

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
TỔNG CỤC DU LỊCH

CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC DU LỊCH CÓ TRÁCH NHIỆM
VỚI MÔI TRƯỜNG VÀ XÃ HỘI DO LIÊN MINH CHÂU ÂU TÀI TRỢ



Bộ công cụ về Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam





© 2013 Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

Bộ công cụ này đã được soạn thảo với sự hỗ trợ của Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội (Dự án EU) do Liên minh Châu Âu tài trợ.

Nội dung của bộ công cụ này hoàn toàn thuộc trách nhiệm của Dự án EU và không phản ánh quan điểm của Liên minh Châu Âu.

Dự án EU và Liên minh Châu Âu cho phép in ấn và sao chép tài liệu này cho mục đích cá nhân và phi thương mại với điều kiện có sự thừa nhận bản quyền của Dự án EU và Liên minh Châu Âu. Người sử dụng không được phép bán lại, phân phối lại, hay tạo ra các tác phẩm phái sinh vì mục đích thương mại mà không được Dự án EU hay Liên minh Châu Âu đồng ý bằng văn bản.

Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có Trách nhiệm với Môi trường và Xã hội

39A Ngô Quyền, Hà Nội, Việt Nam

Tel: (84 4) 3734 9357 | Fax: (84 4) 3734 9359 | Email: info@esrt.vn | Website: www.esrt.vn



VỀ DỰ ÁN EU & BỘ CÔNG CỤ

Bộ công cụ Du lịch có trách nhiệm tại Việt Nam được Chương trình Phát triển Năng lực Du lịch có trách nhiệm với Môi trường và Xã hội do Liên minh Châu Âu tài trợ xây dựng. Bộ công cụ này là một trong các mục tiêu xây dựng năng lực cho các bên liên quan trong ngành Du lịch Việt Nam để đạt được các lợi ích tổng thể về phát triển kinh tế-xã hội (trong khi vẫn bảo tồn được các nguồn lực về tự nhiên và văn hóa từ du lịch).

Hoạt động của Dự án EU tập trung vào ba nội dung quan trọng gồm: hỗ trợ chính sách và tăng cường thể chế, năng lực cạnh tranh của sản phẩm và đối thoại công-tư, đào tạo và giáo dục nghề.

Bộ công cụ Du lịch có Trách nhiệm tại Việt Nam được soạn thảo với mười ba bài, với các chủ đề đa dạng khác nhau. Các bài và chủ đề trong Bộ công cụ có thể được sử dụng cùng nhau hay độc lập theo từng bài, sử dụng cả bộ hay từng phần, tùy theo nhu cầu đào tạo của học viên và đào tạo viên. Mỗi bài và chủ đề có thể sẽ liên quan đến ba nhóm đối tượng tiềm năng là: cơ quan nhà nước về quản lý Du lịch (khu vực nhà nước), các doanh nghiệp du lịch (khu vực tư nhân), và các cộng đồng tại điểm đến có tham gia vào du lịch.

Các bài và chủ đề được trình bày trong trang kế tiếp.



BÀI 11 KINH DOANH DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM

Mục lục

Kinh doanh dịch vụ nhà hàng có trách nhiệm là gì và tầm quan trọng?	115
Quản lý các nguồn tài nguyên hiệu quả hơn	116
Thực hành sử dụng ít năng lượng	116
Sử dụng nước một cách khôn khéo	117
Giảm thiểu chất thải từ nhà bếp	117
Cung ứng thực phẩm có trách nhiệm	118
Cung ứng thức ăn và đồ uống bền vững	118
Xác định và lựa chọn các loại thực phẩm theo mùa và tại địa phương	118
Hiểu và thực hiện chính sách mậu dịch công bằng	119
Hiểu và ứng dụng các nguyên tắc trong chế biến thực phẩm giàu dinh dưỡng và tốt cho sức khỏe	119
Chăm sóc khách hàng và cộng đồng	120
Hiểu và ứng dụng những nguyên tắc về vệ sinh thực phẩm	120
Tham gia với cộng đồng	121
Mang lại một môi trường an ninh và an toàn	122
Tuyên truyền các hoạt động có trách nhiệm	123



Kết thúc bài học này học viên có thể:

- Mô tả ý nghĩa và tầm quan trọng của phát triển bền vững trong kinh doanh dịch vụ nhà hàng.
- Thực hiện các quy định trách nhiệm với môi trường trong kinh doanh dịch vụ nhà hàng bao gồm các hoạt động thực hành sử dụng ít năng lượng, sử dụng nước khôn khéo và cách giảm thiểu chất thải.
- Giải thích tầm quan trọng của việc tìm nguồn cung ứng và cung cấp thực phẩm và các sản phẩm ăn uống bền vững, bao gồm cả việc xác định và lựa chọn các sản phẩm địa phương và theo mùa, thực hiện chính sách mậu dịch công bằng, và cách áp dụng nguyên tắc về dinh dưỡng và sức khỏe khi chế biến món ăn.
- Giải thích cách thực hiện trách nhiệm xã hội trong kinh doanh dịch vụ nhà hàng bao gồm cả thực hành các nguyên tắc vệ sinh thực phẩm, tham gia với cộng đồng, tạo ra một môi trường an ninh và an toàn, và tuyên truyền các hoạt động có trách nhiệm.

KINH DOANH DỊCH VỤ NHÀ HÀNG CÓ TRÁCH NHIỆM LÀ GÌ VÀ TẦM QUAN TRỌNG

Lĩnh vực kinh doanh dịch vụ Nhà hàng (F&B) bao gồm việc kinh doanh nhà hàng, quán cà phê, quán bar, câu lạc bộ và quầy thức ăn đường phố. Trong du lịch, dịch vụ F&B là một phần không thể thiếu của bộ sản phẩm tại điểm đến và luôn là một yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của Chính phủ vì đây là lĩnh vực thu hút nhiều lao động và chi phí đầu tư ban đầu khá thấp so với các lĩnh vực khác, khiến nó trở thành một lựa chọn sinh kế khả thi cho một bộ phận lớn người dân. Hơn nữa, việc tuyển dụng một tỷ lệ đáng kể phụ nữ và thanh niên làm trong lĩnh vực F&B đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo ra lực lượng lao động quốc gia toàn vẹn hơn khi có sự hiện diện của cả hai giới nam và nữ.

