

**BỘ VĂN HOÁ, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ**



**DỰ THẢO
TIÊU CHUẨN QUỐC GIA (TCVN)**

**“ Du lịch và các dịch vụ liên quan – Nhà hàng truyền
thống – Các khía cạnh về trực quan, trang trí và dịch vụ
(Tourism and related services – Traditional restaurants – Visual
aspects, decoration and service)
[Xây dựng mới, trên cơ sở chấp nhận tương đương ISO
21621:2021]**

**Cơ quan chủ trì: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch
Cơ quan thực hiện: Trường Cao đẳng Du lịch Huế
Trưởng ban biên soạn: ThS. Phạm Bá Hùng**

Huế, năm 2025

**BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ**

DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

**Du lịch và các dịch vụ liên quan - Nhà hàng truyền thống - Các khía cạnh về
trực quan, trang trí và dịch vụ**

**Tourism and related services - Traditional restaurants –
Visual aspects, decoration and services**

(Xây dựng mới, trên cơ sở chấp nhận tương đương *ISO 21621:2021*)

TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH HUẾ

Hiệu trưởng

Trưởng ban biên soạn



Phạm Bá Hùng

Phạm Bá Hùng

Huế, 2025

TCVN xxxxx:2026

ISO 21621:2021

Xuất bản lần 1

**DU LỊCH VÀ CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN – NHÀ HÀNG
TRUYỀN THỐNG – CÁC KHÍA CẠNH TRỰC QUAN,
TRANG TRÍ VÀ DỊCH VỤ**

“Tourism and related services – Traditional restaurants – Visual aspects, decoration and services”

HÀ NỘI – 2026

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	4
Lời giới thiệu	5
1. Phạm vi áp dụng	6
2. Tài liệu viện dẫn	6
3. Thuật ngữ và định nghĩa	6
3.1 Nhà hàng truyền thống	6
3.2 Món ăn truyền thống	7
3.3 Đồ uống truyền thống	7
3.4 Hành động khắc phục	7
3.5 Sự không phù hợp	7
3.6 Yêu cầu	7
3.7 Chính sách bền vững	7
3.8 Sự thỏa mãn của khách hàng	8
3.9 Tòa nhà được chuyển đổi	8
3.10 Sức chứa	8
4. Đặc điểm nhà hàng truyền thống	8
4.1 Yêu cầu chung	8
4.2 Đặc điểm chung	8
4.3 Lối vào	9
4.4 Không gian chính	9
4.5 Không gian phụ	10
4.6 Bãi đậu xe	10
4.7 Khu vực trong nhà và ngoài trời	10
5. Chuẩn bị, bày biện bàn ăn	11
6. Nhân viên	12
7. Các đặc điểm về dịch vụ	12
7.1 Các yêu cầu về dịch vụ và khuyến nghị	12
7.2. Các yêu cầu về thực đơn	13
8. An toàn và an ninh	14
9. Quản lý	14
10. Đào tạo	15
Phụ lục A Một số ví dụ về ẩm thực của các quốc gia khác nhau	16
Phụ lục B Giới thiệu khái quát về ẩm thực Việt Nam	28
Thư mục tài liệu tham khảo	32

Lời nói đầu

TCVN xxxxx: 2026 hoàn toàn tương đương ISO 21621:2021.

TCVN xxxxx: 2026 do Trường Cao đẳng Du lịch Huế biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Ngày nay, các nhà hàng dân tộc và các nhà hàng đặc trưng vùng miền không chỉ cung cấp ẩm thực truyền thống mà còn giới thiệu ẩm thực đặc sản vùng miền ở khắp nơi, đặc biệt tại các điểm đến du lịch.

Đối tượng khách của các nhà hàng này bao gồm khách du lịch và người dân địa phương; những người này tận dụng cơ hội để nếm thử và trải nghiệm ẩm thực của các quốc gia khác, ngay cả ở tại đất nước họ.

Phản hồi từ khách hàng của các nhà hàng truyền thống cho thấy rằng những yếu tố quan trọng nhất trong việc đáp ứng kỳ vọng của khách hàng bao gồm: yếu tố ngoại thất, sự kết hợp hài hòa các yếu tố văn hóa và việc cung cấp dịch vụ.

Vì vậy để bảo đảm sự hài lòng của khách hàng, các nhà hàng cần tạo ra những yếu tố phù hợp về không gian hoặc bầu không khí, bố trí mặt bằng, trang thiết bị, sắp đặt bàn ăn, thiết kế thực đơn cũng như các đặc điểm dịch vụ khác.

Mặc dù có sự khác biệt về quốc tịch và văn hóa, tài liệu này nhấn mạnh các yếu tố văn hóa trong quá trình cung cấp dịch vụ và ưu tiên môi trường thuận lợi, trải nghiệm chân thực về phong tục và lối sống gắn liền với thói quen ăn uống của các nhóm dân cư khác. Do đó, tài liệu này sẽ xác định các tiêu chí liên quan đến ẩm thực (ví dụ: món ăn, đồ uống và món ăn kèm), các yếu tố văn hóa sống động (ví dụ: phương ngữ, trang phục truyền thống) và việc tổ chức phục vụ ăn uống (ví dụ: trang thiết bị, dụng cụ và các vật dụng trang trí đồng bộ trong một giai đoạn lịch sử cụ thể), nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ. Nhờ vậy, du khách trong nước và quốc tế có thể lựa chọn địa điểm ăn uống yêu thích và sẵn sàng chi trả cho dịch vụ đúng với kỳ vọng của họ.

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN xxxxx:2026**Du lịch và các dịch vụ liên quan –
Nhà hàng truyền thống – Các khía cạnh trực quan, trang trí và
dịch vụ**

Tourism and related services – Traditional restaurants – Visual aspects, decoration and service

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu và khuyến nghị liên quan đến môi trường và việc cung cấp dịch vụ của các nhà hàng truyền thống, thuộc một nền ẩm thực và phong tục cụ thể của một quốc gia, hoặc một khu vực nhất định.

Tiêu chuẩn này quy định các cơ sở vật chất của nhà hàng truyền thống (các yêu cầu kỹ thuật về hình thức đối với tòa nhà, nội thất và trang trí), các yếu tố liên quan đến nền ẩm thực cụ thể và phong tục phục vụ món ăn, cũng như các yêu cầu đối với nhân viên (trang phục, hành vi, ngôn ngữ) ảnh hưởng đến phong cách truyền thống và chất lượng dịch vụ.

Tiêu chuẩn này không quy định các yêu cầu liên quan đến đặc tính kỹ thuật của tòa nhà và các yêu cầu chung về chuẩn bị và chế biến trong khu bếp và các không gian không tiếp xúc trực tiếp với khách hàng.

2 Tài liệu viện dẫn

Không có tài liệu viện dẫn nào.

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây:

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ của ISO và IEC được lưu giữ tại địa chỉ <http://www.iso.org/obp> và <http://www.electropedia.org>.

3.1

Nhà hàng truyền thống (traditional restaurant)

Nhà hàng cung cấp thực phẩm truyền thống (3.2.) và đồ uống truyền thống (3.3) theo phong cách đặc trưng, đặc biệt chú trọng đến ẩm thực vùng miền phục vụ cộng đồng.

3.2

Món ăn truyền thống (traditional food)

Thực phẩm và đồ ăn được truyền qua nhiều thế hệ (hoặc đã được tiêu thụ tại địa phương, khu vực, hoặc cả hai trong một khoảng thời gian dài) đóng vai trò quan trọng về truyền thống, bản sắc và di sản của các nền văn hóa khác nhau.

CHÚ THÍCH: Món ăn truyền thống thường được chế biến bằng cách sử dụng các nguyên liệu truyền thống (nguyên liệu thô chưa qua chế biến), gia vị truyền thống, công thức chế biến truyền thống, và/hoặc phương pháp chế biến truyền thống.

3.3

Đồ uống truyền thống (traditional beverage)

Đồ uống phổ biến của người dân địa phương trong một thành phố, khu vực, hoặc quốc gia được pha chế qua các thế hệ của cộng đồng đó.

3.4

Hành động khắc phục (corrective action)

Hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp và ngăn ngừa sự tái diễn
[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.12.2, đã sửa đổi]

3.5

Sự không phù hợp (non – conformity)

Sự không đáp ứng một yêu cầu (3.6)
[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.9, đã sửa đổi]

3.6

Yêu cầu (requirement)

Nhu cầu hoặc mong đợi được tuyên bố, ngầm hiểu chung hoặc bắt buộc.
[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2015, 3.6.4, đã sửa đổi]

3.7

Chính sách bền vững (sustainability policy)

Ý định và định hướng của một tổ chức, liên quan đến tính bền vững, được lãnh đạo cao nhất của tổ chức công bố chính thức.

Những dự định và định hướng của tổ chức, liên quan đến sự bền vững, được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

[NGUỒN: TCVN 14249:2024, 3.41]

3.8

Sự thỏa mãn của khách hàng (guest satisfaction)

Nhận thức của khách về mức độ mà các yêu cầu của khách đã được đáp ứng.

