

MẪU NỘI QUY QUÁN TRÀ SỮA

25 điều dành cho nhân viên phục vụ, pha chế, thu ngân và quản lý ca

MẪU THAM KHẢO - HÃY CHỈNH SỬA THEO QUY MÔ, HỢP ĐỒNG VÀ QUY ĐỊNH ÁP DỤNG TẠI CƠ SỞ

Tên quán: _____

Ngày áp dụng: _____ Người phê duyệt: _____

Cách sử dụng mẫu

- Điền tên quán, ngày áp dụng và người phê duyệt trước khi ban hành.
- Xóa hoặc sửa những điều không phù hợp với mô hình và quy trình thực tế.
- Giải thích nội quy trong buổi onboarding và để nhân viên xác nhận đã đọc.
- Tách rõ quy trình vận hành với các nội dung liên quan đến kỷ luật lao động, lương, khấu trừ và quyền lợi.
- Rà soát lại định kỳ khi menu, ca làm, thiết bị hoặc quy trình order thay đổi.

A. GIỜ GIẤC, CA LÀM VÀ BÀN GIAO

- Đi làm đúng giờ** - Nhân viên có mặt trước giờ vào ca đủ thời gian để thay đồng phục, kiểm tra khu vực và nhận bàn giao.
- Chăm công đúng quy định** - Không chấm công hộ, nhờ người khác chấm công hoặc tự ý sửa thông tin chấm công.
- Nghỉ và đổi ca phải báo trước** - Mọi yêu cầu nghỉ, đổi ca hoặc đi muộn cần báo theo kênh và thời hạn do quán quy định, trừ trường hợp khẩn cấp.
- Không tự ý rời vị trí** - Trong giờ làm việc, nhân viên chỉ rời vị trí khi đã bàn giao hoặc được quản lý ca đồng ý.
- Bàn giao cuối ca đầy đủ** - Ca trước cần bàn giao tiền, nguyên liệu, đơn đang xử lý, món tạm hết, vệ sinh, sự cố và các việc chưa hoàn tất cho ca sau.

B. ĐỒNG PHỤC, VỆ SINH VÀ TÁC PHONG

- Mặc đúng đồng phục** - Đồng phục sạch, gọn; đeo băng tên nếu quán áp dụng; giày dép và phụ kiện phù hợp với vị trí làm việc.
- Giữ vệ sinh cá nhân** - Tóc gọn, móng tay sạch, hạn chế mùi nước hoa quá mạnh; tuân thủ yêu cầu riêng đối với khu pha chế và khu thực phẩm.
- Không dùng điện thoại cho việc riêng khi đang phục vụ** - Chỉ sử dụng điện thoại cá nhân trong giờ làm việc theo quy định của quán hoặc khi phục vụ công việc.
- Giao tiếp lịch sự** - Không tranh cãi, lớn tiếng, nói tục hoặc có thái độ thiếu tôn trọng với khách hàng và đồng nghiệp.

10. Không ăn uống trong khu vực phục vụ/pha chế nếu không được phép - Thực hiện ăn ca, uống nước và nghỉ tại khu vực được quán quy định.

C. NỘI QUY NHẬN ORDER VÀ PHỤC VỤ KHÁCH

11. Xác nhận order trước khi chuyển xử lý - Kiểm tra tên món, size, topping, số lượng, ghi chú và bàn trước khi xác nhận order.

12. Không tự ý thay món hoặc topping - Nếu món hết hoặc cần thay thế, phải thông báo khách và cập nhật đúng quy trình trước khi chuyển pha chế.

13. Sai order phải báo ngay - Khi phát hiện sai món, thiếu món hoặc sai bàn, báo quản lý ca/bộ phận liên quan ngay thay vì tự xử lý bằng cách bỏ hoặc sửa không có xác nhận.

14. Hủy món theo đúng quy trình - Không tự ý xóa/hủy order sau khi đã xác nhận. Ghi rõ lý do và người phê duyệt nếu hệ thống/quán yêu cầu.

15. Theo dõi đơn chưa hoàn tất - Nhân viên phụ trách cần kiểm tra các đơn đang chờ và chủ động phối hợp khi thời gian xử lý bất thường.

