**REQUIREMENTS**

1.1 Yêu cầu nhập: khi nhận được yêu cầu mua thực phẩm của nhà hàng ,các đại lý sẽ cung cấp thực phẩm cho nhà hàng.

1.2 Thanh toán tiền: khi nhận được thực phẩm nhà hàng thanh toán tiền cho các đại lý thông qua bộ phận kế toán

1.3 Nhâp hàng vào kho: thực phẩm mua về đươc nhập vào kho và được bộ phận quản lý kho quản lý

2.1 Ghi phiếu yêu cầu món ăn: khách ăn trong khách sạn sẽ ghi yêu cầu các món ăn của mình vào phiếu yêu cầu của khách sạn

2.2 Chuyển yêu cầu tới nhà bếp: khi khách ghi xong yêu cầu thi bộ phân phục vụ sẽ chuyển tới nhà bếp.

2.3 Ghi phiếu yêu cầu thực phẩm: nhà bếp dụa vào phiếu yêu cầu của khách để yêu cầu bộ phận nhà kho xuất thực phẩm

2.4 Xuất thực phẩm: nhân được yêu cầu của nhà bếp bộ phận nhà kho xuất thực phẩm theo yêu cầu.

2.5 Thanh toán tiền: khi ăn xong khách sẽ nhận được phiếu thanh toán và sẽ thanh toán cho bộ phận lễ tân rồi bộ phận lễ tân có nhiệm vụ chuyển tiền cho kế toán

3.1 Ghi phiếu yêu cầu nghi ngơi: khách trong khách sạn co nhu cầu nghỉ ngơi sẽ ghi yêu cầu của mình vào phiếu yêu cầu của khách sạn.

3.2 Chấp nhân yêu cầu: khi nhận được yêu cầu của khách thì bộ phân lễ tân có nhiêm vụ xem xet xem o trong khách sạn co dủ để đáp ứng nhu cầu của khách hay khong?sau đó đưa cho khách phiếu châp nhận và đưa khách tới phòng theo yêu cầu của khách.

3.3 Thanh toán tiền cho khách: khi kết thúc ngỉ ngơi thì khách sẽ yêu cầu được thanh toán.khi đó khách sẽ nhận được phiếu thanh toán.

4.1 Ghi phiếu yêu cầu tham gia các loại hinh giai trí: khách có nhu cầu tham gia loại hinh giải trí nao thi sẽ ghi vào phiếu yêu cầu cua khách sạn

4.2 Khi nhận được phiếu yêu cầu của khách thi bộ phận lễ tân xem sét.nếu loại hình giả trí co trong khách sạn thi đưa cho khách phiếu chấp nhận.

4.3 Khách yêu cầu được thanh toán thì bộ phận lễ tân sẽ đưa cho khách phiêu thanh toán.

5.1 Xem xét sự cố: khi có sự cố xày ra(thay đổi phòng,thay đổi món ăn…….)

5.2 Khách sạn phải đưa ra cách giải quyêt sự cố trong từng trường hợp khác nhau.

5.3 Thanh toán tiền cho khách.tuỳ theo thừng sự cố mà có cách tính tiền cho khách một cách hợp lý

6.1 Hàng ngày các bộ phận của kháh sạn phải tổng kết,lập báo cáo gửi cho ban lãnh đạo của khách sạn.

**STATE REGULATIONS**

1. Khoản 1 Điều 30 Luật Cư trú quy định: Khi có người đến lưu trú, thành viên hộ gia đình, người đại diện cơ sở chữa bệnh, cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở khác có chức năng lưu trú có trách nhiệm thông báo việc lưu trú với cơ quan đăng ký cư trú; trường hợp người đến lưu trú tại chỗ ở của cá nhân, hộ gia đình mà cá nhân, thành viên hộ gia đình không có mặt tại chỗ ở đó thì người đến lưu trú có trách nhiệm thông báo việc lưu trú với cơ quan đăng ký cư trú.

2.

- Giấy phép bán lẻ rượu tiêu dùng (nếu có)

Căn cứ theo quy định tại Điều 14 Nghị định 105/2017/NĐ-CP và Khoản 7 Điều 16 Nghị định 17/2020/NĐ-CP thì trường hợp nhà hàng bán rượu có độ cồn từ 5.5 độ trở lên trực tiếp cho người mua để tiêu dùng tại chỗ thì phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Là doanh nghiệp hoặc hộ kinh doanh được thành lập theo quy định của pháp luật.

