



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 KATERING

GARIS PANDUAN & KOD ETIKA PERKHIDMATAN KATERING

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi & Kepenggunaan

Kandungan

| | |
|-----------------------------------------------|----|
| 1. Pendahuluan | 1 |
| 2. Garis Panduan Perkhidmatan Katering | 2 |
| 3. Tips Perancangan Pengurusan Katering | 3 |
| 4. Kod Etika Operasi Katering | 5 |
| 5. Garis Panduan Sebelum Pengoperasian..... | 6 |
| 6. Garis Panduan Semasa Pengoperasian | 8 |
| 7. Garis Panduan Selepas Pengoperasian | 12 |

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 Garis Panduan dan kod etika ini dilaksanakan bertujuan untuk membantu para pengusaha catering mematuhi tatacara perkhidmatan dan kriteria-kriteria yang perlu diikuti bagi tujuan meningkatkan kualiti perkhidmatan industri ini.
- 1.2 Adalah diharapkan garis panduan dan kod etika ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh para pengusaha agar industri ini dapat berkembang sebagai sebuah industri yang berwibawa dan teratur.
- 1.3 Garis panduan ini dikeluarkan adalah untuk melengkapkan lagi garis panduan sedia ada seperti yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia iaitu “*Guidelines for Hospital Catering*” dan “*Guidelines for Mass Catering*” dan juga mana-mana garis panduan yang dikeluarkan oleh Pihak Berkuasa Tempatan.

2. GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN KATERING

- 2.1 Garis Panduan ini menentukan kerja-kerja operasi pengurusan bagi bidang catering yang mana pengusaha memberikan perkhidmatan penyediaan makanan untuk sesuatu majlis, acara, perkahwinan, jamuan, rumah terbuka, seminar, konvensyen dan majlis-majlis lain.
- 2.2 Industri catering di Malaysia diusahakan melalui dua cara iaitu catering untuk majlis secara one-off ataupun secara kontrak. Terdapat dua struktur utama bagi industri catering iaitu dalam premis (*on-premise*) dan di luar premis (*off-premise*):
 - i. Bagi perkhidmatan catering di dalam premis, pelanggan mendapatkan perkhidmatan di dalam institusi yang dipilih seperti hotel, rumah kelab, restoran dan lain-lain.
 - ii. Bagi luar premis (*off premise*), perkhidmatan diberikan dengan cara pembekal perkhidmatan menghantar dan menyediakan makanan kepada pelanggan sama ada di rumah, pejabat dan lain-lain.
- 2.3 Garis panduan ini harus dipatuhi oleh pengusaha catering di luar premis sebagai usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan catering supaya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

3. TIPS PERANCANGAN PENGURUSAN KATERING

3.1 Bagi memastikan aturcara majlis berjalan dengan lancar, pastikan spesifikasi tempahan diterima dalam tempoh yang munasabah untuk memastikan persediaan awal dapat dilaksanakan.

Pengesahan tempahan

3.2 Setelah menerima spesifikasi tempahan, pembekal perkhidmatan katering harus menyediakan satu dokumen bertulis yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- Pengesahan tempahan
- Nilai deposit dan masa untuk pembayaran deposit
- Kaedah pembayaran sama ada secara tunai atau kredit
- Polisi yang jelas mengenai pembatalan tempahan
- Menu yang ditempah
- Jumlah keseluruhan kos tempahan

3.3 Terma-terma dokumen ini hendaklah dipersetujui oleh pembekal perkhidmatan katering dan pelanggan serta ditandatangani dan disimpan sebagai rekod.

3.4 Pembekal perkhidmatan katering hendaklah menyenaraikan beberapa cadangan menu untuk dipertimbangkan oleh pelanggan. Di samping itu juga, jumlah anggaran kos berdasarkan jumlah tetamu yang dicadangkan perlu dimaklumkan kepada pelanggan.

3.5 Bagi memastikan perjalanan majlis teratur dan juga mengelakkan pembaziran atau kekurangan bekalan makanan atau minuman, pembekal perkhidmatan katering harus menasihati pelanggan untuk mengesahkan anggaran jumlah kehadiran tetamu seawal mungkin.