Trên toàn thế giới lĩnh vực dịch vụ F&B đang chịu áp lực ngày càng tăng để không chỉ đơn thuần là nơi ăn uống. Khi quyết định mua đồ ăn và thức uống, ngoài tiêu chí khẩu vị và giá cả thì người tiêu dùng bắt đầu quan tâm nhiều hơn đến các vấn đề như nguồn gốc thực phẩm, quá trình sản xuất thực phẩm đó ảnh hưởng thế nào đến môi trường, sự khác biệt giữa nguyên liệu thô và sản phẩm cuối cùng và việc mua hàng của họ ảnh hưởng ra sao đến thu nhập của các nhà sản xuất trong chuỗi cung ứng.

Đối với các nhà hàng, quán cà phê, quán bar, kinh doanh có trách nhiệm đồng nghĩa với việc vừa cung cấp những giá trị cho khách hàng vừa phải tuân thủ những tiêu chuẩn đạo đức trong quá trình chế biến và cung ứng đồ ăn & thức uống cũng như đảm bảo tính bền vững trong hoạt động kinh doanh hằng ngày của mình.

Các yếu tố cốt lõi trong kinh doanh dịch vụ nhà hàng bền vững là:

- **Cung ứng thực phẩm một cách có trách nhiệm:** Mua sản phẩm thực phẩm dựa trên các nguyên tắc mậu dịch công bằng, phải là các sản phẩm được nuôi trồng theo các nguyên tắc đạo đức hay các sản phẩm nuôi trồng tại địa phương.
- **Quản lý các nguồn tài nguyên hiệu quả hơn nữa:** Thực hành sử dụng ít năng lượng, sử dụng dụng cụ một cách khôn khéo và giảm thiểu rác thải.
- **Chăm sóc cộng đồng:** Mang lại một môi trường an ninh và an toàn, khuyến khích sự tham gia của cộng đồng và thực hiện tốt vệ sinh cá nhân và vệ sinh thực phẩm.

Một vài lợi ích chính khi theo đuổi các nguyên tắc về Du lịch có trách nhiệm trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ nhà hàng là:

- Giảm chi phí vận hành thông qua việc tiết kiệm nước năng lượng và rác thải.
- Nâng cao hiệu quả làm việc cũng như tinh thần cho đội ngũ nhân viên.
- Tạo ra điểm khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh đồng thời tạo sức hút đối với những thị trường mới.
- Tăng sự hài lòng ở khách hàng.
- Góp phần bảo vệ môi trường cộng đồng và địa phương.



Những nét chính về ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng tại Việt Nam

Tại Việt Nam, ẩm thực đóng vai trò trung tâm trong đời sống văn hóa xã hội của người dân, khiến cho lĩnh vực kinh doanh dịch vụ F&B càng trở nên quan trọng. Nổi tiếng khắp thế giới về sự đa dạng và cách thức pha trộn độc đáo những nguyên liệu tươi ngon, các món ăn Việt Nam giờ đây đã trở nên nổi tiếng trên thế giới và là một động lực quan trọng thu hút du khách quốc tế đến thăm đất nước.¹ Chính vì vậy, ẩm thực cũng giữ vị trí trung tâm trong chiến lược tiếp thị du lịch Việt Nam. Xét về mặt giá trị, ước tính lĩnh vực dịch vụ nhà hàng tại Việt Nam đóng góp 26.898,4 triệu USD vào tổng sản phẩm quốc nội (GDP) năm 2010 và đang được kỳ vọng sẽ tăng lên 40% (tức là 37. 406,4 USD) vào năm 2015. Lĩnh vực dịch vụ nhà hàng bị chi phối bởi các quán ăn hè phố hoạt động độc lập và những nhà hàng với dịch vụ đầy đủ, chiếm tới 90% giá trị của Ngành.² Còn lại là các nhà hàng nhỏ, dịch vụ cơ bản quán cà phê và bar do các hộ gia đình sở hữu và quản lý với các thành viên trong gia đình đồng thời đảm trách nhiều công việc.

¹ Dự án EU 2013, *Chiến lược Marketing Du lịch Việt Nam tới năm 2020 & Kế hoạch hành động: 2013-2015* (Dự thảo),

² Euromonitor International: Dịch vụ ẩm thực khách hàng tại Việt Nam, Euromonitor International, Mỹ



QUẢN LÝ CÁC NGUỒN TÀI NGUYÊN HIỆU QUẢ HƠN

Giảm thiểu chất thải, thực hành sử dụng ít năng lượng và sử dụng nước một cách khôn khéo không chỉ mang lại lợi ích cho môi trường mà còn giúp các doanh nghiệp tiết kiệm tiền chi trả cho các loại hóa đơn dịch vụ - đặc biệt là khi giá năng lượng và nước luôn có xu hướng tăng mà không giảm. Các nguyên tắc cơ bản của việc giảm thiểu năng lượng, nước và chất thải liên quan đến việc giám sát việc sử dụng hiện tại, thiết lập mục tiêu và tiêu chuẩn về mức độ sử dụng mong muốn và thực hiện các hành động để đạt được những mục tiêu ấy (xem bài 10 Kinh doanh dịch vụ lưu trú có trách nhiệm kiểm soát sử dụng nguồn nước, năng lượng và rác thải). Dưới đây là một số biện pháp cụ thể có thể thực hiện được trong các nhà hàng, quán cà phê, quán bar và các câu lạc bộ.

Thực hành sử dụng ít năng lượng

Nâng cấp các thiết bị tiết kiệm năng lượng gần như có thể giảm một nửa năng lượng sử dụng. Theo Tổ chức The Carbon Trust, năng lượng dùng cho thực phẩm chiếm 4-6% chi phí hoạt động. Hơn 15% năng lượng có thể tiết kiệm được nếu biết cách sử dụng điều hòa không khí, lò nướng và các thiết bị khác, tủ lạnh, đèn chiếu sáng và máy rửa bát một cách hiệu quả.³ Một số mẹo để giảm sử dụng năng lượng:

- **Tủ lạnh:** Đầu tư vào những chiếc tủ lạnh tiết kiệm năng lượng, đối với các doanh nghiệp lớn cần xem xét lợi ích của những phòng lạnh thay vì những tủ hoặc ngăn đông lạnh nhỏ, diện tích tủ lạnh chỉ cần vừa đủ để chứa thức ăn và đồ uống, hạn chế tối đa việc mở cửa tủ và không nên thiết lập nhiệt độ thấp quá mức cần thiết.

