



www.kpdnkk.gov.my



**Kementerian Perdagangan Dalam
Negeri, Koperasi & Kepenggunaan**

No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2,
62623 Putrajaya, Malaysia.

Hotline: 1-800-886-800

Tel: 603-8882 5500

Faks: 603-8882 6490

GARIS PANDUAN DAN KOD ETIKA INDUSTRI RESTORAN

GARIS PANDUAN & KOD ETIKA PERKHIDMATAN RESTORAN

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan

Kandungan

1. Pendahuluan	1
2. Garis Panduan Operasi Pengurusan Restoran	2
3. Kod Etika Operasi Restoran	3
4. Garis Panduan Sebelum Pengoperasian	4
5. Garis Panduan Semasa Pengoperasian	5
6. Garis Panduan Selepas Pengoperasian	13

Terbitan

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan

Hakcipta terpelihara 2013 Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan
Tiada mana-mana bahagian terbitan ini boleh diubah, disalin, diedar, dihantar semula, disiarkan, dipamerkan, diterbitkan, dilesenkan, dipindah, dijual atau diuruskan bagi tujuan komersil dalam apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis yang jelas terlebih dahulu daripada KPDNKK.

Untuk maklumat lanjut, hubungi:

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan
No. 13, Persiaran Perdana, Presint 2, 62623 Putrajaya, Malaysia.

Hotline: 1-800-886-800

Tel: 603-8882 5500

Faks: 603-8882 6490

Cetakan di Malaysia oleh,

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan

1. PENDAHULUAN

- 1.1 Perniagaan restoran merupakan salah satu industri perkhidmatan yang penting di negara ini. Pertumbuhan jumlah restoran adalah selari dengan perkembangan pertumbuhan ekonomi negara. Usaha-usaha pengawalseliaan dan pemantauan industri ini yang diseimbangkan dengan pewujudan tatacara kerja dan perkhidmatan yang berkesan mampu memajukan lagi industri ini.
- 1.2. Garis panduan dan kod etika ini dilaksanakan bertujuan untuk membantu para pengusaha restoran mematuhi tatacara perkhidmatan dan kriteria-kriteria yang perlu diikuti bagi tujuan mewujudkan suatu perkhidmatan yang berkualiti, beretika, berdisiplin, bersih dan selamat.
- 1.3 Adalah diharapkan garis panduan dan kod etika ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh para pengusaha agar industri ini berkembang dengan maju dan baik sebagai sebuah industri yang berwibawa dan teratur selaras dengan tiga objektif utama garis panduan dan kod etika iaitu:
 - i. Menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan industri operasi pengurusan restoran yang berdisiplin dan beretika.
 - ii. Melarang perilaku dan tatacara perkhidmatan yang boleh memudaratkan kesihatan dan keselamatan pengguna.
 - iii. Mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada pengguna.
- 1.4 Garis panduan ini dikeluarkan adalah untuk melengkapkan lagi garis panduan sedia ada yang dikeluarkan oleh mana-mana Agensi Pusat dan Pihak Berkuasa Tempatan berkaitan.

2. GARIS PANDUAN OPERASI PENGURUSAN RESTORAN

- 2.1 Garis panduan ini dikeluarkan untuk menentukan kerja-kerja operasi pengurusan bagi bidang restoran yang berurusan terus dengan pelanggan mereka.
- 2.2 Sebagai usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan industri operasi pengurusan restoran supaya menjadi sebuah industri yang berdisiplin, bersih dan selamat serta pada masa yang sama meningkatkan program kebersihan, kesihatan dan keselamatan di kalangan rakyat Malaysia, maka garis panduan berikut disediakan dan perlu dipatuhi oleh pengusaha-pengusaha restoran.
- 2.3 Pengusaha restoran harus mematuhi perkara-perkara seperti berikut:
 - i. Garis panduan sebelum pengoperasian restoran.
 - ii. Garis panduan semasa pengoperasian restoran.
 - iii. Garis panduan selepas pengoperasian restoran.
- 2.4 Di dalam melaksanakan perkara di atas, pengusaha restoran perlu menyediakan keperluan-keperluan seperti berikut:
 - i. Premis dengan persekitaran yang bersih dan selamat.
 - ii. Keperluan peralatan dan perkakasan yang bersesuaian, bersih dan selamat.
 - iii. Pekerja restoran seperti tukang masak, penyambut tetamu dan pelayan yang bersih, berkemahiran, cekap, berdisiplin, bersopan, amanah dan ramah.