- Có quyền sử dụng hợp pháp địa điểm kinh doanh cố định, địa chỉ rõ ràng và có đăng ký bán rượu tiêu dùng tại chỗ với Phòng Kinh tế hoặc Phòng Kinh tế và Hạ tầng cấp huyện nơi thương nhân đặt cơ sở kinh doanh.

- Rượu tiêu dùng tại chỗ phải được cung cấp bởi thương nhân có Giấy phép sản xuất, phân phối, bán buôn hoặc bán lẻ rượu.

- Trường hợp thương nhân tự sản xuất rượu để bán tiêu dùng tại chỗ thì phải có Giấy phép sản xuất rượu công nghiệp hoặc Giấy phép sản xuất rượu thủ công nhằm mục đích kinh doanh.

- Lập Kế hoạch bảo vệ môi trường

Trước đây, theo quy định tại Mục 5 Phụ lục IV Nghị định 18/2015/NĐ-CP thì dịch vụ ăn uống có quy mô diện tích nhà hàng phục vụ trên 200m2 thì phải thực hiện đăng ký Kế hoạch bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, quy định này đã bị thay thế bởi Nghị định 40/2019/NĐ-CP, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/07/2019.

Do đó, hiện nay, tùy thuộc vào phương án sản xuất kinh doanh, quy mô công suất, tần suất lượng nước thải, chất thải, khí thải phát sinh,… để xác định việc nhà hàng có thuộc đối tượng phải lập, đăng ký Kế hoạch bảo vệ môi trường theo quy định hay không. Quý thành viên có thể xem chi tiết các tiêu chí tại Khoản 5 Mục 1 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định 40/2019/NĐ-CP.

3. Các cơ sở sản xuất kinh doanh thực phẩm phải có Giấy chứng nhận an toàn thực phẩm, trừ các trường hợp sau theo quy định tại Nghị định số 15/2018/NĐ-CP. Trong đó, nhóm cơ sở sản xuất kinh doanh thực phẩm không cần Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm vẫn có thể hoạt động được bao gồm:

- Sản xuất ban đầu nhỏ lẻ

- Sản xuất, kinh doanh thực phẩm không có địa điểm cố định

- Sơ chế nhỏ lẻ

- Kinh doanh thực phẩm nhỏ lẻ

- Kinh doanh thực phẩm bao gói sẵn.

- Sản xuất, kinh doanh dụng cụ, vật liệu bao gói, chứa đựng thực phẩm.

- Nhà hàng trong khách sạn.

- Bếp ăn tập thể không có đăng ký ngành nghề kinh doanh thực phẩm.

- Kinh doanh thức ăn đường phố.

**STANDARDS**

1. Quy định về kho chứa hàng hóa tiêu chuẩn đề cập đến việc chỉ định rõ ràng quy trình vận hành, yêu cầu vận hành, chú ý đến chi tiết, quản lý kho chứa hàng hóa, quy định khen thưởng xử phạt và các yêu cầu quản lý khác trong tất cả các khía cạnh của kho, đưa ra phương hướng và mục tiêu công việc, phương pháp và biện pháp công việc, phạm vi rộng được hình thành bởi một loạt các tài liệu quy trình và quy định quản lý khác, chẳng hạn như các hoạt động để đảm bảo an toàn trong kho hàng.

2. Những lưu ý khi thực hiện chuyển phòng

- Trường hợp không có phòng đáp ứng được yêu cầu của khách: lễ tân cần thông báo cho khách biết tình hình, thuyết phục khách thông cảm ở lại phòng cũ và hứa sẽ đổi phòng cho khách ngay khi có thể

  - Cố gắng tìm giải pháp thỏa mãn tốt yêu cầu về phòng nghỉ của khách

  - Nếu khách sạn không còn phòng cùng loại, phải đổi xuống hạng phòng thấp hơn (ví dụ từ Deluxe xuống Superior) mà khách không hài lòng có thể đưa ra cho khách một số ưu đãi như: giảm giá phòng, bổ sung thêm dịch vụ, tặng voucher spa…

 - Sau khi lập phiếu chuyển buồng cần lưu cùng phiếu đăng ký khách sạn

**STAKEHOLDERS SOURCES**

WK – warehouse keeper: thủ kho

H – housekeeper: phục vụ

W – waiter: bồi bàn

G – guest: khách

R – receptionist: lễ tân

C – chief: đầu bếp

P – provider: nhà cung cấp

A – accountant: kế toán