- **Thiết bị nấu ăn và các dụng cụ:** Sử dụng chảo tiết kiệm năng lượng thay vì chảo chiên rán không hiệu quả để đồ ăn gian nấu và nhiệt độ hồi phục được nhanh hơn. Đặt nhiệt độ lò vừa đủ để đạt được mức độ chín của từng món ăn, tắt các thiết bị điện trong giờ thấp điểm và ngoài giờ hoạt động chính, chú ý tới các tính năng tiết kiệm năng lượng bao gồm tính năng thu hồi nhiệt và tự động tắt khi lựa chọn mua lò nướng, tránh mở cửa lò quá thường xuyên để giảm tổn thất nhiệt.
- **Đèn chiếu sáng:** Nâng cấp các loại đèn năng lượng hiệu quả - không chỉ tiết kiệm chi phí mà việc lựa chọn loại đèn có ánh sáng tự nhiên đã được chứng minh là giúp làm giảm sự khó chịu và căng thẳng.
- **Chuẩn bị thức ăn:** Nấu những mẻ lớn khi biết trước được yêu cầu gọi món của khách, sử dụng nồi và chảo có kích thước phù hợp, nếu có thể bạn nên giữ nắp đậy trên nồi và chảo trong khi nấu để giảm tổn thất nhiệt.
- **Máy rửa bát:** Chỉ sử dụng máy khi đã xếp đầy bát đĩa cần rửa; để máy chạy ở chu kỳ ngắn khi bát đĩa không quá bẩn.
- **Bảo trì:** Lau chùi và bảo dưỡng tất cả thiết bị một cách thường xuyên, bao gồm cả đệm cửa tủ lạnh và lò nướng để đảm bảo hoạt động hiệu quả.
- **Nhận thức:** Đào tạo nhân viên về cách thức thực hành tiết kiệm năng lượng; treo một tấm biển trên tường nhà bếp - nơi mọi người có thể dễ dàng nhìn thấy để nhắc họ những hành động tiết kiệm năng lượng đúng cách.

³ Hiệp hội Nhà hàng bền vững (SRA) Hướng dẫn cho các phòng bếp bền vững, SRA, London, Anh Quốc

Sử dụng nước một cách khôn khéo

Cũng như việc giảm mức tiêu thụ năng lượng, hạn chế sử dụng nước có thể làm giảm hóa đơn tiền nước. Ở những nơi đang phải đối mặt với sự khan hiếm nguồn nước sạch, thay đổi hành vi trong cách quản lý nước cũng mang lại lợi ích cho cộng đồng lớn hơn đồng thời làm giảm mối đe dọa về đảm bảo nguồn cung cấp nước và sức khỏe của môi trường. Một số mẹo để tiết kiệm nước bao gồm:

- **Chuẩn bị thức ăn:** Sử dụng lượng nước tối thiểu cần thiết khi đun nước sôi để tiết kiệm cả năng lượng và nước. Dùng nắp đậy khi đun sôi nước trong nồi hoặc chảo để tránh sự hao hụt nước. Rửa rau và trái cây trong chậu thay vì rửa dưới vòi nước đang chảy; xem xét việc sử dụng chảo không đọng nước.
- **Bồn rửa và vòi nước:** Xem xét việc lắp đặt vòi tiết kiệm nước.
- **Máy rửa bát:** Tránh không khởi động máy rửa bát cho đến khi máy đầy bát đĩa bẩn; thiết lập máy chạy ở chế độ "tiết kiệm" hoặc hiệu quả.
- **Bảo trì:** Sửa chữa vòi nước rò rỉ, thay thế những rơ-đan (vòng đệm cao ở chỗ nối để nước không rò rỉ) đã cũ mòn là một cách tiết kiệm nước rẻ và nhanh chóng; quét hoặc lau sàn thay vì sử dụng vòi để xịt nước.
- **Phòng tắm:** Xem xét việc lắp đặt bồn cầu có hai chế độ xả nước và giảm lượng nước ở các bồn cầu có dung tích nước lớn, cân nhắc việc lắp đặt đầu vòi hoa sen tiết kiệm nước.
- **Nhận thức:** Hướng dẫn đội ngũ nhân viên thực hành các thao tác tiết kiệm năng lượng; để nhân viên và khách hàng biết về các nỗ lực tiết kiệm nước bằng cách treo một tấm biển trên tường nhà tắm hoặc bếp.

Giảm thiểu chất thải từ nhà bếp

Giảm thiểu chất thải đồng nghĩa với việc chúng ta xác định bằng cách nào có thể tránh, giảm, tái sử dụng hay tái chế rác thải nhằm hạn chế những tác động đến môi trường do ô nhiễm, lượng khí thải carbon liên quan tới chôn lấp cũng như những ảnh hưởng tới sức khỏe con người. Giảm thiểu rác thải cũng giúp các doanh nghiệp tiết kiệm tiền thông qua những thay đổi đơn giản khi tiêu dùng. Một số mẹo đơn giản để giảm thiểu chất thải như sau:

- **Tái chế:** Sử dụng thùng rác để có thể dễ dàng tách và phân loại các loại chất thải hữu cơ, chất thải có thể tái chế cũng như các loại rác thải khác.
- **Sản phẩm và bao bì:** Bất cứ khi nào có thể, hãy mua sản phẩm với số lượng lớn và ở dạng cô đặc, đồng thời lựa chọn những sản phẩm có ít lớp bao bì đóng gói hơn; tránh sử dụng những vật dụng dùng-một-lần; làm việc với các nhà cung cấp để họ sử dụng những khay hoặc hộp đựng có thể tái sử dụng thay vì hộp các-tông hoặc nhựa; đối với những đồ ăn hoặc thức uống mua mang về hãy cung cấp hộp đựng có thể tái chế cho khách hàng; thay vì tự động đưa cho khách một túi nhựa hãy hỏi xem họ có thực sự cần không; mua các mặt hàng tái chế và các bao bì, ly cốc, đồ dùng nhà bếp, khăn ăn có thể tái chế được, tránh mua các vật dụng được đóng gói riêng lẻ.
- **Chất thải thực phẩm:** Theo dõi chất thải thực phẩm và điều chỉnh thói quen mua sắm để giảm thiểu sự lãng phí và hư hỏng không cần thiết; kiểm tra việc giao nhận thực phẩm và từ chối bất kỳ mặt hàng nào đã hoặc gần thiêu thối; chế biến từ rác thải hữu cơ (ngoại trừ thịt, hải sản, dầu ăn và xương); giảm thiểu khẩu phần ăn qua việc theo dõi lượng thức ăn thừa mỗi bữa.