3. KOD ETIKA OPERASI RESTORAN

3.1 Pengusaha restoran hendaklah mematuhi kod etika berikut:

- i. **Keselamatan dan Kualiti Makanan** - Merancang dan menyediakan perkhidmatan dengan teliti, teratur, mengikut prosedur penyediaan makanan, termasuk kualiti makanan yang menjamin kesihatan yang baik kepada pelanggan.
- ii. **Kebersihan** - Memastikan peralatan dan bahan masakan dari sumber yang bersih dan tahap kebersihan semasa pelaksanaan perkhidmatan dalam keadaan yang baik.
- iii. **Profesionalisma** - Meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kecekapan dalam pengendalian perkhidmatan restoran, termasuk memberi layanan sama rata kepada setiap pelanggan.
- iv. **Jujur** - Melaksanakan perkhidmatan restoran dalam apa jua keadaan dengan jujur, bermula dari interaksi dengan pelanggan, penyediaan bahan makanan mahupun harga perkhidmatan.
- v. **Pematuhan** - mematuhi semua garis panduan, peraturan-peraturan dan undang-undang yang ditetapkan oleh mana-mana Agensi Pusat dan Pihak Berkuasa Tempatan.
- vi. **Alam sekitar** - komited dalam menjaga kebersihan penyediaan makanan, peralatan, premis perniagaan dan persekitaran bagi maksud penjagaan kesihatan pekerja, pelanggan dan alam sekitar.

4. GARIS PANDUAN SEBELUM PENGOPERASIAN

- 4.1 Bersedia dan melengkapkan diri dengan perkara-perkara asas sebelum memulakan tugas (pakaian seragam (jika ada) dan penampilan).
- 4.2 Melapor diri mengikut masa yang diarahkan oleh Pengurus/Penyelia.
- 4.3 Memastikan pakaian atau uniform (jika ada) yang dipakai berada di dalam keadaan yang bersih dan kemas.
- 4.4 Memeriksa tugas yang diberikan pada hari tersebut.
- 4.5 Melaksanakan tugas wajib iaitu :
 - i. Membersihkan kawasan premis perniagaan.
 - ii. Menyusun meja dan kerusi mengikut aturan serta menitikberatkan keselesaan pelanggan. Tidak meletak kerusi meja di luar kawasan perniagaan kecuali dengan kebenaran daripada Pihak Berkuasa/pihak berkaitan.
 - iii. Memastikan kerusi dan meja berkeadaan baik, bersih dan selesa untuk digunakan.
 - iv. Memastikan kelengkapan hidangan seperti tisu dan kelengkapan kutleri disiapkan dengan berkeadaan teratur dan bersih.
 - v. Memeriksa peralatan hidangan dan asingkan yang telah rosak, retak atau pecah.
 - vi. Memastikan bekas makanan dan minuman sentiasa bersih dan disusun kemas.
 - vii. Memastikan setiap meja telah disusun dengan peralatan kutleri dan tisu.
 - viii. Memastikan setiap tugas berkenaan disempurnakan sebelum perniagaan dibuka untuk operasi.

