì lý do gì thì hãy xin lỗi và mong nhận được sự thông cảm của khách hàng, đồng thời thông báo tới họ đồ đang được chuẩn bị và sẽ sớm được phục vụ.

Nếu có thể, hãy giải thích cụ thể lý do nhà hàng phục vụ trước cho khách đến sau như: nguyên liệu chuẩn bị món đang tạm hết và cần được chuẩn bị, khách kia đã đặt đồ trước,...

4. Nhân viên đổ thức ăn lên người khách

Sự cố nhân viên vô tình đổ thức ăn lên người khách được xem là một lỗi nghiêm trọng trong phục vụ nhà hàng. Lúc này, nhân viên, quản lý nhà hàng cần nhanh chóng nói lời xin lỗi và mang khăn sạch để giúp khách hàng lau vết bẩn. Nếu khách hàng không đồng ý bỏ qua chuyện này thì bên phía nhà hàng cần đưa ra những giải pháp bồi thường tối ưu nhất để xoa dịu sự khó chịu của khách.

5. Nhân viên mang nhầm món ăn hoặc nhầm bàn

Khi rơi vào tình huống mang thức ăn đến nhầm bàn hay nhầm món, một số khách hàng có thể không giữ được bình tĩnh hay có những phản ứng khá gay gắt. Lúc này, điều đầu tiên nhân viên cần làm là nói lời xin lỗi chân thành đến khách hàng để giúp họ giảm bớt sự nóng giận. Đối với vấn đề mang món ăn đến nhầm bàn, nhân viên cần kiểm tra ngay ghi chép đặt hàng của khách và nhanh chóng mang thức ăn lại đúng bàn cho khách hàng. Riêng trường hợp mang nhầm món thì thức ăn đã được chế biến và không thể đổi được cho bàn khác. Để có thể giải quyết ổn thỏa, nhân viên hãy xin ý kiến của khách hàng có đồng ý đổi món nhà hàng đã làm hay không. Đồng thời sẽ tặng khách thêm 1 món tráng miệng hoặc 1 ly nước trái cây để xin lỗi khách.

6. Khách bỏ quên tài sản khi rời nhà hàng

Nếu nhặt được đồ của khách hàng để quên thì nhân viên cần cho đồ vật vào túi niêm phong và điền thông tin vào phiếu **"Thông tin đồ thất lạc"** với các nội dung về: Ngày giờ nhặt được, số phòng, tình trạng vật dụng khi nhặt được,…

Đối với trường hợp khách đến nhận lại tài sản liền, tài sản là vật có giá trị như: điện thoại hoặc ví, bóp,… nhân viên bàn cần hỏi thông tin của khách, khéo léo kiểm tra xem có đúng là chủ của tài sản bị bỏ quên không. Sau khi kiểm tra nếu đúng trả lại cho khách và dặn khách kiểm tra lại tài sản của mình có đủ chưa trước khi rời đi.

Đối với trường hợp khách chưa đến nhận tài sản, nhân viên bàn giao lại đồ của khách cho bộ phận Lễ tân, có biên bản ký nhận, đồng thời thông báo ngay cho Lãnh đạo. Lễ tân cố gắng liên hệ với khách để trả lại đồ. Trường hợp không liên lạc được thì lưu giữ như sau:

+ Đối với những vật dụng giá trị cao như điện thoại, máy ảnh, trang sức hoặc giấy tờ tùy thân quan trọng… sẽ giữ lại giúp khách trong vòng 6 tháng.

+ Đối với những thực phẩm giá trị thấp thì chỉ có thể lưu giữ lại khoảng 1 tháng, nếu không có người đến nhận thì sẽ mang đi vứt bỏ.

7. Khách đặt ăn nhưng số lượng ăn thực tế nhiều hơn số lượng đã đặt

Đoàn khách đặt ăn nếu số lượng phát sinh từ 4 người trở xuống, nhân viên kê thêm bát, đũa vào các bàn đã bố trí sẵn và thống nhất với khách về số lượng của đoàn; trường hợp phát sinh hơn 4 người, nhân viên phải trao đổi ngay với khách về số lượng đã đặt và số người phát sinh để thống nhất có chế biến thêm hay không. Đồng thời tất cả các trường hợp phải báo lễ tân làm việc lại với Khách về số lượng.