CUNG ỨNG THỰC PHẨM CÓ TRÁCH NHIỆM

Xây dựng chuỗi cung ứng có trách nhiệm bao gồm cả loại thức ăn và đồ uống được mua lần qui trình sản xuất chế biến thực phẩm; hỗ trợ các nhà sản xuất thực phẩm địa phương mua được nguồn nguyên liệu thực phẩm theo mùa, ủng hộ các nguyên tắc trong mẫu dịch công bằng và chọn lựa những thành phần thức ăn giàu chất dinh dưỡng.

Cung ứng thức ăn và đồ uống bền vững

Tìm nguồn cung ứng thực phẩm bền vững là ưu tiên việc mua thực phẩm hữu cơ và tìm các cơ sở nuôi trồng không sử dụng biện pháp canh tác đối xử vô nhân tính với động vật. Điều này cũng có nghĩa là tránh việc mua bán các loài động thực vật có nguy cơ tuyệt chủng hoặc được bảo tồn.

- **Sử dụng thực phẩm hữu cơ:** Thực phẩm hữu cơ được sản xuất theo một phương pháp quan tâm đến môi trường và không bị phụ thuộc vào các loại hóa chất tổng hợp. Hỗ trợ việc bán và tiêu thụ thực phẩm hữu cơ giúp tăng cường sức khỏe cho người tiêu dùng (giảm thiểu các bệnh ung thư liên quan đến thuốc bảo vệ thực vật, thuốc diệt cỏ và thuốc diệt côn trùng, ít bị dị ứng từ chất phụ gia thực phẩm) và bảo vệ môi trường (ít hoá chất chảy tràn vào nguồn nước làm suy giảm hệ sinh thái biển, ít khí thải gây hiệu ứng nhà kính do ảnh hưởng từ phân bón chứa nitơ). Đối với các nhà bán lẻ, lợi ích rất rõ ràng khi thực tế loại thực phẩm này có thơm ngon (do không sử dụng hóa chất, hoa quả được chín tự nhiên trên cây nên có đầy đủ chất dinh dưỡng và hương vị thơm ngon hơn), nên có khả năng thu hút nhiều người mua hơn. Bên cạnh đó, tiêu thụ thực phẩm hữu cơ là xu hướng tiêu dùng ngày càng tăng, do đó việc “đón đầu” xu hướng này có thể giúp bạn dễ dàng tiếp cận với một thị trường khách hàng mới và đang phát triển.
- **Bảo vệ sức khỏe động vật:** Thực tiễn về các trang trại nuôi gà công nghiệp (nuôi gà trong chuồng với số lượng lớn) hay nuôi lợn nái được tin là gây ra sự đau đớn liên tục cho các loài động vật trong thời gian chúng bị giam cầm, từ đó dẫn đến những vấn đề nghiêm trọng về cả thể chất lẫn hành vi ứng xử ở chúng. Do không gian sống đông đúc, chật hẹp nên những loài vật nuôi này thường xuyên bị tiêm thuốc kháng sinh và thuốc diệt côn trùng để giảm thiểu sự lây lan của các căn bệnh truyền nhiễm. Mua những nông sản nuôi thả là cách bạn tôn trọng sức khỏe của động vật đồng thời cũng tốt hơn cho sức khỏe của bạn.
- **Tránh việc mua bán các loài động thực vật được bảo vệ:** Thực vật và động vật mang lại nhiều giá trị về y tế, nông nghiệp, sinh thái, thương mại và thẩm mỹ/giải trí. Các loài có nguy cơ tuyệt chủng cần được bảo vệ và cứu giúp để những thế hệ con em chúng ta có thể biết được về sự hiện diện cũng như giá trị của chúng. Ngoài ra, việc buôn bán các loài thuộc diện được nhà nước bảo vệ là hành vi bất hợp pháp và sẽ bị xử phạt thích đáng.

Xác định và lựa chọn các loại thực phẩm theo mùa và ở từng địa phương

Mua các sản phẩm tại địa phương và sản phẩm theo mùa không chỉ giúp nông dân cũng như nền kinh tế địa phương mà còn giảm chi phí vận chuyển hàng hóa từ đó giảm khí thải carbon gây ra biến đổi khí hậu. Giá thực phẩm địa phương thường cũng thấp hơn và giữ hương vị ngon hơn khiến việc mua bán này trở thành một quyết định kinh doanh sáng suốt.

- **Thực phẩm địa phương:** Thực phẩm địa phương là các loại thức ăn được sản xuất trong khu vực của địa phương. Khoảng cách từ trang trại đến các cửa hàng là yếu tố làm ảnh hưởng tới môi trường, và là một trong những nguyên nhân nhanh nhất gây ra khí thải nhà kính trên toàn cầu bởi nguồn nhiên liệu bị đốt cháy trong quá trình vận chuyển thực phẩm. Với việc mua thực phẩm tươi sống tại địa phương, bạn sẽ tiêu tốn ít nhiên liệu đi lại hơn để có một bữa ăn ngon trên bàn. Thêm một lợi ích nữa cho các nhà bán lẻ đó là thực phẩm thường tươi và ngon hơn khi chúng có cơ hội được “chín đều” (rau quả chín tự nhiên trên cây) và có ít chất hóa học bảo quản làm ảnh hưởng đến vị thức ăn và sức khỏe con người. Cách tốt nhất để lựa chọn sản phẩm địa phương là nói chuyện với các nhà bán lẻ tại các cửa hàng hoặc thậm chí là nông dân nhằm tìm ra nguồn gốc thực phẩm. Hơn nữa, việc lựa chọn sản phẩm địa phương còn là cách để hỗ trợ nông dân và cộng đồng đồng thời thực phẩm địa phương cũng có giá rẻ hơn.
- **Thực phẩm theo mùa:** Thực phẩm theo mùa là những trái cây hoặc rau quả được thu hoạch vào thời điểm cụ thể hoặc vào từng mùa trong năm. Lợi ích của những thực phẩm theo mùa gồm:

Vị ngon hơn: Hương vị thực phẩm thường đậm đà hơn những sản phẩm trái mùa.