3.6 Pembekal perkhidmatan katering harus menyediakan pelan lantai yang menunjukkan susunan tempat duduk dan juga susun atur kawasan penyediaan seperti tempat mencuci, menghidang dan menghias. Pembekal perkhidmatan perlu memastikan kedudukan kawasan penyediaan dan cucian terlindung daripada pandangan tetamu.

3.7 Pelan lantai juga harus mengambil kira aspek keselamatan dan keselesaan pekerja dan tetamu. Pastikan ruang antara meja dan kerusi adalah cukup lapang untuk memudahkan pergerakan tetamu dan pekerja.



4. KOD ETIKA OPERASI KATERING

- 4.1 Pengusaha catering hendaklah mematuhi kod etika berikut:
- i. **Berwibawa** - menjalankan perniagaan dengan jujur, berdisiplin, bertanggungjawab dan beretika supaya kewibawaan industri ini terpelihara.
 - ii. **Kecekapan** - menjalankan operasi perkhidmatan perniagaan dengan cekap, cara yang selamat, bersih dan berkualiti serta memberi keutamaan kepada pelanggan.
 - iii. **Telus** - mengetahui hak-hak pelanggan, berkomunikasi dengan jelas dan baik serta memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah terbaik untuk pelanggan. Sentiasa berusaha untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan perniagaan ini.
 - iv. **Pematuhan** - mematuhi semua garis panduan, peraturan - peraturan dan undang-undang yang ditetapkan oleh mana-mana Agensi Pusat dan Pihak Berkuasa Tempatan.
 - v. **Profesionalisma** - memberikan perkhidmatan secara profesional beserta meningkatkan kualiti pengetahuan, kemahiran dan kecekapan melalui kemajuan kerjaya di kalangan kakitangan dengan tujuan mengekalkan atau mewujudkan mutu perkhidmatan tinggi dalam profesion ini.
 - vi. **Pro aktif** - bersikap pro aktif dan sentiasa meningkatkan kualiti dan mutu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.
 - vii. **Menghormati** - mewujudkan hubungan baik antara pelanggan dan pihak industri dengan cara melayani semua pelanggan dengan saksama tanpa mengira bangsa, umur dan jantina serta mengutamakan amalan bersopan santun dan mesra pelanggan sebagai perkara paling utama .
 - viii. **Alam sekitar** - Komited dalam menjaga kebersihan premis perniagaan dan persekitaran.

5. GARIS PANDUAN SEBELUM PENGOPERASIAN

- 5.1 Mengadakan lawatan ke tempat majlis bersama pelanggan untuk tujuan perancangan.
- 5.2 Penyediaan peralatan dan persiapan asas seperti susun atur meja hidangan, kedudukan meja dan kerusi tetamu serta peralatan hidangan catering telah disusun dan disediakan sehari atau tempoh yang sesuai sebelum majlis berlangsung.
- 5.3 Segala pemasangan peralatan elektrik dan gas yang memerlukan penyeliaan dan pemantauan penting perlu dilaksanakan bagi mengelak sebarang kecelakaan atau kebakaran.
- 5.4 Persiapan hidangan dan susun atur hidangan perlu disiapkan dalam tempoh masa yang sesuai sebelum majlis bermula.
- 5.5 Bilangan kakitangan catering yang diperlukan adalah bergantung kepada jumlah tetamu sesebuah majlis. Seorang penyelia diperlukan bagi setiap majlis yang diadakan untuk mengawal selia perjalanan majlis dan menjadi orang yang dirujuk bagi sebarang permasalahan.
- 5.6 Penyelia catering harus memberi taklimat kepada semua pekerja mengenai pembahagian tugas serta perkara-perkara mustahak seperti menu, kehadiran VVIP dan sebagainya.
- 5.7 Penyelia harus sentiasa menyemak dengan pelanggan mengenai perkara-perkara berkaitan aturan majlis dan susun atur hiasan.
- 5.8 Pemasangan alatan sistem audio seperti pembesar suara dan alatan muzik berkaitan perlulah mendapatkan kelulusan dan permit daripada badan yang berkaitan bagi mengelak sebarang gangguan kepada masyarakat sekitar.