CHÚ THÍCH 1: Các khiếu nại của khách hàng là chỉ số cho thấy mức độ hài lòng của khách thấp nhưng việc không có khiếu nại không nhất thiết là khách hài lòng cao.

CHÚ THÍCH 2: Ngay cả khi các yêu cầu đã được thỏa thuận của khách được đáp ứng, điều đó cũng không nhất thiết bảo đảm mức độ khách hài lòng cao.

[NGUỒN: ISO 9000:2015, 3.9.2, đã sửa đổi - Đã xóa chú thích 3]

3.9

Tòa nhà được chuyển đổi (converted building)

Công trình có giá trị di sản nghệ thuật đáng kể, được sử dụng làm nhà hàng truyền thống (3.1) sau khi thực hiện những thay đổi cần thiết.

CHÚ THÍCH 1: Mỗi quốc gia đều có một số thủ tục và hướng dẫn đối với những thay đổi này nhằm tối đa hóa việc bảo tồn giá trị di sản của các công trình.

3.10

Sức chứa (carrying capacity)

Việc xác định có bao nhiêu khách có thể vào được một khu vực tại thời điểm bất kỳ ít nhất có tính đến nguy cơ xuống cấp, sức chứa vật lý của khu vực đó và trải nghiệm an toàn, an ninh của khách.

CHÚ THÍCH1: Những giới hạn mong muốn này được sử dụng để đo lường cách thức và mức độ sử dụng bền vững.

[NGUỒN: ISO 18065:2015, 3.1, đã sửa đổi - "an toàn và an ninh" được thêm vào định nghĩa.]

4. Đặc điểm nhà hàng truyền thống

4.1 Yêu cầu chung

Đối với cơ sở vật chất và cách thức vận hành, nhà hàng truyền thống hoạt động theo quy định của cơ sở dịch vụ ăn uống. Các phần sau sẽ trình bày chi tiết về các đặc điểm tính bên ngoài (ví dụ: khu vườn, tòa nhà, lối vào, đồ nội thất, trang trí, sắp xếp bàn ăn) bao gồm các khía cạnh tạo hình và các yếu tố văn hóa.

4.2 Đặc điểm chung

4.2.1 Các tòa nhà sử dụng cho nhà hàng truyền thống phải có đặc điểm kiến trúc và trang trí dựa trên một phong cách được xác định.

CHÚ THÍCH: Phong cách được xác định có thể liên quan đến một thời kỳ hay giai đoạn lịch sử (ví dụ: thời đại Safavid1)

4.2.2 Quá trình chuyển đổi cải tạo cần bảo vệ giá trị lịch sử, tinh thần, tính toàn vẹn cũng như phong cách và đặc điểm của tòa nhà.

4.2.3 Cần cân nhắc sức chứa của tòa nhà trong quá trình chuyển đổi.

4.2.4 Tên của nhà hàng truyền thống không được gây khó hiểu.

CHÚ THÍCH: Tên gọi của nhà hàng truyền thống thường là yếu tố đầu tiên thu hút khách hàng và có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định lựa chọn địa điểm ăn uống của họ. Ví dụ, một nhà hàng truyền thống có tên là Seoul được kỳ vọng sẽ cung cấp ẩm thực Hàn Quốc theo phong cách Hàn Quốc.

4.2.5 Phải xây dựng kế hoạch bảo trì. Kế hoạch bảo trì cần có hồ sơ ghi chép lại các lỗi, biện pháp bảo tồn hoặc cả hai. Phải chỉ định một người chịu trách nhiệm giám sát kế hoạch bảo trì này.

4.2.6 Các tòa nhà và trang thiết bị nội thất cần được xây dựng, cải tạo hoặc thiết kế lại bằng vật liệu tự nhiên hoặc vật liệu địa phương như gỗ hoặc đá, nếu phù hợp.

4.2.7 Các khía cạnh về khả năng tiếp cận cần được xem xét trong quá trình chuyển đổi và vận hành nhà hàng, khi áp dụng.

CHÚ THÍCH: ISO 21542, ISO 21902 và ISO 23599 có thể được tham khảo trong trường hợp này.

4.2.8 Thông gió phải được xem xét trong mọi không gian.

4.3 Lối vào

4.3.1 Thiết kế mặt tiền của nhà hàng truyền thống cần hài hòa với ngôn ngữ và các họa tiết đặc trưng của nền văn hóa đó.

4.3.2 Biển tên của nhà hàng truyền thống phải được bố trí ở mặt tiền.

4.3.3 Lối vào dễ tiếp cận cần có cho người khuyết tật như người đi bằng xe lăn cần hỗ trợ di chuyển hoặc người dùng dụng cụ hỗ trợ đi lại và người đẩy xe đẩy (ví dụ: lối vào bằng phẳng, đường dốc vào nhà hàng được thiết kế phù hợp).

4.3.4 Phải có lối đi riêng biệt dành cho nhân viên, tiếp phẩm và rác thải thực phẩm.

4.4 Không gian chính

4.4.1 Thiết kế tổng thể cho không gian chính nên được thực hiện chuyên nghiệp, đặc biệt đối với các bộ sưu tập hộp đựng, đèn dầu, chân nến, nồi niêu và tượng trang trí, nhằm trang trí theo phong cách thiết kế phù hợp.

4.4.2 Phủ tường cần được xem xét phù hợp với phong cách thiết kế phòng ăn và các cách trang trí khác. Các phòng liền kề không gian mở bên trong nên có cửa sổ để ánh sáng và không khí lưu thông. Rèm cửa cần phù hợp với phong cách trang trí không gian chính.

4.4.3 Vật liệu lát sàn của không gian chính và hành lang phải hài hòa với phong cách truyền thống; Ngoài ra, vật liệu lát sàn nên dễ dàng lau chùi và hài hòa với cách trang trí không gian chính.

CHÚ THÍCH: Có thể sử dụng thiết kế bổ sung.

4.4.4 Nhà bếp có thể được thiết kế để trình diễn nấu ăn. Để đảm bảo sự thông thoáng (thông gió) đúng

chuẩn, cần có sự tách biệt giữa khu vực làm việc và khu vực ăn uống.

4.4.5 Một phần của không gian chính nên được bố trí để đón khách bằng đồ uống nóng hoặc lạnh và đồ ăn nhẹ vào những thời điểm khác ngoài bữa sáng, bữa trưa và bữa tối.

4.4.6 Sảnh cần được trang bị hệ thống thông gió phù hợp với phong cách của nhà hàng truyền thống.

4.4.7 Cần có hệ thống hút khói trong bếp và khu vực lọc khí.

4.4.8 Thiết kế sinh khí hậu (bioclimatic) và các yếu tố kiến trúc bản địa cùng kiến trúc cảnh quan nên được cân nhắc trong việc sắp đặt các tiện nghi.

4.5 Không gian phụ

4.5.1 Cần có nhà vệ sinh riêng cho nam và nữ, với biển hiệu rõ ràng bao gồm ký hiệu nổi và chữ nổi.

4.5.2 Ít nhất có một bồn cầu có ghế ngồi trong nhà vệ sinh (chọn nam và nữ) có thể dành cho khách sử dụng.

4.5.3 Nhà vệ sinh cho nam và nữ nên có khu vực thay đồ cho trẻ em.

4.5.4 Phải có ít nhất một nhà vệ sinh phù hợp với người khuyết tật gồm bồn cầu có không gian quay xe lăn phù hợp, bồn rửa và các vật dụng (ví dụ: xà phòng, khăn giấy) dành cho người khuyết tật, nhà vệ sinh phải có biển báo rõ, bao gồm ký hiệu nổi và chữ nổi.

4.5.5 Các bức tường trong khu vực vệ sinh phải được phủ kín bằng vật liệu dễ làm sạch và khử trùng.

4.5.6 Nhà vệ sinh cần được cung cấp đầy đủ nước, giấy vệ sinh và dung dịch rửa tay.

4.5.7 Để tiết kiệm năng lượng nên cân nhắc việc sử dụng công nghệ thông minh.

4.5.8 Khu vực dành cho nhân viên như phòng ăn, phòng vệ sinh phải được bố trí riêng biệt, khuất khỏi tầm nhìn của khách.

4.5.9 Cần có khu vực chờ, bao gồm chỗ ngồi cho giờ cao điểm.

4.5.10 Thùng rác phải được đặt tại tất cả các không gian phụ.

4.6 Bãi đậu xe

Nhà hàng truyền thống cần phải có khu vực đỗ xe, bao gồm cả chỗ đỗ xe cho người khuyết tật.

GHI CHÚ: Có thể sử dụng bãi đỗ xe công cộng gần nhà hàng truyền thống.

