

NG-4
2007

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

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

Giáo trình

CÔNG NGHỆ PHỤC VỤ
TRONG KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

(Tái bản lần 1 - có sửa chữa bổ sung)

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

V-D01/20562

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
HÀ NỘI 2007

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	89
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	137
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

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