Giá cả phải chăng hơn: Thực phẩm theo mùa thường được sản xuất tại địa phương nên giá cả vận chuyển rẻ hơn.

Có khả năng tạo ra những thực đơn đa dạng: Thực đơn theo mùa thay đổi thường xuyên, khiến cho khách hàng hào hứng và có thêm động lực quay lại cửa hàng.

Để lựa chọn sản phẩm theo mùa, bạn cần phải biết được thực phẩm nào được sản xuất trong vùng và được thu hoạch ở những thời điểm cụ thể nào. Điều này có thể làm được dễ dàng bằng cách lập bảng theo dõi sự phát triển của những thực phẩm theo mùa. Để có một bảng biểu toàn diện hơn, chúng ta cần thực hiện một cuộc nghiên cứu để xác định mùa vụ của các loại thực phẩm khác nhau.

Hiểu và thực hiện chính sách mậu dịch công bằng

Các sản phẩm thực phẩm mậu dịch công bằng hướng tới bảo đảm quyền lợi của người lao động, các nhà sản xuất và cải thiện sinh kế. Mặc dù không có định nghĩa tiêu chuẩn về "mậu dịch công bằng", nhưng có thể hiểu đó là hệ thống thương mại dựa trên một thỏa thuận tốt hơn cho các nhà sản xuất, đảm bảo điều kiện làm việc tốt và thúc đẩy sự phát triển bền vững của địa phương. Một số lợi ích chính của sản phẩm mậu dịch công bằng là:

- Điều chỉnh sự mất cân bằng bằng thương mại quốc tế khi các nước buộc phải mua sản phẩm được chính phủ nước ngoài trợ cấp trong khi chính họ phải đối mặt với những rào cản thương mại để xuất khẩu hàng hóa của mình.
- Mang lại sự ổn định hơn về giá cả để bảo vệ người nông dân trong tình trạng hàng hóa bị rớt giá ở giữa thời điểm gieo trồng và thời điểm thu hoạch vụ mùa.
- Loại bỏ bớt quyền lợi của các công ty thực phẩm lớn - những doanh nghiệp được hưởng hầu hết lợi ích khi giá cả tăng để đảm bảo rằng quyền lợi được chia đều cho cả nhà sản xuất.
- Đảm bảo rằng người nông dân nghèo và các lao động trong nông nghiệp được hưởng những lợi ích như: giờ làm việc và mức lương thưởng hợp lý, an toàn việc làm, nâng cao điều kiện sống và làm việc đồng thời giảm thiểu những vấn đề sức khỏe phát sinh từ việc sử dụng các hóa chất nông nghiệp độc hại như thuốc bảo vệ thực vật.

Sản phẩm mậu dịch công bằng chính thức có thể được xác định bởi nhãn hiệu trên bao bì tuy nhiên việc phân phối các sản phẩm như vậy đang bị hạn chế. Tuy nhiên không khó để lồng ghép một cách độc lập các nguyên tắc mậu dịch công bằng vào một chuỗi cung ứng kinh doanh bằng việc xây dựng chính sách, quy hoạch cung ứng có trách nhiệm, và có được sự ủng hộ của các nhà cung cấp, nhờ đó tạo ra sự khác biệt tích cực về điều kiện sống của các nhà sản xuất đồng thời vẫn đảm bảo các nhà cung ứng đạt được mức lợi nhuận của họ (xem bài Chuỗi cung ứng có trách nhiệm).

Hiểu và ứng dụng các nguyên tắc trong việc chế biến thực phẩm giàu dinh dưỡng và tốt cho sức khỏe

Xã hội ngày càng nhận thức rõ hơn về tầm quan trọng của một chế độ ăn uống lành mạnh và cũng đặt kỳ vọng ngày càng cao đối với các nhà hàng về việc thực hiện theo những nguyên tắc chung về dinh dưỡng khi lựa chọn và sử dụng các nguyên liệu để chế biến thực phẩm có lợi cho khách hàng. Trên thực tế, tại nhiều quốc gia, chính phủ và người tiêu dùng thậm chí còn gây sức ép buộc các cửa hàng ăn nhanh nâng cao chất lượng thực phẩm vì nó ảnh hưởng tới sức khỏe người dân.

Ví dụ như Tổ chức Y tế thế giới (WHO), đã đưa ra lưu ý rằng bệnh béo phì đã đạt tới mức một đại dịch toàn cầu với ít nhất 2,8 triệu người chết mỗi năm do hậu quả của tình trạng thừa cân. Căn bệnh, một thời chỉ xuất hiện ở những nước có thu nhập cao, nay cũng trở nên phổ biến ở các nước thu nhập trung bình và thấp.⁴

Lời khuyên của Tổ chức WHO dành cho người dân các nước và người dân là:⁵

- Đạt được cân bằng năng lượng.
- Hạn chế ăn các chất béo mà cụ thể là ngừng ăn chất béo bão hòa thay vào đó là ăn chất béo chưa bão hòa và loại bỏ các axit béo chuyển hóa.
- Ăn nhiều các loại trái cây, rau quả, các loại đậu, ngũ cốc và các loại hạt.
- Hạn chế các thức ăn có đường.
- Hạn chế sử dụng muối từ tất cả nguồn và nếu sử dụng phải đảm bảo rằng đó là muối i-ốt.