4.7 Khu vực trong nhà và ngoài trời

4.7.1 Khu vực trong nhà phải có biển hiệu rõ ràng chỉ dẫn lối thoát hiểm và nhà vệ sinh.

4.7.2 Thiết kế của khu vực trong nhà hàng nên hài hòa với sảnh chính.

4.7.3 Khuôn viên nhà hàng truyền thống phải sạch sẽ và có cảnh quan đẹp.

4.7.4 Nên sử dụng các sản phẩm thủ công, nhạc cụ hoặc các yếu tố truyền thống khác phù hợp với phong cách của nhà hàng để trang trí cả trong nhà hàng và ngoài trời.

CHÚ THÍCH: Một số quốc gia hoặc khu vực có các hình thức trang trí truyền thống đặc thù; ví dụ, tại Iran, các hồ nước nhỏ có đài phun được sử dụng như một yếu tố trang trí truyền thống trong công trình.

4.7.5 Có hệ thống chiếu sáng trang trí ở khu vực ngoài trời.

4.7.6 Khu vực ngoài trời không được để các vật liệu thô, rác thải hoặc bất kỳ vật dụng nào làm ảnh hưởng đến thẩm mỹ của khu vực.

4.7.7 Các điểm tạm thu gom rác, cần thực hiện các biện pháp loại bỏ mùi và che chắn rác để đảm bảo yêu cầu an toàn và vệ sinh.

5. Chuẩn bị, bày biện bàn ăn

5.1 Vì các ghế ngồi truyền thống có thể gây khó chịu cho một số người, có thể bố trí các loại ghế khác nhau.

5.2 Phong cách đón tiếp và việc bố trí chỗ ngồi cho khách cần phù hợp với phong cách của nhà hàng truyền thống. Các bàn ghế khác được thiết kế hài hòa với chỗ ngồi truyền thống, cần được cung cấp cho những khách không thể sử dụng chỗ ngồi truyền thống.

5.3 Khăn trải bàn, khăn ăn và các vật dụng trang trí khác (nếu có), nên hài hòa với phong cách của nhà hàng truyền thống.

5.4 Nên bố trí bàn phụ để hỗ trợ phục vụ.

5.5 Nếu món ăn được bày trên bàn ăn tự chọn thì nên đảm bảo ở nhiệt độ phù hợp.

5.6 Cần có xe đẩy không gây tiếng ồn để dễ dàng vận chuyển dụng cụ và thực phẩm. Nếu có cách truyền thống khi bê món ăn, ví dụ như sử dụng khay lớn trong một số nhà hàng truyền thống, thì nên ưu tiên áp dụng mang thực phẩm theo cách truyền thống.

5.7 Cần có bảng giữ chỗ dành cho các bàn đã được đặt trước. Đồng thời, mỗi bàn phải được đánh số cụ thể.

5.8 Cần bố trí một bàn với trang thiết bị cần thiết để phục vụ đồ uống nóng và lạnh xen kẽ giữa các món ăn, phù hợp với loại hình ẩm thực và số lượng khách.

5.9 Nên có quà lưu niệm là những biểu tượng công trình thu nhỏ, đồ thủ công và các sản phẩm tự làm.

5.10 Cần có xe lăn và ghế đặc biệt dành cho trẻ em.

5.11 Dụng cụ đặt bàn ăn, dụng cụ ăn và bộ gia vị sử dụng trong nhà hàng truyền thống, cùng với phong cách phục vụ, cần được hài hòa với loại hình ẩm thực, nếu áp dụng.

5.12 Xét trên cả khía cạnh vệ sinh và phong cách đón tiếp, cần tránh việc sử dụng các sản phẩm dùng một lần ví dụ như nhựa melamine hoặc từ nhựa.

6. Nhân viên

6.1 Yêu cầu chung về nhân viên

6.1.1 Tất cả nhân viên của nhà hàng truyền thống, đặc biệt là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng phải mặc đồng phục có thiết kế hài hòa với phong cách của nhà hàng truyền thống đó.

6.1.2 Tất cả nhân viên cần sạch sẽ và gọn gàng.

6.1.3 Tất cả nhân viên, đặc biệt là những người tiếp xúc trực tiếp với thức ăn và đồ uống, phải có giấy chứng nhận sức khỏe về các bệnh truyền nhiễm.

6.1.4 Nhân viên cần được kiểm tra sức khỏe định kỳ.

6.1.5 Cần có những quy định, hướng dẫn cụ thể liên quan đến nhiệm vụ và trách nhiệm của nhân viên. Những nội dung này cần phải được truyền đạt đến nhân viên.

6.1.6 Cần phải dự tính đến các hướng dẫn an toàn rõ ràng và nội dung đào tạo liên quan cho nhân viên, đặc biệt là trong các tình huống như dịch bệnh và đại dịch.

VÍ DỤ: Đối với đại dịch COVID-19, có thể tuân thủ các khuyến nghị cụ thể của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) và các tài liệu do ISO ban hành, như ISO/PAS 5643.

6.2 Trình độ và năng lực của nhân viên

6.2.1 Căn cứ vào nhiệm vụ được giao, nhân viên phải đáp ứng được các yêu cầu về trình độ và năng lực sau đây (xem thêm Điều 10):

Nhân viên phục vụ nhà hàng phải có hiểu biết đầy đủ về thành phần nguyên liệu và quy trình chế biến món ăn và đồ uống có trong thực đơn, cũng như các lợi ích mang lại và rủi ro liên quan. Nhân viên phải có khả năng giải thích được các thông tin này cho khách hàng khi có yêu cầu.

Quản lý, thu ngân, nhân viên đón tiếp tại cửa, nhân viên phục vụ nhà hàng và tất cả nhân sự tiếp xúc trực tiếp với khách quốc tế cần có khả năng giao tiếp bằng ngôn ngữ mà phần đông khách hàng sử dụng.

Nhân viên đón tiếp tại cửa ra vào và một số nhân viên phục vụ nhà hàng, cần có trình độ ngoại ngữ ở mức độ giao tiếp đơn giản, như chào hỏi và hội thoại cơ bản.

6.2.2 Toàn bộ nhân viên gặp mặt trực tiếp với khách hàng, đặc biệt là khách quốc tế, cần được trang bị kiến thức về sự đa dạng văn hóa và kỹ năng giao tiếp với khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau, nhằm ứng xử lịch sự và tôn trọng sự khác biệt văn hóa.

7. Đặc điểm về dịch vụ

7.1 Các yêu cầu về dịch vụ và khuyến nghị

7.1.1 Nên chào đón khách hàng theo phong cách truyền thống.

VÍ DỤ Thấp hương là một phong tục khi chào đón khách tại một số quốc gia.

- 7.1.2** Nhà hàng truyền thống nên có hệ thống đặt chỗ trước.
- 7.1.3** Hóa đơn dành cho khách nước ngoài, cần rõ ràng, được thể hiện bằng tiếng Anh hoặc nếu được bằng ngôn ngữ mà khách sử dụng.
- 7.1.4** Nên chấp nhận nhiều hình thức thanh toán khác nhau, như tiền mặt, thẻ và thanh toán điện tử.
- 7.1.5** Bất cứ thắc mắc nào liên quan đến hóa đơn phải được giải đáp rõ ràng, nhằm mọi thứ đảm bảo minh bạch.
- 7.1.6** Chính sách tiền tip của nhà hàng truyền thống phải được thông tin cho khách hàng.
- 7.1.7** Giờ mở cửa, các món trong thực đơn và lịch trình biểu diễn nhạc sống phải được ghi rõ bằng ngôn ngữ địa phương và tiếng Anh tại lối vào nhà hàng truyền thống.
- 7.1.8** Âm nhạc truyền thống nên được biểu diễn trong thời gian đầu mở cửa. Tuy nhiên, không nên chỉ có âm nhạc truyền thống trong thời gian dài chỉ giới hạn chơi nhạc truyền thống vì điều này có thể gây nhàm chán cho khách,.
- 7.1.9** Hoạt động trình diễn nấu ăn nên được lên kế hoạch và thực hiện liên tục tại sảnh chính hoặc theo lịch trình.
- 7.1.10** Chương trình biểu diễn nhạc sống cần được niêm yết rõ ràng nếu có. Thời gian biểu diễn chính xác và mọi thay đổi trong chương trình phải được thông báo rõ ràng cho khách.
- 7.1.11** Nhạc sống không cần quá lớn, nhưng từ mọi nơi trong khu vực chính đều có thể nghe được.
- 7.1.12** Cần phải tắt tất cả các loại nhạc khác trong thời gian có biểu diễn âm nhạc sống,.
- 7.1.13** Nên tư vấn cho khách về việc lựa chọn chỗ ngồi gần nơi có nhạc sống hay không bởi vì có một số khách ví dụ người cao tuổi, có thể bị ảnh hưởng do âm thanh lớn,
- 7.1.14** Nhà hàng cần có trang bị Wi-Fi miễn phí

7.2. Các yêu cầu về thực đơn

- 7.2.1** Phải có thực đơn in sẵn với mô tả chính xác về thành phần món ăn. Hình ảnh có thể được sử dụng trong thực đơn in sẵn.
- 7.2.2** thực đơn phải có danh mục món ăn và thức uống có ghi giá t được thể hiện bằng ngôn ngữ địa phương và ít nhất bằng một tiếng nước ngoài, khuyến khích sử dụng tiếng Anh.
- 7.2.3** Thực đơn cần dễ đọc và trong tình trạng tốt.
- 7.2.4** Cần phải thông báo cho khách hàng nếu thời gian chuẩn bị thức ăn lâu hơn 30 phút.
- 7.2.5** Thực đơn có các món ăn truyền thống nên kèm theo mô tả quy trình chế biến. Thực đơn cũng phải có ít nhất một hoặc hai món khai vị truyền thống và món tráng miệng.

