



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Giáo trình CÔNG NGHIỆP VỤ KINH DOANH KHÁCH SẠN



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

Trần Đức Thành (Chủ biên) - Lê Thu Hương

Trong những năm gần đây, du lịch đã và đang được coi là ngành kinh tế mũi nhọn ở Việt Nam, được Đảng và Nhà nước không ngừng quan tâm xây dựng, định hướng phát triển tổng thể. Trong ngành Du lịch, lĩnh vực kinh doanh khách sạn giữ vị trí quan trọng, mang ý nghĩa to lớn không chỉ đối với ngành kinh tế du lịch tại Việt Nam mà còn đối với sự phát triển của nền kinh tế quốc gia. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi một số lượng nguồn nhân lực lớn nhưng phải đáp ứng các yêu cầu cao về kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ trong việc cung cấp các dịch vụ cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của khách tại các điểm du lịch nhằm thúc đẩy phát triển kinh doanh du lịch.

Với mục tiêu nhằm giúp sinh viên chuyên ngành Du lịch - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội nắm được những kiến thức và thực tiễn cần thiết về các nghiệp vụ kinh doanh khách sạn, Bộ môn Quản trị du lịch khách sạn đã biên soạn cuốn sách giáo trình "Nghiệp vụ kinh doanh khách sạn" dựa trên cơ sở tài liệu của các nhà chuyên môn trong lĩnh vực này.

Giáo trình được chia thành 5 chương như sau:

Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân khách sạn

Chương 2: Nghiệp vụ buồng

Chương 3: Nghiệp vụ nhà hàng

Chương 4: Nghiệp vụ bar

Chương 5: Dịch vụ bổ sung và nghiệp vụ kinh doanh các dịch vụ trong khách sạn.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong tổng hợp, phân tích, hệ thống hóa các kiến thức liên quan, song không tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Tập thể tác giả rất mong nhận được sự đóng góp chân thành của các nhà chuyên môn để cuốn sách được hoàn thiện hơn về nội dung và hình thức để có cơ sở hoàn thiện giáo trình trong các lần tái bản tiếp theo.



NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ - 2017

TẬP THỂ TÁC GIẢ

LỜI NÓI ĐẦU

Trong những năm gần đây, du lịch đã và đang được coi là ngành kinh tế mũi nhọn ở Việt Nam, được Đảng và Nhà nước không ngừng quan tâm xây dựng, định hướng phát triển tổng thể. Trong ngành Du lịch, lĩnh vực kinh doanh khách sạn giữ vị trí quan trọng, mang ý nghĩa to lớn không chỉ đối với ngành kinh tế du lịch tại Việt Nam mà còn đối với sự phát triển của nền kinh tế quốc gia. Kinh doanh khách sạn đòi hỏi một số lượng nguồn nhân lực lớn nhưng phải đáp ứng các yêu cầu cao về kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ trong việc cung cấp các dịch vụ cho khách nhằm đáp ứng các nhu cầu ăn, nghỉ và giải trí của khách tại các điểm du lịch nhằm mục đích kinh doanh có lãi.

Với mục tiêu nhằm giúp sinh viên chuyên ngành Du lịch - Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội nắm được những kiến thức và thực tiễn cần thiết về các nghiệp vụ cơ bản trong hoạt động kinh doanh khách sạn, tập thể tác giả Bộ môn Quản trị du lịch khách sạn - Khoa Du lịch đã tổ chức biên soạn giáo trình ***“Nghiệp vụ kinh doanh khách sạn”*** trên cơ sở quan điểm của các nhà chuyên môn trong lĩnh vực du lịch và khách sạn.

Giáo trình được chia thành 5 chương, cụ thể:

Chương 1: Nghiệp vụ lễ tân khách sạn.

Chương 2: Nghiệp vụ buồng.

Chương 3: Nghiệp vụ nhà hàng.

Chương 4: Nghiệp vụ bar.

Chương 5: Dịch vụ bổ sung và nghiệp vụ kinh doanh các dịch vụ trong khách sạn.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong tổng hợp, phân tích, hệ thống hóa các kiến thức liên quan, song không tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót. Tập thể tác giả rất mong nhận được sự đóng góp chân thành của các nhà chuyên môn có kinh nghiệm trong lĩnh vực du lịch, khách sạn để có cơ sở hoàn thiện giáo trình trong lần xuất bản sau.

