

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ BÀN 4.0
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số .../QĐ-DLTM ngày tháng năm
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Du lịch và Thương mại)*

Hải Dương, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Nghiệp vụ bàn 4.0 là giáo trình dùng cho mô đun chuyên môn được biên soạn dựa trên cơ sở Chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng của Trường Cao đẳng Du lịch và Thương mại và phù hợp với cấu trúc chung của giáo trình.

Giáo trình được biên soạn làm tài liệu dạy và học nên giáo trình được xây dựng ngắn gọn, cơ bản, cốt lõi, dễ hiểu.

Nội dung của giáo trình đã được các tác giả biên soạn dựa trên kinh nghiệm giảng dạy, tham khảo đồng nghiệp và nhiều giáo trình hiện có để phù hợp với nội dung, mục tiêu chương trình mô đun.

Mặc dù các tác giả đã có nhiều cố gắng khi biên soạn, nhưng giáo trình không tránh khỏi khiếm khuyết. Rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy, cô giáo, các em học sinh sinh viên và đồng nghiệp để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, các nhà chuyên môn và bạn đọc đã giúp đỡ, động viên, tạo điều kiện cho chúng tôi hoàn thành cuốn giáo trình này.

Hải Dương, ngày tháng năm 2019

Tham gia biên soạn

Chủ biên

Ths. Vũ Minh Hiệp

MỤC LỤC

1.	Tuyên bố bản quyền	Trang 2
2.	Lời giới thiệu	3
3.	Mục lục	4
4.	Giáo trình môn học	5
5.	Bài mở đầu. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học	27
6.	Chương 1. Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bàn, yêu cầu, nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn	29
7.	Chương 2. Thể thức ăn uống Á, Âu	36
8.	Chương 3. Kỹ thuật bày bàn và trang trí bàn ăn, phòng ăn	42
9.	Chương 4. Các động tác kỹ thuật và Quy trình phục vụ các loại bữa ăn	61

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ bàn 4.0

2. Mã môn học: TC0148

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí:

Môn học Nghiệp vụ bàn 4.0 là môn học thuộc lĩnh vực các môn học/môn học chuyên ngành, được học ở kỳ cuối của Chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng, nghề: Quản trị khách sạn, sau khi đã học xong các môn học/môn học cơ sở ngành.

3.2. Tính chất:

Là môn học khoa học kỹ thuật ứng dụng, mang tính tích hợp, cung cấp những kiến thức cơ bản về chức năng, nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn; rèn luyện các kỹ năng trong hoạt động phục vụ bàn: chuẩn bị dụng cụ, phương tiện phục vụ, set up bàn ăn, phục vụ khách ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học

Môn học Nghiệp vụ bàn 4.0 giúp cho sinh viên biết được nhiệm vụ của nhân viên phục vụ bàn; giúp sinh viên rèn luyện các kỹ năng cơ bản khi phục vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn

4. Mục tiêu môn học: Sau khi học xong môn học này, người học có khả năng:

4.1. Về kiến thức

- Nêu được khái quát về nghề phục vụ bàn, đặc điểm của lao động phục vụ bàn
- Trình bày, giải thích đầy đủ cơ cấu nhân lực trong nhà hàng, nhiệm vụ của các chức danh, các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ bàn.
- Hiểu và trình bày được thể thức ăn uống Âu, Á và các hình thức phục vụ trong nhà hàng.
- Hiểu được nội dung và mô tả được các động tác kỹ thuật trong phục vụ khách ăn

- Trình bày được nội dung các công việc chuẩn bị bày bàn theo các loại thực đơn ăn: Chuẩn bị phòng ăn, bàn ăn, chuẩn bị cá nhân, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ và gia vị...

- Hiểu và trình bày được kỹ thuật bày bàn ăn theo các loại thực đơn khác nhau.

- Trình bày và giải thích được quy trình phục vụ khách ăn uống theo các loại thực đơn khác nhau.

4.2. Về kỹ năng

- Lựa chọn được chính xác các dụng cụ cần thiết để bày bàn và trang trí bàn ăn, dụng cụ phục vụ theo một số thực đơn cụ thể.