CHÚ THÍCH: Phụ lục A đưa ra các ví dụ về ẩm thực của các quốc gia khác nhau, bao gồm các món ăn truyền thống (món khai vị, món chính, món ăn kèm, món tráng miệng) và đồ uống truyền thống.

- 7.2.6** Phải hỏi trước khách hàng có cần tránh loại thực phẩm nào không, thực phẩm dị ứng hoặc chế độ ăn

kiêng đặc biệt.

7.2.7 Cần phải có ít nhất một lựa chọn về thực đơn dành cho những người ăn chay.

7.2.8 Đồ uống truyền thống nên được đưa vào thực đơn. Nếu đồ uống truyền thống có chứa cồn cũng nên được ghi rõ. Nên liệt kê các thành phần của đồ uống.

7.2.9 Trong thực đơn phải có nước uống đóng chai.

8. An toàn và an ninh

8.1 Nhà hàng phải được trang bị các phương tiện an toàn, phòng cháy chữa cháy phù hợp.

8.2 Hệ thống đèn/điện chiếu sáng không được làm thay đổi màu sắc của thực phẩm.

8.3 Cần phải tuân thủ các nguyên tắc về vệ sinh an toàn thực phẩm.

CHÚ THÍCH: Các nguyên tắc này có thể bao gồm ISO 22000, Hệ thống phân tích mối nguy và điểm kiểm soát tới hạn (HACCP) và các tiêu chuẩn, nguyên tắc, hướng dẫn của Ủy ban CODEX Alimentarius.

8.4 Tất cả nhân viên tiếp xúc trực tiếp với thực phẩm cần phải có kiến thức về các tiêu chuẩn đảm bảo an toàn thực phẩm.

8.5 Nên cung cấp bộ dụng cụ sử dụng chung (dao, nĩa, thìa, đũa) khi có hai người trở lên ngồi cùng một bàn,.

8.6 Cần phải có các biện pháp phòng ngừa để đảm bảo an toàn và an ninh cho khách.

VÍ DỤ: Xem xét giãn cách an toàn và các hình thức phục vụ an toàn trong giai đoạn đại dịch COVID-19.

9. Quản lý

9.1 Người quản lý hoặc người được ủy quyền/người đại diện cần luôn luôn có mặt tại nhà hàng truyền thống trong giờ làm việc.

9.2 Văn phòng của người quản lý phải được bố trí để khách có thể tiếp cận trong các trường hợp đặc biệt, nếu người quản lý có văn phòng riêng,

9.3 Người quản lý hoặc người được ủy quyền/ người đại diện cần luôn luôn giám sát khu vực ăn uống. Việc giám sát có thể sử dụng thiết bị như hệ thống camera an ninh (CCTV)

9.4 Khách hàng cần được tiếp cận với điện thoại nếu cần thiết.

CHÚ THÍCH: Điều này có thể được thực hiện bằng cách bố trí một điện thoại dành cho khách tại sảnh chính.

9.5 Nhà hàng truyền thống phải có sẵn bộ sơ cứu để sử dụng trong các tình huống khẩn cấp.

9.6 Nhà hàng truyền thống phải có chính sách về sự thỏa mãn của khách hàng và thiết lập quy trình tiếp nhận khiếu nại và góp ý nhằm bảo đảm các biện pháp khắc phục được thực hiện.

CHÚ THÍCH: Tiêu chuẩn ISO 10002 có thể sử dụng trong nội dung này.

9.7 Ban quản lý nhà hàng truyền thống nên xem xét xây dựng chính sách phát triển bền vững, bao gồm các khía cạnh xã hội, môi trường và kinh tế. Các mục tiêu và chỉ tiêu của chính sách phát triển bền vững nên được xác định.

10. Đào tạo

10.1 Toàn bộ nhân viên phải được đào tạo phù hợp với vai trò của họ trong nhà hàng truyền thống. Việc đào tạo ít nhất cần bao gồm các nội dung sau:

Nhiệm vụ và trách nhiệm của nhân viên theo vai trò của nhân viên đó trong nhà hàng truyền thống;

Sự thỏa mãn của khách hàng;

Các tình huống khẩn cấp và biện pháp ứng phó;

An toàn thực phẩm và đồ uống;

Chất lượng dịch vụ, các yêu cầu và sự không phù hợp;

Ứng xử tôn trọng và công bằng với người khuyết tật như các khách hàng khác;

Đào tạo chuyên biệt cho các tình huống đặc thù.

VÍ DỤ: Đào tạo liên quan đến các khuyến nghị của WHO trong giai đoạn đại dịch COVID-19.

10.2 Các khóa đào tạo nên hỗ trợ phát triển nghề nghiệp và tích lũy kinh nghiệm trong việc sử dụng bàn phụ và xe đẩy, thu dọn cũng như phục vụ đồ ăn và đồ uống cho khách theo cách truyền thống.

10.3 Cần triển khai đào tạo về phong tục tập quán và đón tiếp khách cho tất cả nhân viên liên quan.

10.4 Phải xây dựng và triển khai chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên, phù hợp với nhiệm vụ và trách nhiệm của họ.

(Thông tin)

Một số ví dụ về ẩm thực của các quốc gia khác nhau**A.1 Tổng quan**

Việc cung cấp cho du khách những món ăn dân tộc tại các nhà hàng truyền thống ở các điểm du lịch có thể được coi là một yếu tố tạo nên chất lượng trong hoạt động cung ứng dịch vụ. Một số ví dụ về ẩm thực được đưa ra trong phần Phụ lục này cũng sẽ là những thông tin rất hữu ích cho khách hàng. Mỗi quốc gia đều có đặc trưng ẩm thực riêng của quốc gia mình và giới thiệu điều này đến với khách hàng.

A.2 Ví dụ 1: Ẩm thực Iran**A.2.1 Tổng quan**

Các món ăn chính điển hình của Iran là sự kết hợp của cơm với thịt (ví dụ: thịt cừu, thịt gà hoặc cá), các loại rau củ (ví dụ: hành, tỏi, khoai tây, cà chua, cà rốt và các loại rau mùi khác nhau) và các loại hạt. Các loại rau mùi xanh tươi thường được sử dụng cùng với các loại trái cây như: mận, lựu, mận qua, mận khô, mơ và nho khô. Các hương liệu đặc trưng của Iran như nghệ tây, chanh khô, quế và mù tạt được trộn và sử dụng trong một số món ăn.

A.2.2 Cách bày biện bàn ăn và nghi thức truyền thống

Cách bày biện bàn ăn truyền thống của Iran gồm một chiếc khăn trải bàn, được gọi là "sofre", được trải trên bàn hoặc một tấm thảm. Các món ăn chính được đặt tập trung ở giữa, bao quanh là các món ăn nhỏ hơn, bao gồm các món khai vị, các gia vị và món ăn kèm, tất cả đều để gần thực khách nhất. Khi phục vụ thức ăn, người ta sẽ mời khách ngồi vào ghế mềm và bắt đầu bữa ăn. Ngoài các món ăn đặc trưng của Iran, còn có các món ăn vùng miền từ các khu vực cụ thể như Guilan, Azerbaijan, Mazendaran, Golestan, Kurdistan và Khorasan.

Mahyawa là loại nước sốt thơm làm từ cá lên men ở các vùng ven biển phía nam Iran, bao gồm Bushehr, Hormozgan và Khuzestan. Ở miền nam Khuzestan, cũng có một biến thể của "kufte" được gọi là "kibbeh", được làm từ thịt xay, lúa mì nứt và nhiều loại gia vị khác nhau.

A.2.3 Ẩm thực đặc trưng**A.2.3.1 Tổng quan**

Thực phẩm chủ yếu: cơm, bánh mì, trái cây và các loại rau củ.

A.2.3.2 Các món ăn chính

- Kebab: thịt bò nướng, thịt gà nướng, thịt cừu nướng hoặc cá nướng (koobideh kebab, bakhtiari kebab, shishlik, kebab barg, kebab tabe).
- Dizi: món hầm được chế biến từ thịt, ngũ cốc và các thành phần khác (có nhiều loại tùy theo thành phần).
- Ash: Món súp đặc Ba Tư (đôi khi được dùng làm món khai vị).
- Polow (chelow) được gọi là "đĩa cơm hình tròn", kateh và dami; là các loại cơm khác nhau chủ yếu được dùng kèm với kebab hoặc món hầm.
- Món hầm (khoresh): Là sự kết hợp của các thành phần như thịt, thịt gà và rau củ được chế biến cùng nhau, chủ yếu dùng kèm với cơm (ví dụ: ghorme sabzi, fesenjan, gheime).
- Koofteh (cơm nắm với rau củ, đậu Hà Lan và thịt).