8. Khách ăn cơm ngồi lâu trong nhà hàng

Khách ăn cơm từ lúc bắt đầu ăn đến lúc kết thúc không quá 2 tiếng, trường hợp quá 2 tiếng khách vẫn tiếp tục ngồi lúc này nhân viên bàn khéo léo báo với khách khoảng 10 phút nữa nhà hàng đóng cửa để dọn dẹp chuẩn bị cho suất ăn tiếp theo, mong khách thông cảm. Nếu đang dọn dẹp vệ sinh nhà ăn thì nhân viên nên tránh bàn khách còn đang ngồi, dọn dẹp không gây tiếng động lớn để làm mất lòng khách.

Đối với đoàn khách ăn tiệc, họp lớp,…phục vụ theo yêu cầu

9. Khách lớn tiếng với nhau và có dấu hiệu ẩu đả trong nhà hàng

Khi thấy khách lớn tiếng với nhau nhân viên nhanh chóng nhờ khách cùng đoàn can thiệp, nếu thấy tình hình có dấu hiệu ẩu đả gọi ngay bảo vệ để hỗ trợ kịp thời. Trường hợp khách đã ăn xong thì mời khách về phòng nghỉ, nhanh chóng giải tán đám đông tránh ảnh hưởng các bàn xung quanh. Trường hợp khách chưa ăn thì mời 1 khách sang bàn khác xa hơn để phòng xảy ra xung đột tiếp tục.

10. Khách không ăn được những món ăn đã chuẩn bị mà không báo trước

Đối với khách ở dài ngày nhân viên ghi lại thông tin của khách không ăn được những thực phẩm gì báo lại cho nhân viên tiếp phẩm và bếp, nhanh chóng báo bếp chuẩn bị món ăn theo yêu cầu của khách.

11. Khách mang rượu vào nhà hàng, nghi ngờ rượu không rõ nguồn gốc

Nhân viên khéo léo nhắc nhở khách nội quy không được mang đồ uống có cồn vào nhà hàng, nếu khách vẫn không chấp hành nhắc khách kiểm tra chất lượng của rượu trước khi uống, nên uống ít. Thông báo với khách nếu có vấn đề ngộ độc nhà hàng không chịu trách nhiệm.

12. Vấn đề vệ sinh, dọn bàn

Một vài khách sẽ cảm thấy rất khó chịu và quan trọng vấn đề vệ sinh bàn ghế, không gian và vệ sinh thực phẩm. Tốt nhất hãy đảm bảo nhà hàng luôn được sạch sẽ và chỉn chu trước khi phục vụ khách hàng. Trong trường hợp khách quá đông và chưa thể dọn bàn ngay được, hãy dẫn khách hàng đến ghế chờ và xin khách một vài phút để có thể dọn dẹp thật nhanh chóng.

13. Khu vực khách lưu trú xảy ra hỏa hoạn

Khi xảy ra hỏa hoạn, nhân viên bàn phải báo động để khách rời khỏi khu vực cháy, báo cho nhân viên lễ tân, bảo vệ để gọi nhân viên đến dập lửa (cháy nhỏ) hoặc gọi 114 nếu cháy lớn. Nhân viên bàn phải trấn an, động viên khách để khách bình tĩnh và phối hợp.

VI. PHỤC VỤ ĂN SÁNG

1. Đón tiếp khách

Nhân viên được phân công đón tiếp chào khách khi khách đến nhà ăn, hướng dẫn khách đến khu vực bàn phù hợp và hỗ trợ người cao tuổi, người đi lại khó khăn khi cần.

Trường hợp nhân viên đón tiếp đang bận, nhân viên phục vụ gần nhất chủ động chào khách, hướng dẫn khách chờ hoặc đến bàn; tránh để khách không được ghi nhận khi vừa đến.

2. Nhận thông tin đặt ăn

Nhân viên cần phải đến bàn ăn trong khoảng một phút sau khi khách ngồi xuống, chào đón khách và nhận thông tin đặt ăn của khách. Trong trường hợp nhân viên phục vụ quá bận và không thể phục vụ khách khi khách đã an vị, nhân viên nên đến bàn ăn của khách, vẫn trong khoảng thời gian một phút và thông báo sẽ quay lại với khách trong khoảng một hoặc hai phút sau do đang bận. Khách hàng luôn mong đợi nhà hàng nhận thức sự hiện diện của mình và do đó bước này sẽ làm giảm sự lo lắng cho khách. Khi đến bàn, nhân viên nên ghi nhận thông tin đặt ăn của khách, thông báo cho khách thực đơn đặc biệt trong ngày.

