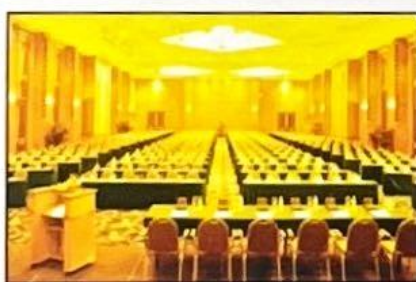




TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

**Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Văn Đính
ThS. Hoàng Thị Lan Hương**



GIÁO TRÌNH **CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ**
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN



Đồng chủ biên: GS.TS. NGUYỄN VĂN ĐÍNH
ThS. HOÀNG THỊ LAN HƯƠNG

LỜI NÓI ĐẦU

Chương I: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN KHÁCH SẠN

1. Giáo trình

**CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG**

(Tái bản lần 2 - có sửa chữa bổ sung)



Câu hỏi ôn tập chương I

Chương II: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BƯỞNG TRONG KHÁCH SẠN

Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn

1.1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng

1.2. Bài trí buồng trong khách sạn

1.3. Tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	7
Chương I: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ CỦA LỄ TÂN KHÁCH SẠN	9
1. Giới thiệu chung về bộ phận lễ tân trong khách sạn	9
1.1. Vai trò, nhiệm vụ của bộ phận lễ tân trong khách sạn	10
1.2. Cơ cấu tổ chức của bộ phận lễ tân trong khách sạn và nhiệm vụ, yêu cầu cụ thể đối với nhân viên	12
1.3. Bố trí quầy lễ tân trong khách sạn	23
2. Quy trình và tổ chức phục vụ của bộ phận lễ tân khách sạn	25
2.1. Quy trình phục vụ của bộ phận lễ tân	25
2.2. Tổ chức nhận đặt buồng	29
2.3. Tổ chức đón tiếp và làn thủ tục nhập khách sạn	40
2.4. Tổ chức phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn	47
2.5. Tổ chức làm thủ tục thanh toán và tiễn khách	58
Câu hỏi ôn tập chương I	64
Chương II: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BUỒNG TRONG KHÁCH SẠN	65
1. Giới thiệu chung về bộ phận phục vụ buồng trong khách sạn	65
1.1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ buồng	65
1.2. Bài trí buồng trong khách sạn	66
1.3. Tổ chức lao động của bộ phận phục vụ buồng	71

2. Quy trình và kỹ thuật phục vụ buồng	75
2.1. Quy trình phục vụ	75
2.2. Kỹ thuật phục vụ	77
2.3. Tiêu chuẩn vệ sinh	87
Câu hỏi ôn tập chương II	88

Chương III: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BÀN TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

I. Giới thiệu về bộ phận phục vụ bàn trong khách sạn - nhà hàng	89
1. Vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ bàn	89
2. Tiêu chuẩn thiết kế phòng ăn quốc tế	91
3. Tổ chức lao động tại khu vực bàn trong khách sạn, nhà hàng	99
II. Công nghệ phục vụ bàn	102
1. Quy trình phục vụ	102
2. Kỹ thuật phục vụ	103
3. Kỹ thuật bày bàn	112
4. Một số thao tác phục vụ cơ bản trong ăn uống	124
5. Hình thức tổ chức và quy trình phục vụ một số loại tiệc trong kinh doanh ăn uống	127
Câu hỏi ôn tập chương III	136

Chương IV: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ QUẦY BAR TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

I. Giới thiệu về khu vực bar trong khách sạn - nhà hàng	137
1.1. Khái niệm	137
1.2. Tổ chức thiết kế quầy bar	139
II. Quy trình phục vụ bar	141