5. GARIS PANDUAN SEMASA PENGOPERASIAN

5.1 Layanan kepada pelanggan:

- i. Memberikan senyuman semasa menyambut kedatangan pelanggan dan memastikan meja yang diperlukan mencukupi untuk bilangan yang hadir.
- ii. Sentiasa sopan dan memandang ke arah pelanggan ketika mengambil pesanan. Tidak bersandar ke meja atau menulis pesanan di atas meja.
- iii. Mengetahui semua menu yang ada, termasuk menu istimewa harian (jika ada) supaya dapat membantu pelanggan membuat pesanan.
- iv. Mengulangi pesanan yang dibuat oleh pelanggan untuk memastikan pesanan yang diambil adalah tepat sebelum membawa pesanan itu ke dapur.
- v. Sentiasa berkomunikasi dengan baik; bercakap dengan sopan dan lembut serta mendengar dengan teliti apa yang dikatakan oleh pelanggan.
- vi. Menghindari perbualan yang agak lama di sesebuah meja pelanggan kerana ini akan memberi kesan kepada pelanggan lain.
- vii. Sentiasa membantu dan memenuhi setiap kehendak pelanggan.
- viii. Menerima sebarang pandangan atau aduan pelanggan dengan tenang.
- ix. Sentiasa memberi fokus dan peka terhadap tugas dan pelanggan.
- x. Memastikan kakitangan bersedia untuk waktu-waktu puncak yang memerlukan kepantasan dan kecekapan.

- xi. Sentiasa bersedia untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi dengan segera.
- xii. Tidak berada di dalam keadaan bersantai dengan bersandar ke dinding atau duduk memerhati. Sebaliknya sentiasa pastikan meja dan premis sentiasa dalam keadaan bersih dan peka terhadap kemahuan pelanggan.
- xiii. Mengucapkan terima kasih ketika pelanggan bersedia untuk meninggalkan restoran.

5.2 Melayan kanak-kanak dan orang kelainan upaya (OKU):

- i. Perlu bersabar semasa melayan kanak-kanak.
- ii. Mengelak daripada meletakkan kutleri yang tajam dan hidangan panas berdekatan dengan kanak-kanak yang terlalu kecil.
- iii. Jika kanak-kanak mengganggu pelanggan yang lain, tarik perhatian ibu bapa / penjaga berkenaan kelakuan anak-anak mereka. Elakkan daripada menjerit kepada kanak-kanak yang berkelakuan tidak baik.
- iv. Elakkan menyentuh kepala atau badan kanak-kanak tanpa kebenaran ibu bapa/penjaga.
- v. Elak daripada memberi makanan atau minuman lain seperti gula-gula kepada kanak-kanak tanpa kebenaran ibu bapa/penjaga.
- vi. Memberi keutamaan kepada pelanggan OKU.
- vii. Bagi OKU yang membawa tongkat atau peralatan yang lain, pastikan tongkat dan peralatan berkenaan diletakkan di tempat yang sesuai supaya tidak menghalang pergerakan pelanggan lain.

5.3 Larangan membawa masuk binatang peliharaan:

- i. Memberitahu pelanggan secara sopan mengenai dasar kedai yang melarang binatang peliharaan dibawa masuk ke dalam premis perniagaan.
- ii. Jika pelanggan tidak berpuas hati, maklumkan kepada penyelia atau pengurus. Penyelia atau pengurus hendaklah mendengar aduan pelanggan terlebih dahulu sebelum memberi penjelasan lebih lanjut mengenai dasar kedai.
- iii. Berterima kasih kepada pelanggan kerana memahami dasar kedai.

5.4 Menghantar dan menghidang juadah:

- i. Memastikan jari tidak menyentuh makanan/minuman atau permukaan bekas makanan/minuman ketika menghidang ke meja pelanggan.
- ii. Memegang permukaan kutleri (sudu, garfu, pisau, dan sebagainya) secara berlapis dengan tisu yang bersih.
- iii. Berjalan pantas tetapi bukan berlari. Keselamatan perlu diutamakan.
- iv. Memastikan hidangan dibawa keluar dengan cermat ke meja pelanggan. Tidak membawa begitu banyak hidangan dalam satu masa.
- v. Keselamatan perlu diutamakan ketika membawa hidangan panas dan tidak dibawa bersama hidangan lain agar tidak berlaku kemalangan. Sentiasa berhati-hati memastikan keselamatan diri dan pelanggan.
- vi. Sentiasa berwaspada apabila memasuki dapur bagi mengelakkan sebarang pelanggaran. Keselamatan perlu diutamakan.
- vii. Sentiasa memastikan kebersihan diri ketika bekerja. Setiap kali keluar dari tandas, tangan perlu dibasuh dengan sabun, dilap kering dan memastikan kebersihan pakaian sebelum kembali bertugas.