- 5.7 Kakitangan perlu melaksanakan tugas wajib iaitu :
- i. Menyusun meja dan kerusi mengikut aturan dan tidak meletak kerusi meja di luar kawasan operasi.
 - ii. Mengelap permukaan meja, kerusi dan meja.
 - iii. Memastikan alas meja (jika ada) berada dalam keadaan bersih dan sempurna.
 - iv. Memastikan kelengkapan hidangan seperti tisu dan kelengkapan kutleri disediakan dengan berkeadaan teratur dan bersih.
 - v. Memeriksa sekiranya ada peralatan hidangan yang telah rosak seperti retak dan pecah serta perlu diasingkan.
 - vi. Memastikan bekas makanan dan minuman sentiasa bersih dan disusun kemas.
 - vii. Kawasan operasi dibersihkan seperti menyapu lantai dan mengelap lantai menggunakan mop (jika perlu).
 - viii. Perlu mengetahui jadual tugas bagi hari tersebut.

- 5.8 Kakitangan perlu mendapatkan kebenaran tuan premis jika ingin:
- i. memindahkan barang atau hiasan sedia ada di premis majlis.
 - ii. membuat lubang di dinding atau menggunakan paku.
 - iii. memasang wayar yang boleh merosakkan struktur bangunan.

6. GARIS PANDUAN SEMASA PENGOPERASIAN

- 6.1 Kakitangan hendaklah sentiasa memberikan layanan yang terbaik kepada tetamu:
- i. Sentiasa membantu dan memenuhi setiap kehendak tetamu.
 - ii. Sentiasa senyum dan berkomunikasi dengan baik, sopan dan lembut ketika melayan tetamu.
 - iii. Mengetahui semua menu yang ada supaya dapat memenuhi pertanyaan tetamu.
 - iv. Memastikan kakitangan bersedia untuk waktu-waktu puncak yang memerlukan kepantasan dan kecekapan.
 - v. 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 tetamu.
 - vi. Sentiasa memastikan keselesaan tetamu dengan mengangkat pinggan yang telah digunakan dari meja mereka dengan segera. Sentiasa bersopan santun apabila meminta izin tetamu untuk mengangkat pinggan atau utensil yang tidak digunakan lagi.
 - vii. Sentiasa memastikan tempat makan sentiasa dibersihkan dan kelengkapan di meja mencukupi sebelum tetamu lain duduk di meja tersebut. Jangan membuang sisa makanan ke lantai.
 - viii. Sentiasa memastikan makanan dan minuman sentiasa ditambah dan mencukupi.
 - ix. Perlu memaklumkan kepada penyelia dengan segera sekiranya terdapat hidangan di dalam menu yang telah habis. Penyelia akan memaklumkan kepada pelanggan situasi yang dihadapi.

6.2 Kakitangan hendaklah sentiasa menjaga penampilan diri:

- i. Kakitangan bertanggungjawab untuk memastikan kekemasan pakaian dan kebersihan setiap masa, termasuk bau badan yang menyegarkan, pakaian yang bergosok.
- ii. Bagi pekerja yang tidak mempunyai pakaian seragam, pastikan pakaian adalah kemas, selesa dan tidak menjolok mata.
- iii. Rambut disisir rapi dan kemas. Sekiranya panjang, perlu diikat dengan kemas atau mengenakan topi atau penutup kepala.
- iv. Memastikan kuku sentiasa bersih dan pendek.
- v. Tidak memakai haruman di tangan kerana boleh terlekat bau pada peralatan kaca.
- vi. Tidak memakai aksesori yang banyak seperti gelang, rantai yang berjurai, cincin dan anting-anting yang panjang.
- vii. Memakai kasut bertutup dan bertapak sesuai untuk memudahkan pergerakan dan mengelakkan sebarang kecelakaan.
- viii. Tidak makan atau minum, mengunyah gula-gula getah atau merokok ketika bertugas.
- ix. Sentiasa memastikan kebersihan diri ketika bekerja. Perlu membasuh tangan dengan sabun dan lap sehingga kering setelah:
 - Pergi ke tandas.
 - Merokok.
 - Memegang muka, rambut, kulit.
 - Bersin, batuk dan menghembus hidung.