A.2.3.3 Các món ăn khai vị

- Eshkeneh: món nước sốt được chế biến từ trứng và các loại rau củ.
- Kashke bademjan: Món trộn giữa "kashk - Một loại sữa chua" với cà tím, tỏi và bạc hà.

- Kotlet, shami, dolmeh, kookoo: Các món ăn của Iran chế biến từ trứng đánh bông được gói lại với nhiều nguyên liệu khác nhau.
- Mirzaghasemi: được làm từ trứng trộn và cà tím nướng, tỏi và cà chua.
- Dolmeh: Món cơm trộn, rau củ, đậu Hà Lan được tách đôi (có hoặc không có thịt), cuộn trong lá nho hoặc nhân cà tím, cà chua hoặc ớt bột.

A.2.3.4 Các món ăn kèm theo

- Zeytoon parvardeh: quả ô liu trộn với bột lựu và quả óc chó nghiền.
- Torshi: xa lát ngâm.
- Sirtorshi: tỏi ngâm giấm.
- Mastokhiar: hỗn hợp sữa chua, dưa chuột và bạc hà.
- Sabzi: các loại rau củ tươi.

A.2.3.5 Các món tráng miệng

- Fereni: Bánh pudding gạo ngọt và sữa, có hương vị nước hoa hồng.
- Sholezard: làm từ gạo hoa nghệ tây có hương vị nước hoa hồng.
- Halva: bột mì và bơ có hương vị nước hoa hồng.
- Bastani-e-zaferani: kem nhụy hoa nghệ tây.
- Falude: miến trộn trong si-rô đường bán đông lạnh và nước hoa hồng.
- Masghati: món thạch làm từ tinh bột nghệ tây.
- Shirberenj: món bánh gạo ngọt có hương vị sữa, nước hoa hồng và các loại gia vị như quế (đôi khi dùng kèm với mứt cánh hoa hồng hoặc nước nho cô đặc, dushab).
- Ranginak: hạt chà là với hỗn hợp một số loại hạt và lúa mì.
- Ruh Afza (Loz-e-Tabriz): Hỗn hợp bột nhào gồm bột hạnh nhân, đường và nước với nghệ tây trong khuôn hình thoi.

A.2.3.6 Các món ăn nhẹ

- Koluche: Bánh quy, được làm chủ yếu ở Fuman và Lahijan.
- Zoolbia bamie: Bột chiên giòn và sữa chua ngâm trong si-rô đường
- Baqlava: Loại bánh ngọt làm từ filo, các loại hạt và si-rô đường
- Ghotab/qotyab: Loại bánh hình lưới liềm, chứa nhân hạnh nhân và quả óc chó có hương vị bạch đậu khấu, quế và nước hoa hồng.
- Sohan: Kẹo giòn làm từ nhụy hoa nghệ tây với các loại hạt.
- Nabat chubi: kẹo cứng, thường có hương vị nhụy hoa nghệ tây.

A.2.3.7 Các loại đồ uống

A.2.3.7.1 Đồ uống nóng

- Trà đen.
- Trà xanh.
- Trà thảo dược.

A.2.3.7.2 Đồ uống lạnh

- Doogh: Được làm từ sữa chua pha với nước.
- Sekanjebin: Nước si-rô làm từ giấm đun sôi và nước, đường hoặc mật ong.
- Sharbat: Nước si-rô làm từ các thành phần khác nhau như: cam, quýt hoặc hạt chia.

A.3 Ví dụ 2: Ẩm thực Hàn Quốc

A.3.1 Các món ăn chính

- Bap (cơm): Một món ăn chủ yếu của Hàn Quốc, là cơm trắng. Nó cũng có thể bao gồm các loại ngũ cốc khác. Có nhiều loại "Bap" tùy theo nguyên liệu, như huinbap (cơm trắng); japgokbap (cơm với lúa mạch, kê và đậu); byeolmibap (cơm với rau, hải sản và thịt); và bibimbap (cơm trộn namul và thịt bò).
- Juk (cháo) là món ăn Hàn Quốc được hình thành từ rất sớm, gồm các loại ngũ cốc đun sôi trong thời gian dài, cùng lượng nước gấp năm đến bảy lần. Có nhiều loại "juk" tùy thuộc vào thành phần. "Juk" không chỉ được phục vụ như một món ăn chính mà còn có thể là một phần của một bữa ăn đặc biệt (ví dụ như phục vụ cho bệnh nhân, hay vì lợi ích sức khỏe).
- Guksu (mì) được làm bằng cách nhào bột mì/bột kiều mạch rồi kéo/cán bột thành những cuộn dài. Mì đã góp phần hình thành và phát triển việc sử dụng đũa ở Hàn Quốc.
- Mandu là một loại bánh bao làm từ bột mì mỏng bọc nhân rồi hấp hoặc luộc trong jangguk (súp nước tương). Đây là đặc sản của vùng phía Bắc Hàn Quốc. Tteokguk (súp bánh bao và súp mì ống bánh gạo cắt lát) bao gồm những chiếc bánh gạo trắng được cắt theo đường chéo rồi ninh trong "jangguk". Nó được phục vụ vào ngày đầu tiên của một năm.

A.3.2 Các món ăn kèm

- Guk (súp): là món súp gồm rau, hải sản và/hoặc thịt được chế biến kèm với nhiều nước. Một số loại là malgeun-jangguk (súp nước tương trong), tojangguk (súp tương đậu nành), gomguk (súp thịt bò ninh nhừ) và naengguk (súp lạnh). Cách bày bàn ăn tiêu chuẩn của Hàn Quốc luôn có "bap - cơm" và "guk - súp". "Guk" đã góp phần giúp hình thành và phát triển việc sử dụng thìa ở Hàn Quốc.
- Jjigae (món hầm): ít nước, nhiều nguyên liệu đặc và có vị mặn hơn súp. Các món hầm thường bao gồm malgeun-jjigae (jjigae trong) và tojang-jjigae (jjigae tương đậu nành).
- Jeongol (lẩu): vốn dĩ khởi đầu là một món ăn cung đình. Nó bao gồm thịt, hải sản, nấm và một số loại rau củ được ninh trong nước dùng ngay trước khi phục vụ cho bữa tối hoặc như một món ăn kèm được dùng với rượu.
- Jjim (món hấp) có nguyên liệu chính được nấu cùng gia vị trong nước ngập sâu, có thể được luộc với súp, ngay phía trên các nguyên liệu đặc hoặc được nấu theo phương pháp hấp.
- Sean (rau củ nhồi hấp hoặc luộc). Đây là một món rau như bí ngô, dưa chuột, cà tím và bắp cải hoặc đậu phụ nhồi thịt bò, nấm được hấp hoặc luộc trong nước dùng.
- Jorim (món om) là một phương pháp chế biến om thịt, hải sản hoặc rau với nước tương hoặc tương ớt đỏ trên mức lửa nhỏ. Các nguyên liệu được om nấu trong thời gian dài để hương vị thấm vào. Món này có gia vị đậm đà và có thể trữ được rất lâu.
- Cho (janggwa) (hải sản tẩm gia vị và om) là món sên/ốc biển luộc, bào ngư và sò (vẹm) kèm gia vị, được nấu ở mức lửa nhỏ. Chất lỏng tinh bột được thêm vào trước khi đun sôi. Cuối cùng sẽ được nước súp khá đặc và bóng.
- Bokkeum (món xào) là món xào với thịt, hải sản hoặc các loại rau củ. Bokkeum có hai loại: một loại xào trên chảo dầu nóng, một loại xào với nước tương và đường.
- Gui (món nướng) là món thịt, hải sản hoặc các loại rau củ được nướng nguyên (hay nướng mọi) hoặc nướng sau khi tẩm ướp thêm gia vị.
- Jeon (món áp chảo) gồm các loại thịt, hải sản hoặc các loại rau củ được áp chảo sau khi đã được băm

hoặc thái lát, sau đó phủ một lớp bột mì và trứng đánh. Jeok (brochette - xiên que) là một món ăn gồm các nguyên liệu áp chảo sau khi đã được tẩm gia vị và xiên.

- Hoe (cá tươi sống hoặc thịt sống) là một món ăn của thịt sống, cá hoặc rau củ được tẩm ướp với nước tương giấm, tương ớt đỏ hoặc mù tạt. Nó cũng có thể được chần trong nước sôi. Pyeonyuk (thịt ép) là món thịt bò hoặc thịt lợn ép và được thái lát. Jokpyeon (thịt giò ép/giò thủ) là một món ăn gồm đầu bò và chân bò được ép chặt rồi thái lát.