- Thực hiện được các động tác kỹ thuật cơ bản trong phục vụ khách ăn uống

- Thực hiện được các công việc chuẩn bị bày bàn ăn: Chuẩn bị phòng ăn, bàn ăn, chuẩn bị cá nhân, chuẩn bị dụng cụ ăn uống, dụng cụ phục vụ và gia vị...

- Thực hiện được công việc bày bàn ăn theo các loại thực đơn khác nhau

- Thực hiện được đúng quy trình phục vụ các loại bữa ăn theo các loại thực đơn khác nhau.

4.3. Về tự chủ và tự chịu trách nhiệm:

- Hiểu được đặc điểm và xác định đúng vị trí, vai trò của nghề phục vụ ăn uống trong xã hội.

- Xác định được ý nghĩa, tầm quan trọng của việc tuân thủ qui trình kỹ thuật trong phục vụ khách ăn uống.

- Ý thức được tính văn minh trong phục vụ khách ăn uống nói riêng và trong kinh doanh dịch vụ nói chung.

5. Nội dung của môn học:

5.1. Chương trình đào tạo

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian (tiết, giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
A	Các môn học chung	20	480	170	285	25
A.1	<i>Các môn học bắt buộc</i>	18	435	157	255	23
TC0011	Giáo dục Quốc phòng – An ninh 2.0		75	36	35	4
TC0008	Giáo dục thể chất 2.0		60	5	51	4
TC0009	Pháp luật 2.0	2	30	18	10	2
TC0001	Chính trị 2.0	5	75	41	29	5
TC0007	Tin học 2.0	4	75	15	58	2
TC0012	Tiếng Anh căn bản 2.0	7	120	42	72	6
A.2	<i>Các môn học tự chọn (Chọn 1 trong các môn học sau)</i>	2	45	13	30	2
TC0015	Nghị vụ hành chính 2.0	2	45	13	30	2
TC0027	Kỹ năng thuyết trình	2	45	13	30	2
TC0013	Tin học văn phòng	2	45	13	30	2
TC0017	Hệ thống thông tin quản lý	2	45	13	30	2
TC0022	Tâm lý học đại cương	2	45	13	30	2
TC0023	Kỹ năng sử dụng năng	2	45	13	30	2

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian (tiết, giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	lượng tiết kiệm và hiệu quả					
TC0024	Kỹ năng làm việc nhóm	2	45	13	30	2
TC0025	Kỹ năng sử dụng phần mềm Power Point	2	45	13	30	2
TC0026	Kỹ năng khai thác dữ liệu trên mạng thông tin	2	45	13	30	2
B	Môn học cơ sở	18	351	189	144	18
B.1	Các môn học bắt buộc	14	273	147	112	14
TC0264	Tổng quan du lịch	2	39	21	16	2
TC0206	Quản trị học	2	39	21	16	2
TC0256	Tổ chức kinh doanh nhà hàng, khách sạn	2	39	21	16	2
TC0225	Tâm lý khách hàng	2	39	21	16	2
TC0277	Thương phẩm hàng thực phẩm 2.0	2	39	21	16	2
TC0028	An toàn an ninh khách sạn 1.0	2	39	21	16	2
TC0141	Marketing kinh doanh 2.0	2	39	21	16	2
B.2	Các môn học tự chọn	4	78	42	32	4

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian (tiết, giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
	<i>(Chọn 2 trong các môn học sau)</i>					
TC0262	Tổ chức sự kiện 2.0	2	39	21	16	2
TC0088	Kỹ năng bán hàng	2	39	21	16	2
TC0032	An toàn thực phẩm 2.0	2	39	21	16	2
TC0251	Tin ứng dụng 1.0	2	39	21	16	2
TC0197	Phương pháp xây dựng thực đơn 2.0	2	39	21	16	2
TC0217	Quản trị thương hiệu	2	39	21	16	2
TC0199	Quản lý chất lượng 1.0	2	39	21	16	2
C	Môn học chuyên môn	33	853	233	588	32
C.1	Các môn học bắt buộc	29	743	207	508	28
TC0207	Quản trị khách sạn 2.0	4	78	42	32	4
TC0241	Tiếng Anh khách sạn 1.0	5	105	45	56	4
TC0152	Nghệp vụ bar 4.0	3	80	17	60	3
TC0148	Nghệp vụ bàn 4.0	5	150	25	120	5
TC0174	Nghệp vụ lễ tân 3.0	4	110	26	80	4
TC0159	Nghệp vụ buồng 6.0	4	110	26	80	4