Mục lục

1. Chuẩn bị phục vụ	142
2. Phục vụ khách	143
III. Giới thiệu một số loại đồ uống thông dụng	145
Đồ uống không chứa cồn	145
Đồ uống chứa cồn	148
Câu hỏi ôn tập chương IV	183
Chương V: CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ BẾP TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG	185
1. Giới thiệu chung về bộ phận bếp	186
1.1. Vị trí, vai trò của dịch vụ bếp trong khách sạn - nhà hàng	186
1.2. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận bếp	187
2. Cấu trúc và trang bị bộ phận bếp	191
3. Cơ cấu tổ chức và lao động	192
4. Quy trình phục vụ bếp	194
4.1. Tổ chức xây dựng thực đơn	194
4.2. Tổ chức tính tiêu chuẩn, chuẩn bị nguyên tắc và hạch toán chi phí	199
4.3. Quy trình và kỹ thuật chế biến món ăn	200
4.4. Vệ sinh nhà bếp	201
Câu hỏi thảo luận	203
TÀI LIỆU THAM KHẢO	205

Lời nói đầu

"Công nghệ phục vụ trong khách sạn - nhà hàng" là một trong những môn học nghiệp vụ tổ chức và kỹ thuật trong chuyên ngành Quản trị Kinh doanh du lịch và khách sạn bậc đại học của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Ngoài những kiến thức cơ bản về tổ chức các hoạt động dịch vụ trong một khách sạn hiện đại, môn học này còn trang bị cho người học các quy trình phục vụ, các thao tác kỹ thuật cơ bản của các dịch vụ cùng với những phong cách phục vụ và phương pháp ứng xử của cán bộ, nhân viên các bộ phận trực tiếp kinh doanh đối với mọi đối tượng khách đến khách sạn.

Trong quá trình kinh doanh, để có được những dịch vụ hoàn hảo, thoả mãn tốt nhất nhu cầu và lợi ích của khách du lịch, tạo được sự hấp dẫn và khả năng cạnh tranh cho khách sạn trên thương trường, yếu tố quyết định chính là đội ngũ cán bộ, nhân viên với những kiến thức và kỹ năng kinh doanh của họ. Đây cũng là nhân tố trọng yếu trong việc nâng cao năng suất lao động và hiệu quả kinh doanh của các khách sạn.

Giáo trình cung cấp những kiến thức và kỹ năng cơ bản, cần thiết cho những cán bộ, nhân viên thực hiện chức năng kinh doanh trong các bộ phận nghiệp vụ của khách sạn, đồng thời cũng có ý nghĩa thiết thực đối với các cơ sở lưu trú và ăn uống có các hoạt động dịch vụ tương tự.

Nội dung của giáo trình được thiết kế thành 5 chương, tập trung vào những vấn đề: giới thiệu vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các dịch vụ; vị trí, cấu trúc và hệ thống trang bị các bộ phận; cơ cấu tổ chức, chức danh, nhiệm vụ và

tiêu chuẩn các thành viên; quy trình phục vụ và kỹ thuật thao tác các dịch vụ; phong cách phục vụ và phương pháp ứng xử trong một số tình huống giao tiếp với khách của các bộ phận dịch vụ trong khách sạn.

Kết hợp lý luận với thực hành, môn học đặc biệt quan tâm đến khả năng và kỹ thuật tác nghiệp của người học. Tuy nhiên, với đối tượng đào tạo là sinh viên chuyên ngành Quản trị Kinh doanh du lịch và khách sạn và với thời lượng của môn học là 45 tiết, mục tiêu của môn học là trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về công nghệ phục vụ khách sạn - nhà hàng để có thể vận dụng trong quản trị doanh nghiệp, còn những thao tác, kỹ năng thực hành các nghiệp vụ phục vụ cụ thể chỉ dừng lại ở mức độ cần thiết.

Giáo trình do tập thể giáo viên Khoa Du lịch và Khách sạn Trường Đại học Kinh tế Quốc dân biên soạn.

Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Đính
ThS. Hoàng Thị Lan Hương

Biên soạn:

PGS.TS. Nguyễn Văn Đính
PGS.TS. Trần Hậu Thự
ThS. Hoàng Thị Lan Hương
ThS. Vương Quỳnh Thoa

Trong lần tái bản này, chúng tôi đã chỉnh sửa nội dung để giáo trình được hoàn thiện hơn, tuy nhiên có thể vẫn còn những thiếu sót. Chúng tôi hy vọng nhận được nhiều ý kiến đóng góp từ bạn đọc.

TẬP THỂ TÁC GIẢ