- Mareun-chan (món ăn kèm khô) là món ăn được làm từ thịt, hải sản và/hoặc rau củ tẩm muối và gia vị có thể bảo quản được lâu. Có thể thường thức khô hoặc chiên lên.

- Jangajji (rau củ ngâm chua là một món ăn kèm gồm các loại rau muối, như củ cải Hàn Quốc, dưa chuột, rễ hoa chuông và tỏi trộn với nước tương, tương đậu nành hoặc tương ớt đỏ. Nó có thể được lưu trữ trong một thời gian dài.

- Jeotgal (hải sản lên men bằng muối) là món ăn kèm gồm tôm, cá cơm hoặc nghêu ướp với muối đã lên men, thường được dùng như món ăn kèm hoặc dùng để làm gia vị.

- Sukchae (rau luộc) là một món luộc các loại rau củ. Nó cũng có thể được trộn hoặc chiên với gia vị. "Sukchae" là món ăn kèm cơ bản phổ biến ở Hàn Quốc.

- Saengchae (salad tươi) là món salad tươi theo mùa được trộn với nước tương giấm, tương ớt đỏ hoặc mù tạt, có vị ngọt và chua. Đây là phương pháp chế biến tốt nhất nhằm giữ được hương vị và phần lớn chất dinh dưỡng có trong nguyên liệu.

- Kimchi (rau củ tẩm gia vị và lên men) là món ăn được chế biến bằng cách ướp bắp cải và củ cải Hàn Quốc với muối; thêm ớt đỏ, tỏi, hành lá, gừng và hải sản ướp muối, sau đó trộn kỹ và để lên men dần dần. "Kimchi" là món ăn kèm tinh túy ở Hàn Quốc. Nó là điển hình cho loại thực phẩm lên men và được bảo quản rất tốt.

A.3.3 Các món tráng miệng

- Tteok (bánh gạo) là món ăn được làm bằng cách hấp, chiên hoặc luộc bột gạo, hay bột ngũ cốc khác sau khi được rưới nước trước. "Tteok" thường được phục vụ trong các dịp lễ.

- Hangwa (bánh quy) là loại bánh quy truyền thống của Hàn Quốc. Bánh này có nhiều loại, tùy thuộc vào nguyên liệu hoặc công thức chế biến, chẳng hạn như: yumilgwa, gangjeong, sanja, dasik, jeonggwa, suksilgwa, gwapyeon, yeotgangjeong và yeot.

- Eumcheong (đồ uống) là loại đồ uống không cồn.

A.4 Ví dụ 3: Ẩm thực Mozambique

A.4.1 Tổng quan

Ẩm thực Mozambique đặc trưng bởi các hương vị như chanh, tỏi, ớt, dứa và hạt điều. Các món ăn trong vùng phụ thuộc nhiều vào hải sản từ bờ biển của quốc gia này. Các loại trái cây nhiệt đới như xoài, bơ và đu đủ rất dễ tìm thấy nơi đây.

Vùng Inhambane và Zambezia là những nơi sản xuất dứa lớn nhất trong nước và do đó, cả sữa dứa- được chiết xuất từ bã dứa nạo, ngâm với trái của cây rnarula cùng nước ấm - và củi dứa đều là những nguyên liệu được sử dụng phổ biến trong ẩm thực. Các công thức nấu ăn làm từ dứa bao gồm gà Zambezian và mucapata (một món ăn làm từ đậu soroco, gạo và dứa). Ở vùng Inhambane, củi dứa cũng được sử dụng rộng rãi để chế biến một số đồ ngọt truyền thống, chẳng hạn như katalalango, một loại bánh được làm từ đậu ngô, hành tây, dứa, matortore, bánh sắn và các món tráng miệng. Badjias [đậu mắt đen với ớt (piri-piri), rau mùi tây và tỏi], sắn, khoai lang và bánh mì là món cơ bản của bữa sáng khá phổ biến tại Mozambique. Trên khắp đất nước này cũng có các loại lá, rau và củ truyền thống sử dụng là những nguyên liệu cơ bản để làm nước sốt kèm với cơm hoặc xima (ngô trắng polen ta), thường được chế biến với nước cốt dứa và đậu phộng nghiền nhỏ.

Cá và hải sản chiếm một vị trí nổi bật trong ẩm thực của Mozambique. Ngon nhất là được thưởng thức

hương vị tự nhiên của mực, tôm hùm, cua, tôm, nghêu, cá bằng cách nướng trên than hoa. Tất cả đều được phục vụ với nước sốt đơn giản được làm bằng cách kết hợp nước cốt chanh, ớt (tùy chọn) và muối.

Hầu hết các đồ uống truyền thống phổ biến được làm bằng trái điều, marula, sắn, maphilua, xoài và mía.

A.4.2 Các món khai vị

- Súp sắn.
- Tôm tẩm bột.
- Badjia (làm bằng đậu đen, có thể ăn kèm bánh mì).

A.4.3 Các món chính

- Matapa (lá sắn được nghiền nhuyễn trong cối).
- Mukapata (gạo, dừa, đậu xanh tách vỏ).
- Chicoa (cá khô).
- Frango à Zambeziana (gà nướng nước cốt dừa).
- Tôm nướng.
- Cơm đu đủ dừa.

A.4.4 Các món tráng miệng

- Sữa chua Malambe.
- Sắn ngọt.
- Mafura (cháo truyền thống) nấu với khoai lang.

A.4.5 Các món xa lát

- Xa lát đậu.
- xà lách kèm thịt gà.
- Xa lát hải sản.

A.4.6 Các loại đồ uống

A.4.7 Đồ uống nóng

- Txambalakati (trà prince).

A.4.7.1 Đồ uống lạnh

- Maheu (đồ uống không cồn được làm từ cháo bột ngô lên men).
- Nước ép dưa lưới Malambe (tùy chọn).
- Nước ép Maphiliwa.
- Nước ép hạt điều.

A.5 Ví dụ 4: Ẩm thực Trung Quốc

A.5.1 Tổng quan

Ẩm thực Trung Quốc là tên gọi chung cho tất cả các loại món ăn từ các vùng miền và dân tộc khác nhau tại đất nước này. Ẩm thực Trung Quốc mang đặc trưng bởi lịch sử lâu đời, với những nguyên liệu có chất lượng cao, chủng loại phong phú, hương vị độc đáo, kỹ thuật tinh tế và chú trọng vào thời gian cũng như mức độ nhiệt khi chế biến.

A.5.2 Các món nguội

Các món ăn nguội hoặc được gọi là cold platters (đĩa hỗn hợp thịt nguội, phô mai và các món ăn kèm...) được dùng làm món khai vị hoặc dùng kèm với rượu vang. Món nguội có hai loại: món thịt và món rau.

A.5.3 Các món nóng

Một số ví dụ về các món ăn được nấu trên nền nhiệt độ cao:

- Món xào: là món được chế biến bằng cách xào một hoặc nhiều nguyên liệu hoặc bán thành phẩm trong nồi, cùng với dầu, thực phẩm kèm theo và các gia vị. Các món ăn đặc trưng bao gồm thịt ba chỉ om kiểu Trung Quốc, cá khô, gà kung pao và đậu phụ Mapo.
- Món chiên hoặc chiên giòn: là món được chế biến trong dầu ở nhiệt độ cao hơn. Các món ăn đặc trưng gồm có phi lê chiên giòn, tôm chiên mềm, vịt chiên, tôm đũa phượng chiên giòn.
- Món om: là món được chế biến bằng cách ninh nhỏ lửa một hoặc nhiều loại thực phẩm hoặc bán thành phẩm trên lửa nhỏ trong nồi có nắp đậy (được đậy nắp) trong thời gian dài. Các món ăn đặc trưng bao gồm tôm om dầu, măng om dầu, cánh gà om rượu và miếng vịt om sốt sa tế.
- Món hấp: là món được nấu bằng hơi nước (từ nước sôi) làm môi trường truyền nhiệt. Các món ăn đặc trưng bao gồm thịt lợn hấp bột gạo, cá hấp, cơm hấp sườn heo và thịt ba chỉ om cải xanh.

A.5.4 Các món lẩu

Món ăn truyền thống của Trung Quốc, sử dụng một cái nồi làm dụng cụ, đặt trên nguồn nhiệt để đun sôi với nước hoặc súp, cùng với nhiều loại thịt, rau củ và các loại gia vị khác nhau nêm vào cho vừa ăn. Các món lẩu phổ biến bao gồm: Lẩu cừu Bắc Kinh, Lẩu nấm, Lẩu hải sản, Lẩu Sicrann và Lẩu Trùng Khánh.

A.5.5 Các món nướng

Thức ăn được nấu chín bằng cách tiếp xúc lâu với nhiệt trên ngọn lửa. Các món nướng tiêu biểu bao gồm vịt quay Bắc Kinh, thịt cừu quay Tân Cương và lợn sữa quay Quảng Đông.

