

MÓN QUÀ GỬI ĐẾN CÁC BỘ PHẬN

TÀI LIỆU TRAINING F&B

GLUTEN — Kiến Thức Cơ Bản

Dành cho toàn bộ nhân viên F&B · EHG · 2026

G

Grow

Phát triển bản thân

I

Inspire

Truyền cảm hứng

F

Focus

Tập trung chuyên môn

T

Together

Cùng nhau tiến bộ

Lời nhắn từ Ban Lãnh Đạo

Kiến thức là món quà lớn nhất chúng ta có thể trao cho nhau.

Tài liệu này được gửi đến tất cả các bộ phận như một phần của văn hóa GIFT — không phải để kiểm tra, mà để cùng nhau Grow, Inspire, Focus và move Together.

Hiểu về Gluten không chỉ bảo vệ khách hàng — mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp và tình yêu thương trong từng bữa ăn chúng ta phục vụ.

— Elegance Hospitality Group

1. GLUTEN LÀ GÌ?

Gluten là một loại protein tự nhiên có trong một số loại ngũ cốc. Khi bột mì gặp nước, gluten tạo thành mạng lưới đàn hồi — giúp bánh mì nở, dai và giữ hình dáng.

Gluten được cấu thành từ 2 protein chính:

- Gliadin — tạo độ dẻo
- Glutenin — tạo độ đàn hồi và độ dai

Hình dung đơn giản

Hãy nghĩ gluten như "keo dán" trong bột mì:
Nó giữ bánh mì không bị vỡ vụn, tạo kết cấu mềm mịn và xốp.
Khi bạn nhào bột càng lâu → gluten hoạt hoá càng mạnh → bánh càng dai.

2. GLUTEN CÓ Ở ĐÂU?

Các ngũ cốc CHỨA gluten — nhân viên bắt buộc phải nhớ:

Ngũ cốc	Thường thấy trong món...
Lúa mì (Wheat)	Bánh mì, bánh ngọt, pasta, mì, bột chiên xù, nước sốt đặc
Lúa mạch (Barley)	Bia, súp, một số nước sốt đặc
Lúa mạch đen (Rye)	Bánh mì đen, một số bánh quy
Yến mạch (Oats)*	Cháo yến mạch, granola, một số bánh

* Yến mạch không có gluten tự nhiên nhưng thường bị nhiễm chéo trong quá trình sản xuất.

⚠ Gluten 'ẩn' trong các sản phẩm ít ngờ tới:

- Nước tương (soy sauce) — hầu hết được làm từ lúa mì
- Nước sốt đặc (gravy, béchamel) — thường dùng bột mì để làm sệt
- Bia — làm từ lúa mạch lên men
- Thực phẩm chiên chung chảo với đồ có bột mì
- Một số mì gạo — có thể bị nhiễm chéo tại nhà máy

3. AI BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI GLUTEN?

Tình trạng	Mức độ & Triệu chứng
● Bệnh Celiac (Celiac Disease)	NGHIÊM TRỌNG — Gluten phá huỷ niêm mạc ruột non. Dù chỉ 1 mẩu bánh mì nhỏ cũng đủ gây hại. Triệu chứng: đau bụng dữ dội, tiêu chảy, mệt mỏi, tổn thương lâu dài.
● Nhạy cảm Gluten (Gluten Sensitivity)	TRUNG BÌNH — Không tổn thương ruột nhưng gây khó chịu rõ ràng. Triệu chứng: đầy hơi, đau bụng, đau đầu, mệt mỏi.
● Dị ứng lúa mì (Wheat Allergy)	CÓ THỂ NGUY HIỂM — Phản ứng miễn dịch cấp tính. Triệu chứng: ngứa, nổi mề đay, sưng môi/họng, nguy cơ sốc phản vệ.
● Ăn kiêng Gluten-free (Lifestyle Choice)	KHÔNG KHẨN CẤP — Chọn vì lý do sức khoẻ cá nhân. Không phải dị ứng nhưng vẫn cần tôn trọng và phục vụ đúng.