Một vài mẹo đơn giản để lựa chọn và chế biến thực phẩm dinh dưỡng

- Chọn những miếng thịt đỏ và thịt lợn có ghi nhãn "thịt thăn" hoặc "thịt khoanh" vì phần thịt này thường có ít chất béo nhất
- Cắt bỏ phần mỡ ở cạnh miếng thịt trước khi nấu
- Với gia cầm, nên chọn phần thịt trắng (ức) thay vì ăn phần thịt đen (đùi và chân) và loại bỏ da
- Nấu các món ăn với lòng trắng trứng gà thay vì lòng đỏ. Hàm lượng chất béo ở 2 lòng trắng trứng gà mới bằng 1 lòng đỏ
- Sử dụng các loại sữa, sữa chua và pho mát với hàm lượng chất béo thấp hoặc tách béo
- Lựa chọn và chuẩn bị các loại thực phẩm với rất ít hoặc không có muối
- Sử dụng dầu thực vật thay vì bơ, mỡ lợn hay dầu động vật
- Đảm bảo bữa ăn của bạn đạt được sự cân bằng giữa các loại thực phẩm: thịt, rau hoặc hoa quả và carbohydrate (Ví dụ như gạo, mì, bánh mì)

⁴ Tổ chức Y tế Thế giới, *10 điều cần biết về bệnh béo phì*, xem tại: www.who.int/features/factfiles/obesity/facts/en/index.html, Downloaded 25/07/2013

⁵ Xem ở trên



CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ CỘNG ĐỒNG

Hiểu và ứng dụng những nguyên tắc về vệ sinh thực phẩm

Các cơ sở cung cấp dịch vụ thực phẩm và đồ uống có nghĩa vụ phục vụ khách hàng những thức ăn không gây nguy hại cho sức khỏe của họ. Thực hành vệ sinh thực phẩm nhằm giúp bảo đảm được chế biến bằng cách sử dụng những kỹ thuật làm hạn chế khả năng nguồn thức ăn đó sẽ mang bệnh cho người tiêu dùng. Thực hành vệ sinh thực phẩm cũng bảo vệ doanh nghiệp tránh khỏi sự mất lòng tin từ phía khách hàng và xảy ra những vụ kiện tụng gây ra khả năng bị đóng cửa.

Để giảm nguy cơ ngộ độc thức ăn và các bệnh liên quan đến sức khỏe khác do những sơ suất trong quá trình chế biến thực phẩm, chúng ta cần:

- **Tiến hành tốt khâu vệ sinh cá nhân và diện mạo:** Vi khuẩn có thể xâm nhập vào thức ăn hoặc những người chế biến thực phẩm bị ốm hoặc không sạch sẽ. Cần đảm bảo rằng các nhân viên nhà bếp phải sạch sẽ (cả người và quần áo), tóc dài được buộc gọn phía sau, móng tay được cắt và những nhân viên bị ốm không được xuất hiện trong khu vực bếp.
- **Rửa tay sạch sẽ:** Vi khuẩn gây bệnh có thể xuất hiện trên tay chúng ta mà chúng ta không thể nhận biết được. Rửa tay trong vòng 20 giây bằng xà phòng và nước để ngăn chặn sự lây lan của bệnh dịch.
- **Giữ cho bếp được sạch sẽ:** Đảm bảo bằng ghế, đồ dùng nấu ăn, bát đĩa, khay đựng vv, luôn được giữ gìn sạch sẽ bằng nước rửa chén và nước nóng sau khi mỗi món ăn được phục vụ xong. Và kỹ càng hơn nếu tất cả việc này được thực hiện một lần nữa vào cuối ngày làm việc.
- **Rau rửa cho sạch đất:** Ngăn chặn sự lây lan của các bệnh truyền qua đất bằng cách đảm bảo đất được rửa sạch khỏi tất cả các loại rau.
- **Lưu trữ thực phẩm đúng cách:** Nguyên liệu thô như thịt, cá và thực phẩm hữu cơ như rau tươi phải được bảo quản trong tủ lạnh để tránh cho chúng khỏi bị hỏng.
- **Tránh sự nhiễm khuẩn chéo giữa thực phẩm sống và chín:** Thịt sống, gia cầm, hải sản và trứng vẫn có thể lây lan vi khuẩn gây bệnh sang những thức ăn đã được nấu chín trừ khi hai loại thực phẩm này được cất giữ riêng biệt. Sử dụng thớt và đĩa riêng cho thực phẩm sống và chín, cất chúng ở những vị trí riêng biệt trong tủ lạnh.
- **Rửa sạch đồ dùng sau mỗi lần sử dụng:** Vi khuẩn cũng có thể lây lan khắp nhà bếp và thâm nhập được vào thớt, đồ dùng và bàn chế biến. Rửa sạch đồ dùng sau mỗi lần sử dụng với nước rửa chén và tráng lại bằng nước nóng.
- **Nhanh chóng giữ lạnh thực phẩm:** Vi khuẩn gây bệnh có thể phát triển trong các loại thực phẩm dễ bị hỏng nên cần được giữ lạnh ngay trong vòng 2 tiếng sau khi để ở bên ngoài (và khoảng một giờ nếu nhiệt độ bên ngoài cao hơn 32°C). Cất thực phẩm trong tủ lạnh trong vòng 2 giờ. Tránh rã đông hoặc ướp thực phẩm trên ở nhiệt độ thường - sử dụng tủ lạnh.
- **Biết khi nào nên vứt thức ăn đi:** Không phải lúc nào chúng ta cũng có thể nhìn ra ngay lập tức rằng thức ăn đã bị nhiễm khuẩn. Nên bỏ thức ăn đi ngay trước khi nó bị nhiễm khuẩn hoàn toàn (xem biểu đồ về thời gian lưu trữ an toàn trang sau).

Thời gian tiêu chuẩn để lưu trữ thực phẩm

LOẠI THỨC ĂN	THỜI GIAN LƯU TRỮ	
	TỦ LẠNH ($\leq 4^{\circ}\text{C}$)	TỦ ĐÔNG LẠNH ($\leq -18^{\circ}\text{C}$)
Thịt xông khói	7 ngày	1 tháng
Các loại xúc xích sống (thịt gà, gà tây, thịt lợn, thịt bò)	1 - 2 ngày	1 - 2 tháng
Thịt xay (thịt bò, thịt gà tây, thịt bê, thịt lợn, thịt cừu)	1 - 2 ngày	3 - 4 tháng
Thịt bò, bê, cừu và lợn tươi sống	3 - 5 ngày	6 - 12 tháng
Thịt gia cầm tươi sống (gà, gà tây)	1 - 2 ngày	12 tháng
Súp & Món hầm với rau củ hoặc thịt	3 - 4 ngày	2 - 3 tháng
Phần ăn còn thừa lại (thịt lợn hoặc gia cầm)	3 - 4 ngày	2 - 6 tháng

Tham gia với cộng đồng

Nhà hàng, quán cà phê và quán bar thường là trung tâm của mỗi cộng đồng vì những nơi này trở thành địa điểm gặp gỡ của các thành viên trong gia đình, bạn bè và đồng nghiệp, cùng nhau đến để ăn uống và nói chuyện. Thể hiện sự tham gia gắn bó với cộng đồng hơn nữa ví dụ như hỗ trợ một tổ chức từ thiện, quyên góp đồ ăn, cung cấp các khóa thực tập không chỉ giúp các thành viên trong cộng đồng mà đáp ứng thỏa lòng mong ước của các khách hàng rằng doanh nghiệp của bạn thể hiện trách nhiệm với xã hội. Những việc làm này có thể giúp bạn tạo sự khác biệt với các đối thủ cạnh tranh, xây dựng hình ảnh tốt về công ty và từ đó lại mang lại lợi ích trong kinh doanh.