A.5.6 Các món Súp

- Nước súp trong: nước súp có màu trong, vị tươi.
- Súp đặc: súp chứa nhiều chất rắn lơ lửng.
- Canh Geng: là món súp chủ yếu trộn với thịt, rau và tinh bột đặc.

A.5.7 Các món ăn chính/chủ đạo

Các món ăn chính trong nhà hàng truyền thống Trung Quốc.

- Cơm: một loại hạt ngũ cốc được hấp, luộc hoặc chiên với các loại ngũ cốc khác như kê hoặc lúa miến. Các món cơm phổ biến bao gồm: cơm rau, cơm bát bảo, cơm chiên trứng và cơm chiên Dương Châu.
- Cháo: một loại thực phẩm bán - lỏng được nấu từ gạo, kê, ngô, đậu và các loại ngũ cốc khác. Các loại cháo phổ biến bao gồm: cháo đậu đỏ (đậu xanh), cháo hạt sen, cháo khoai mỡ, cháo cá và cháo rau.
- Mì: sợi được nấu chín hoặc xào, hoặc miếng bột nhỏ làm từ ngũ cốc hoặc bột đậu và nước. Các loại mì điển hình bao gồm mì Zhajiang (nguồn gốc từ tỉnh Sơn Đông), mì nước sốt, mì trộn, mì Saozi, mì bào thủ công Sơn Tây, mì khô nóng Vũ Hán, mì Trùng Khánh, mì Dandan và mì Danzai.
- Jiaozi (bánh bao): gói bánh bao luộc có hình bán nguyệt và có nếp gấp.
- Bánh kếp (Bánh crepe): là hỗn hợp bột mì và nước, được nấu chín hoặc tạo thành hình bầu dục bằng cách nướng, chiên hoặc hấp.
- Bánh bao hấp: thực phẩm đã ủ hoặc đã chín được hấp trong bột lên men.
- Baozi (bánh bao hấp): rau và thịt nấu chín bọc trong bột mịn.

A.5.8 Các món ăn vặt

Các món ăn có phong cách và đặc điểm riêng tại các vùng khác nhau của Trung Quốc.

- Wonton: Bột mì làm từ bột mì hình vuông hoặc giấy gói chứa đầy thịt hoặc rau cắt nhỏ hoặc băm nhỏ. Các góc của bột được ép lại với nhau để tạo thành các bó hình quả cầu hoặc hình tam giác, sau đó được chiên giòn hoặc luộc.
- Deep-fried bread sticks (Bánh mì que chiên giòn): là loại bánh mì được chiên ngập dầu nóng, có hình dạng dài, rỗng.
- Soybean (Sữa đậu nành): là thức uống được làm bằng cách nghiền đậu nành ngâm với nước, sau đó đun sôi hỗn hợp nguyên liệu.
- Shaomai: một món chế biến theo phương pháp hấp được bọc trong bột, luộc chín. Phần trên của "Shaomai" có hình quả lựu và mềm mại như một bông hoa.
- Double skin milk: món tráng miệng truyền thống của người Quảng Đông được làm từ sữa trâu có vị ngọt, mềm và mịn.
- Oyster omelette (Trứng tráng hàu): một món ăn dạng bánh được làm từ hàu tươi, trứng, bột khoai lang, rau xanh, hẹ và nước ép hải sản.

A.5.9 Các món ăn dịp Lễ hội

- Rice cake (Bánh gạo) được làm từ gạo nếp hoặc bột gạo nếp. Bánh gạo có ba màu đỏ, vàng và trắng, tượng trưng cho vàng và bạc. Ở miền nam Trung Quốc, có phong tục ăn bánh gạo vào dịp năm mới, tượng trưng cho một cuộc sống ngọt ngào, những bước phát triển nhảy vọt và sự hanh thông trong một năm mới.
- Yuanxiao (còn gọi là Tangyuan), là món ăn đặc biệt nhất trong Lễ hội đèn lồng (hay Lễ hội Thượng Nguyên, Tết Nguyên tiêu). Bánh "Yuanxiao" có dạng hình cầu, được làm từ bột gạo nếp và các thành phần khác. Nó thường chứa nhân và được ăn cùng với súp sau khi luộc chín.
- Spring pancakes (Bánh xèo): là loại bánh dẹt nướng hoặc hấp bằng bột mì. Món bánh này thường được ăn kèm với rau.
- Zongzi (Bánh bao gạo nếp/bánh bao tam giác): món bánh bao truyền thống trong các Lễ hội Thuyền rồng/Tết Đoan Ngọ, được làm bằng gạo nếp luộc, bọc trong lá tre hoặc lá sậy có hình nón hình tam giác.
- Moon cakes (Bánh trung thu): Món ăn vào dịp Tết trung thu. Bánh thường có hình tròn, được nhồi và nướng lên. Vì bánh trung thu tượng trưng cho sự đoàn viên hạnh phúc nên chúng được coi là sự hiến tế lên mặt trăng và được tặng cho người thân, bạn bè như một món quà.

A.5.10 Trà Trung Quốc

- Green tea (Trà xanh): là loại trà không lên men, màu xanh và hương thơm của lá trà tươi mềm được duy trì bằng phương pháp vô hiệu hóa enzym.
- Black tea (Trà đen - còn gọi là hồng trà): một loại trà lên men hoàn toàn, có hương thơm tươi mát và đậm đà được tạo ra bằng cách làm chuyển màu nâu của lá trà tươi, qua quá trình làm héo và lên men.
- White tea (Trà trắng - còn gọi là Bạch trà): là loại trà bán lên men, được sấy khô bằng cách làm héo và để lộ ra búp trắng có hương thơm tươi mát.
- Yellow tea (Trà vàng): trà được lên men nhẹ. Kỹ thuật chế biến tương tự như trà xanh, ngoại trừ quá trình "màu vàng sẫm" thêm trước hoặc sau khi làm khô lá, qua đó giúp thúc đẩy quá trình oxy hóa một phần chất diệp lục polyphenol và các chất khác của nó.
- Dark tea (Trà đen): được đặt tên theo màu đen của trà thành phẩm. Quá trình pha trà thường bao gồm bốn bước: làm xanh, xoắn, cuộn và sấy khô. Các loại điển hình bao gồm trà Tây Tạng Tứ Xuyên (Biancha) và trà cổ An Huy (Ancha).
- Oolong tea (Trà Ô Long): một loại trà bán lên men, còn được gọi là trà xanh, với hương thơm êm dịu được tạo ra bằng cách làm héo, lắc và chiên.
- Pu'er tea (Trà Phổ Nhĩ): là loại trà sử dụng loại lá trà xanh to của Vân Nam phơi nắng, được bảo hộ trong phạm vi địa lý quy định, là một nguyên liệu thô với kỹ thuật và phương pháp chế biến đặc biệt. Theo kỹ

thuật chế biến và chất lượng, trà Pu'er có thể được chia thành trà thô và trà được đun chín.

Ẩm thực Việt Nam

Phụ lục B

(Thông tin)

Giới thiệu khái quát về ẩm thực Việt Nam

B.1 Tổng quan

Ẩm thực Việt Nam là sự kết hợp hài hòa giữa nguyên liệu tự nhiên phong phú, kỹ thuật chế biến đa dạng và triết lý cân bằng âm - dương trong ăn uống. Đặc trưng nổi bật của ẩm thực Việt Nam là sự hài hòa về hương vị, màu sắc và dinh dưỡng. Gia vị đặc trưng của ẩm thực Việt Nam như nước mắm, mắm tôm, gừng, sả, ớt, tiêu và nghệ được phối hợp linh hoạt trong chế biến món ăn nhằm làm nổi bật hương vị tự nhiên của thực phẩm. Nước mắm và các loại mắm truyền thống giữ vai trò quan trọng trong ẩm thực Việt Nam, vừa là gia vị, vừa là nước chấm, tạo nên bản sắc riêng. Bữa ăn truyền thống thường được cấu trúc theo nguyên tắc hài hòa giữa món mặn, món rau và món canh, bảo đảm cân bằng dinh dưỡng và khẩu vị.

B.2 Cách bày biện bàn ăn và nghi thức truyền thống

Bữa ăn truyền thống Việt Nam thường sử dụng mâm tròn hoặc bàn ăn, kèm theo bát, đĩa, đũa và thìa. Trên mâm/bàn ăn, các món ăn được đặt ở giữa bàn, xung quanh là bát cơm và đũa của từng thực khách. Cơm được phục vụ trong bát riêng cho từng người, trong khi các món mặn, món rau và canh được đặt giữa mâm/bàn để dùng chung. Màu sắc món ăn có sự hài hòa giữa món mặn, món rau và món canh. Cách xếp đặt các món ăn chính giữa mâm/bàn ăn để mọi người cùng dùng chung thể hiện tính cộng đồng và sự gắn kết trong văn hóa ẩm thực Việt Nam.