TẬP THỂ TÁC GIẢ

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	3
Chương 1. NGHIỆP VỤ LỄ TÂN KHÁCH SẠN	9
1.1. Khái quát về tổ chức hoạt động tại bộ phận lễ tân	9
1.1.1. Khái niệm lễ tân trong khách sạn	9
1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và vai trò của bộ phận lễ tân khách sạn	10
1.1.3. Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân	12
1.1.4. Mô tả các vị trí công việc tại bộ phận lễ tân	15
1.1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật tại bộ phận lễ tân	16
1.2. Các nghiệp vụ cụ thể của bộ phận lễ tân trong khách sạn	17
1.2.1. Đặt buồng khách sạn	17
1.2.2. Đăng ký khách sạn	24
1.2.3. Các công việc của bộ phận lễ tân khi khách lưu trú tại khách sạn	25
1.2.4. Các công việc của bộ phận lễ tân trong giai đoạn khách thanh toán, trả buồng...	27
Câu hỏi thảo luận và bài tập	29
Chương 2. NGHIỆP VỤ BUỒNG	31
2.1. Khái quát về tổ chức hoạt động phục vụ buồng	32
2.1.1. Khái quát về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn	32
2.2. Nghiệp vụ phục vụ buồng	40
2.2.1. Các giai đoạn phục vụ khách	40
2.2.2. Quy trình làm việc của nhân viên phục vụ buồng	46
2.2.3. Hoạt động kiểm tra đánh giá chất lượng buồng	48
2.2.4. Nghiệp vụ giặt là và bảo dưỡng	50
Câu hỏi thảo luận và bài tập	52
Chương 3. NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG	53
3.1. Khái quát về bộ phận phục vụ nhà hàng trong khách sạn	53
3.1.1. Khái niệm về nhà hàng	53
3.1.2. Các điều kiện về cơ sở vật chất, kỹ thuật	54
3.1.3. Điều kiện về đội ngũ nhân viên	55
3.1.4. Điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm của nhà hàng	55

3.1.5. Phân loại nhà hàng trong khách sạn	56
3.1.6. Chức năng của nhà hàng	57
3.1.7. Cơ sở vật chất, kỹ thuật tại nhà hàng trong khách sạn	58
3.2. Tổ chức lao động tại nhà hàng	63
3.3. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng trong khách sạn	66
3.4. Kỹ thuật phục vụ ăn uống tại nhà hàng trong khách sạn	68
3.4.1. Tập quán và khẩu vị ăn uống của một số quốc gia điển hình	68
3.4.2. Quy trình phục vụ nhà hàng	73
3.5. Tổ chức phục vụ tiệc	82
3.5.1. Khái quát về tiệc	82
3.5.2. Ngôi thứ và xếp bàn tiệc	87
3.5.3. Tổ chức phục vụ tiệc	89
Câu hỏi thảo luận và bài tập	93
Chương 4. NGHIỆP VỤ BAR	95
4.1. Khái quát chung về bar	96
4.1.1. Khái niệm	96
4.1.2. Phân loại bar	96
4.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của bar	96
4.1.4. Quản lý bar	97
4.1.5. Quản lý thiết bị, dụng cụ trong bar	98
4.1.6. Trình tự phục vụ đồ uống	104
4.2. Đồ uống và kỹ thuật pha chế đồ uống	106
4.2.1. Khái quát về đồ uống	106
4.2.2. Phân loại đồ uống	108
4.2.3. Các thuật ngữ thường dùng trong pha chế và các đơn vị đo lường	113
4.2.4. Kỹ thuật pha chế các loại đồ uống	114
4.2.5. Kiểm kê tại quầy bar	119
Câu hỏi thảo luận và bài tập	120
Chương 5. DỊCH VỤ BỔ SUNG VÀ NGHIỆP VỤ KINH DOANH CÁC DỊCH VỤ TRONG KHÁCH SẠN	123
5.1. Khái quát về dịch vụ bổ sung trong khách sạn	123
5.1.1. Khái niệm	123
5.1.2. Đặc điểm dịch vụ bổ sung trong khách sạn	124

5.2. Chất lượng dịch vụ bổ sung trong khách sạn	127
5.2.1. Khái niệm, chỉ tiêu, phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ bổ sung...	127
5.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ bổ sung trong khách sạn	129
5.3. Các nhóm dịch vụ bổ sung	132
5.3.1. Dịch vụ bổ sung phục vụ nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của khách	132
5.3.2. Những dịch vụ bổ sung của khách sạn có tính chất giải trí	132
5.3.3. Những dịch vụ đặc biệt khác	132
5.3.4. Những dịch vụ bổ sung của khách sạn có tính chất nâng cao tiện nghi sinh hoạt...	132
5.4. Nghiệp vụ kinh doanh các dịch vụ trong khách sạn	133
5.4.1. Xác định sản phẩm dịch vụ của khách sạn có khả năng cung cấp cho khách	133
5.4.2. Xác định mức giá của từng dịch vụ khách sạn	133
5.4.3. Xác định thị trường khách mục tiêu của khách sạn	133
5.4.4. Tìm kiếm địa chỉ liên hệ	133
5.4.5. Cách liên hệ chào bán các sản phẩm dịch vụ	133
Câu hỏi thảo luận và bài tập	134
TÀI LIỆU THAM KHẢO	135
PHỤ LỤC	137

1.1. KHÁI QUÁT VỀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG TẠI BỘ PHẬN LỄ TÂN

1.1.1. Khái niệm lễ tân trong khách sạn

Bộ phận lễ tân được coi là bộ phận trung tâm quan trọng nhất của một khách sạn. Sự tiếp xúc của khách với khách sạn trước hết và chủ yếu là thông