4. NHÂN VIÊN F&B CẦN LÀM GÌ?

BƯỚC 1 — Hỏi khi nhận order

Mẫu câu hỏi chuẩn EHG

VN Tiếng Việt:

"Quý khách có dị ứng hoặc không ăn được thực phẩm nào không ạ?"

GB Tiếng Anh:

"Do you have any food allergies or dietary requirements?"

"For example, are you gluten-free?"

BƯỚC 2 — Thông báo ngay cho bếp

- Ghi rõ trên phiếu order: GLUTEN-FREE / Không Gluten
- Không truyền miệng — phải ghi thành văn bản
- Báo bếp trưởng để tránh nhầm chéo trong chế biến

BƯỚC 3 — Không tự đoán hay tự cam kết

Nếu không chắc món có chứa gluten không → hỏi bếp trưởng trước khi trả lời khách. Tuyệt đối không tự nói "món này an toàn" nếu chưa xác nhận với bếp.

BƯỚC 4 — Xử lý khi khách có phản ứng

Dấu hiệu cần xử lý NGAY

- Nổi mề đay, ngứa da, phát ban bất thường
 - Mỏi hoặc lợm giọng phù
 - Khó thở, thở khò khè
 - Chóng mặt, ngất xỉu
- Gọi ngay Manager trực — KHÔNG để khách một mình
- Gọi cấp cứu nếu triệu chứng nghiêm trọng

5. TRÁNH NHIỄM CHÉO (Cross-Contamination)

Nhiễm chéo xảy ra khi thực phẩm gluten-free vô tình tiếp xúc với gluten — rất nguy hiểm với bệnh nhân Celiac dù chỉ một lượng rất nhỏ.

 KHÔNG làm

 NÊN làm

Dùng chung dao/thớt với đồ có gluten	Dùng dụng cụ riêng cho món gluten-free
Chiên chung chảo với đồ có bột	Thông báo bếp để dùng chảo và dầu riêng
Đề bánh mì chung với món gluten-free	Phục vụ trên đĩa và khay riêng biệt
Tự ý thay nguyên liệu mà không báo	Xác nhận với bếp trưởng trước khi thay

6. MÓN GLUTEN-FREE PHỔ BIẾN

Nhân viên có thể chủ động gợi ý các nhóm thực phẩm tự nhiên không chứa gluten:

Nhóm thực phẩm	Ví dụ cụ thể
 Ngũ cốc không gluten	Gạo, gạo lứt, ngô, khoai tây, sắn, quinoa
 Thịt & Hải sản nguyên chất	Thịt bò, gà, lợn, cá, tôm (chưa tẩm bột)
 Rau củ quả tươi	Tất cả rau củ quả tươi chưa qua chế biến
 Trứng & Sữa thuần túy	Trứng, sữa nguyên chất, phô mai tươi
 Dầu & Gia vị tự nhiên	Dầu ô liu, dầu dừa, muối, tiêu, thảo mộc

⚠ Lưu ý: Các món trên chỉ an toàn khi chưa bị nhiễm chéo trong quá trình chế biến.

7. KIỂM TRA NHANH — 5 Câu Hỏi Tự Ôn

? Bạn có trả lời được 5 câu này không?

1. Gluten là gì và có trong những loại ngũ cốc nào?
2. Sự khác biệt giữa Celiac, nhạy cảm gluten và dị ứng lúa mì là gì?
3. Khi khách nói 'tôi ăn gluten-free' — bước đầu tiên bạn làm là gì?
4. Kể 3 món hoặc nguyên liệu có gluten mà khách hay không ngờ tới.
5. Nhiễm chéo là gì? Cách phòng tránh trong bếp như thế nào?

Kiến thức là món quà — hãy trân trọng và chia sẻ nó.

Knowledge is the best GIFT we can give to each other.