Nghi thức ăn uống truyền thống đề cao sự tôn trọng, lịch sự và thứ bậc; người trẻ thường mời người lớn tuổi trước khi bắt đầu bữa ăn.

Trong các nhà hàng truyền thống phục vụ khách du lịch, cách bày biện bàn ăn và nghi thức ăn uống cũng thường kết hợp giữa phong cách truyền thống chung của Việt Nam và bản sắc văn hóa riêng của từng vùng miền của Việt Nam.

B.3 Ẩm thực đặc trưng

Đối với ẩm thực Việt Nam các món ăn truyền thống Việt Nam thường sử dụng gạo và các sản phẩm từ gạo làm thực phẩm chủ yếu, kết hợp với các thực phẩm tươi sống như: rau củ quả, thủy hải sản, thịt gia súc, gia cầm, trứng, các loại đậu, cùng nhiều loại gia vị tự nhiên và các loại rau thơm.

B.3.1 Các món nguội

Các món nguội trong ẩm thực truyền thống Việt Nam thường được sử dụng làm món khai vị hoặc ăn kèm trong bữa ăn chính. Các món này có đặc điểm chung là vị thanh, ít chất béo và dễ tiêu hóa.

- Các món gỏi (nộm) truyền thống: gỏi ngó sen, gỏi đu đủ, gỏi thập cẩm.
- Các món cuốn: nem cuốn, gỏi cuốn.
- Các sản phẩm thịt chế biến nguội: giò lụa, giò bò, chả quế, nem chua.

B.3.2 Các món nóng

Các món nóng là nhóm món ăn chiếm tỷ trọng lớn trong bữa ăn truyền thống Việt Nam, được chế biến với nhiều phương pháp khác nhau:

- Món xào: thực phẩm được xào nhanh với ít dầu và gia vị. Các món tiêu biểu gồm các loại rau muống xào tỏi, thịt bò xào hành tây, thịt gà xào sả ớt.
- Món rán/chiên: thực phẩm được làm chín theo phương pháp chiên sâu. Các món tiêu biểu gồm nem rán

(chả giò), cá rán, đậu phụ rán, trứng rán.

- Món kho: thực phẩm được nấu chín trên lửa nhỏ trong thời gian tương đối dài với lượng nước vừa phải và gia vị đậm. Các món tiêu biểu gồm cá kho tộ, cá kho riềng, cá kho nước dừa, thịt kho tàu, thịt kho mắm tép, gà kho gừng, tôm rim.

- Món hấp: thực phẩm được làm chín bằng hơi nước. Các món tiêu biểu gồm mực hấp gừng, cá quả hấp bầu, bánh cuốn, bánh bèo, bánh đúc, bánh bao, bánh giò.

B 3.3 Các món lẩu

Lẩu là món ăn gồm có các nguyên liệu tươi (thịt, cá, hải sản, rau) được nhúng chín trong nồi nước dùng đun sôi tại bàn và ăn nóng cùng với bún. Các loại lẩu truyền thống tiêu biểu gồm lẩu riêu cua, lẩu cá, lẩu mắm, lẩu gà lá giang, lẩu bò nhúng dấm, lẩu cá linh bông điên điển.

B 3.4 Các món nướng

Thực phẩm (thịt, hải sản, rau củ) được làm chín trực tiếp trên nguồn nhiệt cao như than, củi, ... Các món nướng truyền thống tiêu biểu gồm thịt ba chỉ nướng than hoa, gà nướng, mực nướng, cá nướng trui, nem nướng.

B 3.6 Các món canh

Canh là món ăn lỏng kết hợp rau củ, thịt, thủy hải sản và gia vị, thường ăn trong bữa chính cùng với cơm.

- Canh rau: canh rau muống, canh cải cá rô đồng, canh rau tập tàng, canh rêu cua.

- Canh chua: canh chua cá lóc, canh chua me.

B.3.7 Các món ăn chính:

Các món ăn chính bao gồm cơm, cháo, bún, phở được làm từ gạo tẻ được dùng làm thành phần chính cho các món ăn thịt, cá, rau, canh...

Cơm: Cơm trắng, cơm chiên, cơm lam

Cháo: cháo trắng/cháo hoa, cháo cá, cháo thịt băm, cháo gà, cháo sườn

Bún: Bún chả Hà Nội, Bún bò Huế, Bún thang, Bún rêu cua, Bún ốc, Bún mắm, Bún cá, Bún sữa

Phở: Phở Hà Nội, Phở Trảng An, Phở Nam Định, Phở khô Gia Lai

Bánh truyền thống: bánh chưng, bánh tét, bánh cuốn, bánh xèo.

B.3.8 Các món ăn vặt:

Các món ăn vặt truyền thống được sử dụng phổ biến trong đời sống thường ngày và tại các khu chợ.

- Bánh đúc

- Bánh tro

- Bánh rán (bánh khoai/chuối chiên, bánh tiêu)

- Bánh trôi

- Bánh da lợn

- Kẹo/ Bánh in

- Mứt các loại (Mứt gừng, mứt dừa...)

- Các loại chè (Chè thập cẩm, chè đậu đen, chè đậu xanh, chè hạt sen...)

B.3.9 Các món ăn truyền thống trong ngày lễ:

Ẩm thực truyền thống Việt Nam gắn liền với các ngày lễ, tết và nghi lễ cộng đồng.

- Tết Nguyên đán: bánh chưng, bánh tét, thịt ngâm mỡ, bò kho, thịt đông, thịt kho tàu, giò chả, nem chua, tré, canh măng, canh khổ qua nhồi thịt, dưa hành, dưa món.

- Tết Đoan ngọ: cơm rượu nếp, thịt vịt, bánh giò, bánh ú, chè trôi nước, chè kê.

- Lễ giỗ, cưới hỏi và lễ hội truyền thống: mâm cỗ truyền thống gồm xôi, gà luộc, các món canh, món kho và món xào.

B.3.10 Đồ uống truyền thống Việt Nam

+ Đồ uống truyền thống sử dụng hằng ngày:

-Trà: Trà xanh, Trà đen, Trà gừng, Trà vối, Chè tươi

-Nước thảo mộc: nước râu ngô, nước lá, nước sâm

-Nước gạo/đậu rang

-Nước trái cây: Nước dừa tươi, nước dưa hấu, nước thơm

-Cà phê: cà phê pha phin

+ Rượu:

- Rượu gạo/thóc: rượu Bàu Đá, rượu Mẫu Sơn, rượu Làng Chuồn, rượu San Lùng Lào Cai

- Rượu nếp: rượu làng Vân, rượu Kim Sơn, rượu Gò đen, rượu nếp Cái Hoa vàng ,..

- Rượu cần: rượu cần Tây Nguyên, rượu cần Hòa Bình/ Sơn La

- Rượu ngô: rượu ngô Bàn Phố, rượu ngô men lá Na Hang

- Rượu trái cây/ rượu ngâm: rượu Táo Mèo, rượu Ba Kích; rượu Hồng Đào, rượu sim Phú Quốc

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] ISO 9000:2015, *Hệ thống quản lý chất lượng - Nguyên tắc cơ bản và từ vựng*
- [2] ISO 10002, *Quản lý chất lượng - Sự hài lòng của khách hàng - Hướng dẫn giải quyết khiếu nại trong một tổ chức*
- [3] ISO 18065:2015, *Du lịch và các dịch vụ liên quan - Dịch vụ du lịch cho mục đích công cộng do Cơ quan quản lý các khu bảo tồn thiên nhiên cung cấp - Các yêu cầu*
- [4] ISO 18513, *Dịch vụ du lịch - Khách sạn và các loại hình cơ sở lưu trú du lịch khác - Từ vựng*
- [5] ISO 21401:2018, *Du lịch và các dịch vụ liên quan - Hệ thống quản lý bền vững cho cơ sở lưu trú - Các yêu cầu*
- [6] ISO 21542, *Xây dựng công trình - Khả năng tiếp cận và sử dụng của môi trường xây dựng*
- [7] ISO 21902, *Du lịch và các dịch vụ liên quan - Du lịch dễ tiếp cận cho tất cả mọi người - Yêu cầu và khuyến nghị*
- [8] ISO 22000, *Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm - Yêu cầu đối với mọi tổ chức cung ứng chuỗi thực phẩm*
- [9] ISO 23599, *Sản phẩm hỗ trợ cho người mù và người khiếm thị - Chỉ báo bề mặt đi lại bằng xúc giác*
- [10] ISO/PAS 5643, *Du lịch và các dịch vụ liên quan - Những yêu cầu và hướng dẫn nhằm giảm sự lây lan của Covid-19 trong ngành du lịch*
- [11] *Văn bản cơ bản về vệ sinh thực phẩm Codex Alimentarius*. Ấn bản thứ tư. Tổ chức Lương thực và Nông nghiệp Liên Hợp Quốc, Tổ chức Y tế Thế giới, Rome, 2009
- [12] *Codex Alimentarius*. Available from: <http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/en/>