Mã MH	Tên môn học	Số tín chỉ	Thời gian (tiết, giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
TC0112	Kỹ thuật chế biến món ăn 6.0	4	110	26	80	4
C.2	<i>Các môn học tự chọn (Chọn 2 trong các môn học sau)</i>	4	110	26	80	4
TC0093	Kỹ năng giao tiếp 2.0	2	55	13	40	2
TC0103	Kỹ thuật cắt tỉa trang trí món ăn 2.0	2	55	13	40	2
TC0106	Kỹ thuật chế biến bánh	2	55	13	40	2
TC0117	Kỹ thuật tổ chức phục vụ Buffet	2	55	13	40	2
TC0116	Kỹ thuật chế biến món ăn Âu	2	55	13	40	2
TC0120	Kỹ thuật trình diễn bartender 3.0	2	55	13	40	2
D	Thực tập tốt nghiệp	4	360	0	360	0
TC0035	Báo cáo TTTN	4	360		360	
	Tổng	75	2044	592	1377	75

5.2. Chương trình chi tiết môn học

Số TT	Tên chương, bài	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, chương tập	Kiểm tra
1	Bài mở đầu: Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn học	1	1	0	0
2	Chương 1: Chức năng, nhiệm vụ của bộ phận phục vụ bàn và yêu cầu – nhiệm vụ của nhân viên bộ phận bàn	5	5	0	0
3	Chương 2: Thê thức ăn uống Á, Âu	6	4	1	1
4	Chương 3: Kỹ thuật bày bàn ăn.	72	8	62	2
5	Chương 4: Các động tác kỹ thuật và quy trình phục vụ các loại bữa ăn.	66	7	57	2
	Cộng	150	25	120	5

6. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học với đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho phương pháp dạy học tích hợp lý thuyết và thực hành.

1.1. Trang thiết bị dạy học:

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
----	--------------	--------	----------	------------------------------	--------------------------------------

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
1	Phần mềm máy tính	Bộ	01		Phiên bản thông dụng tại thời điểm mua sắm
	Một bộ bao gồm:				
	Hệ điều hành Windows	Bộ	01	Dùng làm môi trường cài đặt các phần mềm ứng dụng hỗ trợ mô đun	
	Phần mềm tin học văn phòng	Bộ	01	Dùng để hỗ trợ soạn thảo văn bản	
	Bộ gõ tiếng Việt	Bộ	01	Dùng để hỗ trợ gõ tiếng Việt	
2	Hệ thống âm thanh	Bộ	01		
	Một bộ bao gồm:				
	Âm ly	Bộ	01	Dùng để thực hành kỹ năng thuyết trình	Phù hợp với công suất loa
	Micro	Chiếc	01		Loại thông dụng trên thị trường tại thời điểm mua sắm
	Loa	Đôi	01		Công suất loa $\geq 20W$
3	Bàn, ghế vi tính	Bộ	19	Dùng để thực hành kỹ năng soạn thảo văn bản	Kích thước bàn: $\geq (0.59 \times 0.48 \times 0.76)m$, kèm theo ghế

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
4	Bộ lưu điện	Bộ	01	Dùng để giữ nguồn điện ổn định cho máy tính và máy chiếu	Công suất: $\geq 500\text{VA}/300\text{W}$
5	Máy vi tính	Bộ	19	Dùng để trình chiếu, hỗ trợ quá trình giảng dạy và dùng để cho học sinh thực hành	- Loại thông dụng trên thị trường tại thời điểm mua sắm - Cài đặt được phần mềm
6	Máy chiếu (projector)	Bộ	01	Dùng để trình chiếu bài giảng	- Cường độ sáng: ≥ 2500 ANSI lumens - Kích thước màn chiếu: $\geq 1800\text{mm} \times 1800\text{mm}$
7	Máy điều hòa nhiệt độ	Cái	2	Dùng để hỗ trợ quá trình giảng dạy và dùng để cho học sinh thực hành	18000BTU