D. NỘI QUY PHA CHẾ VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

16. Pha đúng công thức và định lượng - Không tự ý thay đổi công thức, size, lượng đường/đá hoặc topping khi không có ghi chú hợp lệ từ order.

17. Kiểm tra nguyên liệu trước ca - Đối chiếu nguyên liệu, hạn sử dụng, nhãn ngày mở và tình trạng bảo quản theo quy trình của quán.

18. Giữ khu pha chế sạch - Vệ sinh dụng cụ, bề mặt, khu topping và thiết bị theo tần suất quy định; xử lý tràn đổ ngay khi phát sinh.

19. Không dùng nguyên liệu không đạt yêu cầu - Nguyên liệu có dấu hiệu hư hỏng, quá hạn hoặc bảo quản sai phải được tách riêng và báo quản lý.

20. Báo món tạm hết kịp thời - Khi nguyên liệu không đủ để bán món, cập nhật hoặc báo bộ phận order ngay để tránh tiếp tục nhận đơn không thể phục vụ.

E. THU NGÂN, TIỀN VÀ TÀI SẢN

21. Thu đúng số tiền và đúng phương thức - Đối chiếu hóa đơn/đơn hàng trước khi thu; không tự ý thay đổi giá hoặc áp dụng ưu đãi ngoài chính sách.

22. Không dùng tiền quỹ cho mục đích cá nhân - Tiền mặt, quỹ tiền lẻ và các khoản thu phải được quản lý theo quy trình của quán.

23. Đối soát và bàn giao cuối ca - Thu ngân thực hiện đối soát tiền mặt, chuyển khoản và các khoản chênh lệch theo biểu mẫu/quy trình được áp dụng.

24. Bảo quản tài sản và thông tin - Không tự ý mang tài sản, nguyên liệu, dữ liệu khách hàng hoặc thông tin vận hành của quán ra ngoài.

25. Báo ngay khi có sự cố - Thiết bị hỏng, mất tài sản, chênh lệch tiền, lỗi hệ thống hoặc sự cố an toàn phải được báo ngay cho người phụ trách.

Checklist nội quy theo vị trí

Vị trí	Điểm cần kiểm soát
Phục vụ / Order	Đúng bàn, đúng món, đúng ghi chú; báo món hết; theo dõi đơn; xử lý sai/hủy món theo quy trình.
Pha chế	Đúng công thức; đúng order; kiểm tra nguyên liệu; vệ sinh khu pha chế; báo món tạm hết.
Thu ngân	Đúng hóa đơn; đúng phương thức thanh toán; đối soát; bàn giao tiền; báo chênh lệch.
Quản lý ca	Phân công vị trí; duyệt đổi/hủy khi cần; xử lý sự cố; kiểm tra bàn giao; ghi nhận vi phạm/sự cố.
Mở ca / Đóng ca	Kiểm tra vệ sinh, nguyên liệu, thiết bị, tiền quầy, đơn tồn và các hạng mục bàn giao.

Quy trình gợi ý khi có sai order / hủy món

- 1. Phát hiện sai sót hoặc nhận yêu cầu thay đổi từ khách.
- 2. Xác định trạng thái món: chưa pha/chế, đang xử lý hay đã hoàn tất.
- 3. Báo người phụ trách và xác nhận phương án xử lý với khách.
- 4. Cập nhật order/hủy món đúng quyền hạn và ghi lý do nếu hệ thống có hỗ trợ.
- 5. Thông báo bộ phận pha chế/phục vụ liên quan và theo dõi món thay thế.
- 6. Ghi nhận sự cố nếu cần để bàn giao hoặc rút kinh nghiệm cuối ca.

Lưu ý khi ban hành nội quy

Mẫu này là tài liệu vận hành tham khảo, không thay thế tư vấn pháp lý. Các nội dung về kỷ luật lao động, thời giờ làm việc, tiền lương, khấu trừ, bồi thường, nghỉ phép và quyền lợi nhân viên cần được xây dựng phù hợp với hợp đồng, quy mô doanh nghiệp và quy định pháp luật áp dụng.

Xác nhận đã đọc nội quy

Họ và tên nhân viên	
Vị trí	
Ngày xác nhận	
Chữ ký	