- viii. Dapur hanya boleh dimasuki oleh kakitangan bertugas sahaja.
- ix. Sentiasa memastikan penyelesaian pelanggan dengan mengangkat pinggan yang telah digunakan dari meja mereka. Sentiasa bersopan apabila meminta izin tetamu untuk mengangkat pinggan atau utensil yang tidak digunakan lagi.
- x. Sentiasa memastikan tempat makan sentiasa dibersihkan sebelum pelanggan yang lain duduk di meja tersebut. Jangan membuang sisa makanan ke lantai.

5.5 Hidangan yang lambat:

- i. Memantau dengan membuat semakan bersama tukang masak atau pekerja yang ditugaskan di dapur sama ada hidangan telah disediakan.
- ii. Perlu maklumkan kepada pengurus jika ada pesanan yang lambat disiapkan. Pengurus akan maklumkan kepada pelanggan situasi yang dihadapi.
- iii. Jika hidangan yang dipesan oleh pelanggan gagal disediakan, semak dengan pelanggan sama ada ingin membatalkan pesanan.

5.6 Baju pelanggan dikotorkan oleh makanan atau minuman kerana kecuaiannya pekerja

- i. Meminta penyelia atau pengurus untuk meminta maaf kepada pelanggan.
- ii. Mengelak daripada membersihkan pakaian pelanggan sebelum mendapatkan kebenaran pelanggan.
- iii. Mengelak daripada menyentuh badan pelanggan untuk memeriksa kekotoran tanpa kebenaran pelanggan.
- iv. Menawarkan untuk mencuci pakaian pelanggan secara percuma.
- v. Pengurus atau penyelia hendaklah mengelak daripada menegur kesalahan pekerja di hadapan pelanggan.

5.7 Pelanggan mengganggu pekerja wanita:

- i. Pekerja tersebut hendaklah menjauhkan diri daripada pelanggan berkenaan dengan segera dengan alasan yang sesuai.
- ii. Pekerja perlu melapor kepada pengurus dengan segera supaya tindakan sewajarnya boleh diambil.

5.8 Menerima bayaran:

- i. Memastikan bayaran yang diterima daripada pelanggan dan baki yang dipulangkan adalah betul.
- ii. Jika pelanggan meninggalkan premis perniagaan tanpa membuat bayaran, pekerja perlu mengingatkan pelanggan dengan segera tanpa menarik perhatian pelanggan lain. Elakkan daripada melakukan sebarang perlakuan yang boleh memalukan pelanggan.

5.9 Pelanggan merosakkan peralatan atau kutleri:

- i. Jika peralatan atau kutleri rosak semasa digunakan oleh pelanggan, pastikan pelanggan tidak tercedera terlebih dahulu sebelum memeriksa peralatan atau kutleri yang rosak.
- ii. Membersihkan meja atau lantai jika terdapat kaca pecah atau kekotoran lain akibat daripada kerosakan tersebut.
- iii. Jika peralatan atau kutleri yang dirosakkan tidak mahal, pengusaha digalakkan supaya tidak menuntut ganti rugi daripada pelanggan.
- iv. Sekiranya peralatan atau kutleri yang dirosakkan oleh pelanggan terlalu mahal, pekerja perlu membuat laporan kepada penyelia atau pengurus supaya keputusan yang sesuai dapat dibuat.
- v. Mengelak daripada memalukan pelanggan semasa membincangkan isu ganti rugi bersama pelanggan.
- vi. Mengasingkan bayaran amaun tuntutan bagi peralatan atau kutleri yang dirosakkan daripada bayaran untuk hidangan.