- **Trao cơ hội thực tập:** Trao cơ hội cho các thành viên cộng đồng để họ có thể gặt hái được những kinh nghiệm và một vị trí công việc tiềm năng. Không chỉ bạn có thêm nhân viên làm việc mà bạn còn góp phần tăng cường nền kinh tế địa phương bằng cách cải thiện các kỹ năng cơ bản.
- **Tình nguyện:** Cho nhân viên hiện tại tham gia vào một hoạt động tình nguyện nào đó do nhà hàng tổ chức có thể giúp họ cải thiện hiệu suất công việc cũng như tăng mức độ hài lòng của họ với công việc. Các hoạt động tình nguyện trong cộng đồng cũng nâng cao hình ảnh và danh tiếng của nhà hàng.
- **Hỗ trợ một dự án cộng đồng:** Cho cộng đồng thấy một cam kết sâu hơn bằng việc đầu tư thời gian và tiền bạc vào mục đích tốt đẹp mà công ty bạn có thể hỗ trợ trong thời gian dài, và là việc mà cả bạn và các nhân viên trong công ty đều quan tâm và cảm thấy muốn được tham gia quảng bá. Gắn kết với một dự án cộng đồng cũng là cách giúp bạn trở nên khác biệt với đối thủ cạnh tranh.
- **Hỗ trợ các tổ chức từ thiện:** Hãy đóng góp từ thiện cho các tổ chức hoặc hội từ thiện trong cộng đồng và kêu gọi thêm nhiều khách hàng của bạn tham gia hoạt động từ thiện này. Bạn cũng có thể thiết lập một hội từ thiện của chính công ty mình.
- **Quyên góp:** Cung cấp đồ ăn hoặc hỗ trợ các mục đích nhân đạo bằng nhiều cách ví dụ như cung cấp thức ăn và đồ uống cho các chương trình giảm nhẹ thiên tai hoặc xây dựng bếp ăn cho người vô gia cư.



Mang lại một môi trường an ninh và an toàn

- **Giữ môi trường ăn uống ngăn nắp:** Giữ sàn nhà sạch sẽ, không có rác hoặc bừa bộn. Sàn sạch và khô, tránh để bị nhờn hoặc ẩm ướt khiến khách qua lại bị trượt chân ngã. Bàn ghế phải ở trong tình trạng tốt, không có các cạnh sắc hay mảnh vỡ có thể gây mất an toàn. Đặt biển cảnh báo ở những nơi sàn ướt.
- **Phục vụ rượu một cách có trách nhiệm:** Tại Việt Nam, bạn sẽ vi phạm pháp luật nếu bán rượu cho một thanh niên dưới 18 tuổi. Mặc dù không có quy định về độ tuổi tối thiểu được phép bán rượu không nên phục vụ đồ uống có cồn cho những thiếu niên vào nhà hàng hay bar mà không có người lớn giám sát. Phục vụ rượu có trách nhiệm bao gồm:⁶

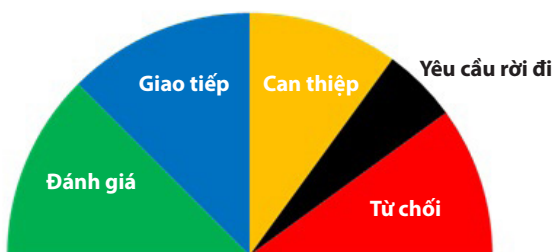
Không gian, khung cảnh: Giữ một không gian sạch sẽ, gọn gàng cùng bầu không khí thân thiện.

Tương tác, giao tiếp: Kết hợp việc theo dõi những thay đổi trong hành vi của khách hàng bằng thái độ thân thiện.

Can thiệp: Bằng cách mời khách hàng uống nước, ăn thêm thức ăn nào đó hoặc giúp họ gọi một chiếc taxi.

Yêu cầu rời khỏi nhà hàng: Nếu cần thiết, hãy sử dụng lực lượng bảo vệ để yêu cầu khách hàng say xỉn - những người có lời nói hoặc hành vi làm ảnh hưởng tới những khách khác - rời khỏi nhà hàng. Trong trường hợp đặc biệt nguy hiểm nên gọi cho cảnh sát để được trợ giúp.

Từ chối: Từ chối không cho những khách hàng đã say xỉn vào nhà hàng.