1.2. Danh mục dụng cụ thực hành

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
1	Ấm chén uống trà	Bộ	5	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
2	Âu cơm	Cái	5	
3	Âu đựng đường	Cái	8	
4	Âu đựng xúp	Cái	3	
5	Bàn ăn tròn	Cái	2	(φ 1,8m, cao 0,75m)
6	Bàn chế biến inox	Cái	5	
7	Bàn chờ	Cái	5	(Chữ nhật 1.2m x 0,9m x 0,75m)
8	Bàn chữ nhật nhỏ	Cái	5	1,4m x 0,9m x 0,75m
9	Bàn chữ nhật to	Cái	5	1,8m x 0,9m x 0,75m
10	Bàn gỗ vuông	Cái	5	1,1m x 1,1m x 0,75m
11	Bát ăn cơm men trắng	Cái	20	
12	Bát canh men trắng	Cái	10	
13	Bát gia vị	Cái	10	
14	Bật lửa	Cái	5	
15	Bếp hâm nóng thức ăn bằng cồn khô	Cái	5	(Dùng phục vụ tiệc)
16	Bếp gas du lịch	Cái	2	
17	Bếp từ + nồi	Bộ	2	
18	Bình đun nước siêu tốc	Cái	2	
19	Bình đựng đường	Cái	5	
20	Bình đựng cà phê, trà	Cái	5	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
	pha sẵn (inox)			
21	Bình giữ nhiệt	Cái	5	
22	Bình lắc Boston	Cái	5	
23	Bình lắc Standard	Cái	5	
24	Bình lắc cặn rượu	Cái	5	
25	Bình rót sữa	Cái	5	
26	Bình xịt kem	Cái	2	
27	Ca sục sữa	Cái	5	Dung tích khác nhau
28	Cân đồng hồ	Cái	1	
29	Cây lau nhà	Cái	5	
30	Chảo chống dính	Cái	5	φ 25cm-30cm
31	Chày dầm	Cái	2	
32	Chặn đá	Cái	5	
33	Chậu nhựa	Cái	2	(50l)
34	Chậu rửa bát chén	Cái	4	Lắp với hệ thống cấp thoát nước tốt
35	Chổi quét nhà	Cái	5	
36	Chổi lau	Cái	5	
37	Dao cắt thái cỡ trung	Cái	10	
38	Dao cắt thái cỡ nhỏ	Cái	10	
39	Dao tĩa	Cái	10	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
40	Dao đĩa ăn tráng miệng	Bộ	10	
41	Dao phết bơ	Cái	10	
42	Dao, đĩa ăn cá	Bộ	10	
43	Dao, đĩa ăn thịt	Bộ	50	
44	Dao ăn bít tết	Cái	10	
45	Dao lạng thịt	Cái	2	
46	Dụng cụ lọc đá	Cái	5	Strainer
47	Dụng cụ vắt cam	Cái	5	
48	Dụng cụ vắt chanh	Cái	5	
49	Đĩa bầu dục cỡ lớn	Cái	10	
50	Đĩa Bầu dục nhỏ	Cái	10	
51	Đĩa bầu dục trung	Cái	10	
52	Đĩa chữ nhật 40x60 cm	Cái	8	
53	Đĩa cỡ 15-17	Cái	20	
54	Đĩa cỡ 10	Cái	20	
55	Đĩa cỡ 2 (sâu lòng)	Cái	20	Đĩa gia vị
56	Đĩa cỡ 3 (sâu lòng)	Cái	20	
57	Đĩa cỡ 6 (nông lòng)	Cái	20	
58	Đĩa cỡ 7 (nông lòng)	Cái	20	
59	Đĩa cỡ 8 (nông lòng)	Cái	20	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
60	Đĩa cỡ 9 (nông lòng)	Cái	50	
61	Đĩa cỡ 9 (sâu lòng)	Cái	20	
62	Đồng phục nam cho học viên	Bộ	20	
63	Đồng phục nữ cho học viên	Bộ	20	
64	Đũa	đôi	20	
65	Dụng cụ cắm hoa nhà hàng	Bộ	5	Lọ, bát, xốp,...
66	Dụng cụ nạo vỏ củ quả	Cái	2	
67	Ghế ngồi	Cái	40	
68	Ghế nhà hàng + áo ghế	Cái	16	Đồng bộ với bàn
69	Ghim	Hộp	5	(Dùng cài rèm)
70	Giá đựng dụng cụ	Cái	2	(inox, nhiều tầng)
71	Gối kê đầu	Cái	20	
72	Hoa trang trí bàn ăn	Lọ	5	
73	Hót rác	Cái	2	
74	Jigger 10/20	Cái	5	
75	Jigger 20/30	Cái	5	
76	Jigger 28/42	Cái	5	
77	Kéo	Cái	2	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
78	Kẹp cào cua	Cái	10	
79	Kẹp gấp thức ăn	Cái	20	
80	Kẹp gấp đá	Cái	5	
81	Kẹp thực đơn	Cái	5	
82	Khăn ăn	Cái	50	(Màu sáng 0,45m x 0,45m)
83	Khăn bàn tròn	Cái	5	φ 2,6 m
84	Khăn trải bàn chờ	Cái	5	1,7m x 2m
85	Khăn bàn chữ nhật nhỏ	Cái	5	1,7m x 2,2m
86	Khăn bàn chữ nhật to	Cái	5	1,7m x 2,6m
87	Khăn bàn vuông	Cái	1	1,9m x 1,9m
88	Khăn boxing trắng	Cái	5	2m x 3,3m
89	Khăn lau, rửa lau	Cái	10	
90	Khăn lót thớt	Cái	5	
91	Khăn phục vụ	Cái	20	Màu sáng 0,45m x 0,60m
92	Khăn trang trí	Cái	10	Màu đỏ, 1,1m x 1,1m
93	Khăn phủ xe đẩy	Cái	5	0,9m x 2,3m
94	Khay chống trơn tròn	Cái	5	35cm
95	Khay chống trơn chữ nhật	Cái	5	45cm x 65cm