3. Phục vụ món ăn, đồ uống

Đồ ăn uống cần được phục vụ kịp thời để khách thấy rằng họ đang được phục vụ tử tế. Từ lúc nhận thông tin đặt ăn của khách đến lúc mang đồ ăn ra thời gian không quá 10 phút, khoảng một phút sau khi món ăn đã được đặt trên bàn (hoặc

sau khi khách đã thử món), nhân viên phục vụ nên đến bàn của khách xem có vấn đề gì hay không để giải quyết kịp thời. Từ thời gian khách ăn cho đến lúc mang nước uống không quá 10 phút. Tùy thuộc vào kiểu phục vụ, khách có thể dành từ 15 đến 20 phút cho một bữa ăn (có thể lâu hơn với những bữa ăn trang trọng hoặc khi có trẻ con đi kèm).

Lưu ý, thường khách không thích bị làm phiền khi đang thưởng thức bữa ăn, trừ khi họ cần sự giúp đỡ. Khi khách đã ăn xong, các món ăn cần được dọn sạch ngay lập tức chỉ để lại nước uống. Sau khi khách vừa rời khỏi nhà hàng, nhân viên phải dọn dẹp sạch sẽ và sắp xếp lại bàn ăn trong khoảng hai phút.

4. Thu dọn và sắp xếp bàn ăn

Khi khách đã dùng xong, hỏi hoặc quan sát tín hiệu phù hợp trước khi thu dọn; không vội thu khi khách vẫn đang sử dụng.

Sau khi khách rời bàn, thu dọn thức ăn, dụng cụ, vệ sinh và sắp xếp lại bàn ghế để chuẩn bị lượt phục vụ tiếp theo.

Kiểm tra khu vực dưới bàn, ghế và mặt sàn; phát hiện tài sản khách bỏ quên phải thực hiện theo tình huống số 6 tại Mục IV.

VII. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

– Người phụ trách bộ phận bàn: tham mưu lãnh đạo Trung tâm chỉ đạo, kiểm tra hoạt động phục vụ tại bộ phận bàn; tiếp nhận báo cáo, tổng hợp phản ánh và đề xuất biện pháp khắc phục. Phân công nhân viên, kiểm tra công tác chuẩn bị, điều phối phục vụ, tiếp nhận tình huống vượt thẩm quyền và phối hợp với các bộ phận liên quan.

– Nhân viên bàn: thực hiện chuẩn bị, đón tiếp, phục vụ, vệ sinh khu vực được giao; tiếp nhận phản ánh, xử lý bước đầu trong phạm vi nhiệm vụ và báo cáo kịp thời.

– Tổ bếp: phối hợp xác nhận thực đơn, thời gian và yêu cầu suất ăn; chế biến, bàn giao món đúng thực đơn, số lượng và yêu cầu đã thống nhất; phối hợp xử lý món ăn bị phản ánh.

– Bộ phận Lễ tân: cung cấp thông tin chính xác về số lượng khách, giờ ăn, đoàn, chế độ ăn đặc biệt và thay đổi phát sinh; phối hợp xử lý việc thất lạc tài sản và yêu cầu của khách.

– Bộ phận tiếp phẩm và các bộ phận liên quan: phối hợp cung ứng hàng hóa, nước uống, vật tư và hỗ trợ xử lý theo chức năng, nhiệm vụ.

– Bộ phận Bảo vệ, y tế và bộ phận kỹ thuật: phối hợp bảo đảm an ninh, an toàn, xử lý sự cố sức khỏe, cháy nổ và hư hỏng cơ sở vật chất theo nhiệm vụ được giao.

VIII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Quy trình này được phổ biến đến viên chức, người lao động thuộc bộ phận bàn và các bộ phận có liên quan để thống nhất thực hiện. Người phụ trách các bộ phận có trách nhiệm triển khai, kiểm tra và nhắc nhở nhân viên thực hiện đúng quy trình.

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./.