Các bước can thiệp đối với người uống rượu

- **Quản lý tiếng ồn:** Tiếng ồn càng có thể là vấn đề tại các quán bar và câu lạc bộ khi nó ảnh hưởng tới cả sức khỏe của khách hàng và mối quan hệ giữa cơ sở kinh doanh với những người hàng xóm. Tiếng ồn có nhiều dạng từ mức độ tiếng ồn "phiên toái" đến tiếng ồn công nghiệp dẫn đến một số vấn đề sức khỏe như mất thính lực, ù tai, tăng huyết áp, đau đầu và rối loạn giấc ngủ. Nó cũng có thể ảnh hưởng xấu đến sự giao tiếp giữa các nhân viên nhà hàng và khả năng nghe tín hiệu cảnh báo, do đó ảnh hưởng đến hiệu quả và an toàn lao động. Đối với các nhà hàng và quán cà phê, nên mua những thiết bị nhà bếp ít gây ồn, dời các thiết bị gây ồn ra xa bàn ăn. Tránh các bề mặt cứng và sử dụng các thiết bị/vật liệu giảm âm. Đối với các câu lạc bộ và quán bar, nơi tiếng nhạc to chơi không ngừng, các nhân viên nên liên tục đổi ca để họ không phải chịu đựng tiếng ồn quá lớn trong thời gian liên tục kéo dài, cũng nên cung cấp những thiết bị bảo vệ thính giác cho nhân viên (ví dụ như nút tai để giảm tiếng ồn xung quanh nhưng không ảnh hưởng đến việc trò chuyện, trao đổi trực tiếp).
- **Kiểm soát bạo lực và công kích:** Bạo lực và công kích có thể bao gồm lời đe dọa hoặc quấy rối, những cơn giận không kiểm soát được, chửi mắng, các mối đe dọa ngầm hoặc trực tiếp đến người và tài sản, cướp hoặc tấn công. Hành vi bạo lực có thể xuất phát từ công chúng, khách hàng, đối tác, người giám sát, quản lý hoặc các nhân viên và có thể xảy ra vì bất kỳ lý do gì. Biện pháp kiểm soát tình trạng trên gồm việc đào tạo cho nhân viên về cách đối phó với hành vi hung hãn/bạo lực của khách hàng (ví dụ như nghe, thông cảm, xin lỗi, khắc phục sự cố), bố trí các nhân viên an ninh và đưa ra một số thủ tục nhằm quản lý tiền mặt của khách hàng nhằm giảm thiểu các vụ cướp.
- **Duy trì vấn đề an ninh:** Khách hàng và nhân viên có quyền cảm thấy được bảo đảm và an toàn tại nhà hàng. Hơn nữa, cả người quản lý và nhân viên phải có trách nhiệm thực hiện tất cả các biện pháp có thể để giảm thiểu những rủi ro phát sinh từ hành động của trộm cắp cũng như những người không trung thực hay những hiểm họa tiềm tàng như cháy nổ. Các biện pháp kiểm soát tình trạng an ninh việc duy trì đội bảo vệ, thiết lập các cửa thoát hiểm và đảm bảo rằng chúng không bị chặn lại, lắp đặt các thiết bị phòng cháy (ví dụ như bình chữa cháy, thiết bị báo cháy) và đào tạo nhân viên cách sử dụng, đảm bảo bãi đậu xe được chiếu sáng tốt và hướng dẫn nhân viên cách để xác định và báo cáo những hành vi đáng ngờ.



⁶ Hội đồng tư vấn đồ uống có cồn của New Zealand, 2009, *Đâu là giới hạn? Tìm hiểu về vai trò và trách nhiệm của bạn về những can thiệp đối với người nghiện rượu*, ALAC, New Zealand



Tuyên truyền các hoạt động có trách nhiệm

Nhằm lan rộng thông điệp phát triển có trách nhiệm ra ngoài khỏi 4 bức tường của doanh nghiệp các nhà cung cấp, doanh nghiệp cần tuyên truyền thông điệp về các vấn đề này và những việc họ đang làm cho cộng đồng nhằm có được nhận thức và hành động tốt hơn vì phát triển du lịch bền vững. Tuy vậy cũng có rất nhiều lợi ích từ việc làm này như khiến khách hàng quan tâm hơn đến hoạt động kinh doanh nhà hàng, biết đến nhà hàng nhiều hơn và tạo ra được sự khác biệt so với các nhà hàng khác.

Phương pháp cung cấp thông tin có thể thông qua một phần trên website, sách giới thiệu hay tờ rơi về công ty - loại tài liệu được đặt trên bàn lễ tân, phát trong các sự kiện đặc biệt hay được dán trên tường, cửa sổ hoặc để các nhân viên phục vụ của bạn gửi đến tận tay khách hàng với lời giới thiệu ngắn gọn về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và nhà cung cấp. Đặc biệt, những tin tức đáng giá như hoạt động quyên góp lớn cho một tổ chức từ thiện có thể khiến công ty của bạn thu hút được sự quan tâm rộng rãi từ cộng đồng địa phương. Do vậy, phát hành một thông cáo báo chí có thể giúp chuyển tải thông điệp về hoạt động có trách nhiệm của doanh nghiệp với xã hội.

Một số lời khuyên chung cho việc cung cấp thông điệp về hoạt động du lịch có trách nhiệm:⁷

- Chú trọng tìm kiếm cung ứng thực phẩm địa phương và theo mùa với sự miêu tả rõ ràng về nguồn gốc xuất xứ của những món ăn trong thực đơn. Thường xuyên tôn vinh các loại thực phẩm địa phương với cả dân địa phương khách du lịch - những người muốn tìm hiểu món ăn đặc trưng và nguyên liệu ở mỗi vùng miền sẽ cảm thấy rất thích thú.
- Xây dựng mối liên kết chặt chẽ với các nhà cung cấp địa phương của bạn và đưa họ vào "câu chuyện" kinh doanh - đặc biệt khi các nhà sản xuất địa phương đang được ủng hộ thông qua hoạt động menu dịch công bằng. Bằng cách này, bạn có thể khiến khách hàng thêm yêu mến công ty/thương hiệu của mình.
- Để tăng thêm sức hấp dẫn cho thực đơn và những bản giới thiệu món ăn, bạn nên miêu tả về việc nhà hàng của bạn đã tận tay lựa chọn các nguyên liệu tươi ngon thế nào và để khách hàng biết nơi nguồn thực phẩm này được nuôi trồng cũng như mối quan hệ của bạn với những nhà cung cấp. Điều này làm tăng sự hào hứng trông đợi của thực khách đối với món ăn, cho họ một trải nghiệm đáng nhớ và từ đó tăng sự trung thành của họ đối với nhà hàng.
- Truyền tải tới khách hàng triết lý của doanh nghiệp, công việc từ thiện và các hoạt động cộng đồng mà công ty tham gia thông qua các tờ rơi quảng cáo được gắn liền với thực đơn, đặt tại quầy thanh toán hoặc dán trên tường hay cửa sổ. Đăng tải các hoạt động thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp bạn với xã hội lên website công ty vừa có thể kêu gọi sự ủng hộ và quảng bá cho hoạt động vừa để khách hàng biết được những điều tốt đẹp bạn đang làm từ đó nâng cao danh tiếng.

⁷ Hiệp hội Nhà hàng bền vững (SRA) [không ghi ngày tháng], *Hướng dẫn về Bếp ăn bền vững*, SRA, Luân Đôn, Vương quốc Anh