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
96	Khay inox	Cái	10	45cm x 65cm
97	Khay inox tròn	Cái	5	35cm
98	Lọ dầu dấm	Cái	5	
99	Lọ đường	Cái	5	
100	Lọ muối	Cái	5	
101	Lọ tắm	Cái	5	
102	Lọ tiêu	Cái	5	
103	Lót ly (Coaster)	Cái	50	
104	Ly bia (360ml)	Cái	30	
105	Ly Champagne	Cái	20	
106	Ly Cocktail	Cái	6	
107	Ly Collins	Cái	20	
108	Ly Cordial, Shot	Cái	20	
109	Ly Highball	Cái	20	
110	Ly Hurrican	Cái	6	
111	Ly Margarita	Cái	6	
112	Ly Pilsner	Cái	6	
113	Ly Poco	Cái	6	
114	Ly Rock tròn + trụ	Cái	20	
115	Ly Tiara	Cái	6	

STT	TÊN THIẾT BỊ, DỤNG CỤ, QUY CÁCH	ĐƠN VỊ TÍNH	SỐ LƯỢNG	GHI CHÚ
116	Ly nước (Tulip) 300ml	Cái	20	
117	Ly vang đỏ (240ml)	Cái	50	
118	Ly vang trắng (180ml)	Cái	20	
119	Máy bào đá	Cái	1	
120	Máy đánh bọt sữa , cà phê	Cái	2	Cầm tay
121	Máy đánh trứng	Cái	1	
122	Máy ép hoa quả	Cái	1	
123	Máy làm lạnh ly	Cái	1	
124	Máy rửa bát	Cái	1	
125	Máy pha cà phê	Cái	1	Gồm dụng cụ kèm theo
126	Máy vắt cam	Cái	1	
127	Máy xay cà phê	Cái	1	
128	Máy xay sinh tố	Cái	1	
129	Menu quyền	Cái	1	
130	Mở bia	Cái	10	
131	Mở nút chai vang	Cái	10	
132	Nến cây to	Cây	5	Gồm chân nến
133	Nồi hâm buffet cồn	Cái	10	Dùng cho Buffet
134	Nồi hâm điện	Cái	3	Dùng cho Buffet
135	Order pad	Cái	5	Miếng đệm ghi yêu cầu