6.3 Kakitangan hendaklah sentiasa menitikberatkan kebersihan, termasuk:

- i. Memastikan jari tidak menyentuh makanan/minuman atau permukaan bekas makanan atau minuman ketika menghidang makanan di meja tetamu.
- ii. Tidak memegang permukaan kutleri (sudu, garfu, pisau, dsb). Perlu berlapik dengan tisu bersih.
- iii. Memastikan cawan atau gelas yang digunakan serta air yang dihidangkan berada di dalam keadaan bersih sebelum dihidang kepada tetamu.
- iv. Pengendalian sampah dan bahan buangan:
 - Sentiasa memastikan meja tetamu dan meja hidangan sentiasa dibersihkan.
 - Memastikan bekalan plastik sampah sentiasa ada dan diletakkan di tempat yang sesuai di sekitar majlis.
- v. Menghindarkan serangga dan haiwan:
 - Sentiasa memastikan hidangan ditutup sempurna.
 - Menggunakan sebarang cara untuk menghalau serangga namun perlu memastikan ia tidak membahayakan hidangan.
 - Tidak memberi makan kepada haiwan yang berkeliaran.
- vi. Pencemaran Makanan:
 - Tidak mencampurkan sisa makanan dengan makanan segar.
 - Menyimpan makanan yang belum dihidangkan dengan sempurna, ditutup dan tidak terdedah.
 - Menyimpan makanan mengikut tatacara/garis panduan yang telah disediakan oleh Pihak Berkuasa berkaitan.

- 6.4 Kakitangan hendaklah sentiasa mengutamakan keselamatan semasa bertugas
- i. Memastikan hidangan dibawa keluar dengan cermat ke meja hidangan. Tidak membawa begitu banyak hidangan pada satu-satu masa.
 - ii. Sentiasa berwaspada apabila memasuki kawasan penempatan hidangan bagi mengelakkan sebarang pelanggaran.
 - iii. Berhati-hati semasa menghidangkan juadah atau menggunakan peralatan yang boleh mencederakan pelanggan:
 - Memberi amaran kepada pelanggan mengenai hidangan panas.
 - Tidak membawa hidangan yang panas bersama hidangan lain.
 - Memberi perhatian penuh ketika menggunakan atau membawa peralatan tajam seperti pisau, pencucuk.
 - Membawa peralatan hidangan yang mudah pecah dengan cermat.
 - iv. Dilarang meletak bekas, peralatan dan kutleri di atas lantai.
 - v. Bekas makanan dan minuman perlulah menggunakan saiz yang bersesuaian dengan kemampuan pekerja untuk diangkat bagi mengelakkan kesukaran dan kecederaan semasa mengangkat.
 - vi. Memastikan lantai dan kawasan persekitaran majlis tidak licin, basah atau becak bagi memastikan keselamatan pekerja dan tetamu.
 - vii. Jika membuka dapur sementara seperti dapur BBQ, penyediaan air panas dan dapur berkaitan perlulah mengikut prosedur keselamatan yang ketat.
 - viii. Lokasi perletakan peralatan-peralatan tersebut perlulah jauh dari kawasan orang ramai dan setiap pekerja katering perlu diberi penekanan berkenaan isu keselamatan ini.

7. GARIS PANDUAN SELEPAS PENGOPERASIAN

- 7.1 Membuka, menyusun dan mengemas meja, kerusi dan segala alat perkakas katering mengikut aturan dan prosedur.
- 7.2 Memastikan bekas makanan dan minuman dibersihkan, disusun dan disimpan kemas.
- 7.3 Memastikan kawasan operasi telah dibersihkan dengan sempurna. Sampah dan sisa makanan perlu dibersihkan dan dikeluarkan dari kawasan operasi setelah tamatnya sesuatu majlis dengan segera.
- 7.4 Memastikan segala tugas di atas perlulah diselesaikan sebelum meninggalkan kawasan majlis.
- 7.5 Memulakan prosedur 'check-out' dengan memeriksa senarai penutupan kawasan operasi.
- 7.6 Memastikan premis majlis berada dalam keadaan sedia kala sebelum meninggalkan kawasan.