5.10 Penampilan Pekerja:

- i. Pekerja bertanggungjawab untuk memastikan kekemasan pakaian dan kebersihan setiap masa. Termasuk memastikan bau badan yang menyegarkan dan pakaian yang bergosok.
- ii. Rambut disisir rapi dan kemas. Sekiranya panjang, perlu diikat dengan kemas atau mengenakan topi atau penutup kepala.
- iii. Memastikan kuku sentiasa bersih dan pendek.
- iv. Tidak memakai haruman di tangan kerana boleh terlekat bau pada peralatan kaca.
- v. Tidak memakai aksesori yang banyak seperti gelang, rantai yang berjurai, cincin dan anting-anting yang panjang.
- vi. Memakai kasut bertutup dan bertapak sesuai untuk memudahkan pergerakan dan mengelakkan sebarang kecelakaan.
- vii. Tidak makan atau minum, mengunyah gula-gula getah atau merokok ketika bertugas.
- viii. Buku catitan pesanan dan pen perlu sentiasa ada di poket pekerja.



5.11 Mengutamakan Kebersihan:

- i. Memastikan setiap aspek keselamatan dan kebersihan diutamakan dengan mengikut prosedur yang ditetapkan.
- ii. Tangan perlu dibasuh dengan sabun dan dilap kering setelah:
 - Pergi ke tandas.
 - Merokok.
 - Memegang duit.
 - Memegang bahan mentah.
 - Memegang muka, rambut, kulit.
 - Bersin, batuk dan menghembus hidung.
- iii. Pengendalian sampah dan bahan buangan:
 - Memastikan sampah dimasukkan ke dalam plastik sampah dan diikat sempurna.
 - Sentiasa memastikan tong sampah dan kawasan sekeliling dibersihkan dan tidak berbau.
 - Memastikan bekalan plastik sampah sentiasa ada.
 - Mengasingkan sampah yang kering dan basah dengan sempurna.
 - Memastikan semua sampah dimasukkan hanya ke dalam tong sampah.
- iv. Menghindarkan serangga dan haiwan:
 - Menggunakan sebarang cara yang tidak keterlaluan untuk menghalau serangga agar tidak menjejaskan kebersihan dan keselamatan hidangan.
 - Tidak memberi makan kepada haiwan yang berkeliaran.
 - Memastikan premis sentiasa bersih bagi mengelak lalat, tikus dan sebagainya.

5.12 Menghindari pencemaran makanan:

- i. Mengasingkan papan pemotong untuk bahan mentah dan untuk makanan yang telah dimasak.
- ii. Membasuh pisau dan papan pemotong dengan sempurna untuk mengelak bakteria.
- iii. Tidak mencampurkan sisa makanan dengan makanan segar.
- iv. Menyimpan bahan mentah yang mudah rosak mengikut cara penyimpanan yang sesuai untuk memastikan kualiti makanan tidak terjejas.
- v. Makanan yang disimpan perlu ditutup dan dilabel dengan tarikh.

5.13 Mengelakkan kecederaan:

- i. Berhati-hati semasa menghidangkan juadah atau menggunakan peralatan yang boleh mencederakan pelanggan:
 - Memberi amaran kepada pelanggan mengenai hidangan panas.
 - Memberi perhatian penuh ketika menggunakan/membawa peralatan tajam seperti pisau dan pencucuk.
 - Membawa peralatan hidangan yang mudah pecah dengan cermat.
- ii. Memberi perhatian penuh ketika berada berdekatan dengan atau memegang peralatan panas.
- iii. Membiarkan peralatan panas untuk sejuk dahulu sebelum membasuh.

6. GARIS PANDUAN SELEPAS PENGOPERASIAN

- 6.1 Mengelap meja dan membersihkan keseluruhannya termasuk kaki meja.
- 6.2 Menyusun meja mengikut aturan penutupan.
- 6.3 Membersihkan kerusi – bahagian belakang, tempat duduk dan kaki kerusi.
- 6.4 Membersihkan premis perniagaan dan memastikan semua sampah telah dibuang dengan sempurna.
- 6.5 Memastikan bekas makanan dan minuman disusun dan disimpan kemas.
- 6.6 Memastikan tugas di atas diselesaikan sebelum penutupan restoran.
- 6.7 Memulakan prosedur 'check-out' dengan memeriksa senarai penutupan restoran.
- 6.8 Merekodkan waktu tamat kerja.

