

UBND TỈNH LÂM ĐỒNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT  
-----o0o-----



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**  
**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 470/QĐ-CDNDL ngày 23 tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

*Lâm Đồng, năm 2023*



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Ban hành kèm theo Quyết định số 470/QĐ-CĐDL ngày 23 tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)

**Tên ngành: Khách sạn, nhà hàng**

**Mã ngành: 58102**

**Tên nghề: Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn (Restaurant and hotel operation)**

**Mã nghề: 5810205**

**Trình độ đào tạo: Trung cấp**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

**Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS hoặc tương đương**

**Thời gian đào tạo: 1.5 năm**

### 1. Mục tiêu đào tạo

#### 1.1. Mục tiêu chung:

Chương trình đào tạo Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn” nhằm trang bị cho người học có kiến thức chuyên môn, kỹ năng thực hành về các nghiệp vụ cơ bản của nhà hàng như: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ bàn, nghiệp vụ chế biến món ăn .... Và một số môn học tự chọn như Marketing du lịch, tổ chức sự kiện, thương phẩm và an toàn thực phẩm, quản lý chất lượng hỗ trợ cho người học phát triển nghề nghiệp của mình;

Bên cạnh kiến thức, kỹ năng chung và chuyên sâu, chương trình đào tạo còn trang bị cho người học đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, ý thức kỷ luật, phong cách chuyên nghiệp và sức khỏe tốt;

#### 1.2. Mục tiêu cụ thể:

##### 1.2.1. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp:

###### \* Kiến thức:

- Nắm được các nguyên lý cơ bản của chủ nghĩa Mác – Lê nin, Tư tưởng Hồ Chí Minh và đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam, đường lối phát triển kinh tế của Đảng, thành tựu và định hướng phát triển của ngành du lịch Việt Nam;

- Nắm được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;

- Mô tả được vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với sức khỏe con người nói chung, đối với người học nghề và người lao động nói riêng;

- Giải thích được vai trò và tầm quan trọng của cách mạng công nghiệp 4.0 và cách mạng công nghiệp 4.0 ứng dụng trong ngành nghề;

- Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ đối với ngành nghề;

- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;

- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn – nhà hàng trong ngành Du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn – nhà hàng về mặt kinh tế, văn hóa, xã hội và môi trường;

- Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn;

- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn;

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng và chế biến món ăn...;

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;

- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;

- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;

- Nắm bắt được các thuật ngữ chuyên ngành và cấu trúc câu giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành trong các bộ phận của Khách sạn.

**\* Kỹ năng:**

- Ứng dụng được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật trong ngành nghề;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận Lễ tân, bộ phận Buồng, Nhà hàng hoặc bộ phận Yến tiệc, Hội nghị - Hội thảo v.v.;

- Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;

- Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, Buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn- nhà hàng;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

- Quản lý thời gian làm việc hiệu quả;

- Kỹ năng làm việc nhóm;

- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và ngoại ngữ với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp đạt trình độ bậc 1/6 theo khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;

**1.2.2. Chính trị, đạo đức; Thể chất và quốc phòng:**

**\* Chính trị, đạo đức:**

- Nêu được một số kiến thức phổ thông, cơ bản về Chủ nghĩa Mác - Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh và chủ trương, chính sách, đường lối phát triển kinh tế của Đảng, về Hiến pháp và Pháp luật của Nhà nước;

- Yêu nước, trung thành với sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam Xã hội Chủ nghĩa; thực hiện đầy đủ trách nhiệm, nghĩa vụ của người công dân; sống và làm việc theo Hiến pháp và Pháp luật;

- Có hiểu biết về thành tựu và định hướng phát triển của ngành Du lịch Việt Nam;

- Yêu nghề, có tác phong và thái độ phục vụ đúng đắn, phù hợp với thực tiễn ngành, nghề;

- Có khả năng và thái độ tích cực làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có kỹ năng lao động nghề nghiệp, sống lành mạnh, phù hợp với phong tục tập quán, truyền thống văn hoá dân tộc và địa phương trong từng giai đoạn lịch sử;

- Luôn có ý thức học tập và rèn luyện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc.

#### **\* Thể chất, quốc phòng:**

- Xác định được các phương pháp rèn luyện thể chất và lựa chọn được phương pháp thích hợp bản thân;

- Nắm được các kiến thức, kỹ năng cơ bản về thể dục thể thao và áp dụng được để tăng cường và bảo vệ sức khoẻ;

- Hình thành được lòng yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, những hiểu biết cần thiết về quốc phòng toàn dân và lực lượng vũ trang nhân dân, xây dựng ý thức bảo vệ tổ quốc Việt Nam Xã hội Chủ nghĩa;

- Tích lũy được một số kiến thức về kỹ năng quân sự cần thiết làm cơ sở để học sinh thực hiện nhiệm vụ quân sự trong nhà trường, vận dụng nghề nghiệp chuyên môn phục vụ quốc phòng và sẵn sàng tham gia lực lượng vũ trang bảo vệ Tổ quốc.

### **1.3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:**

Tốt nghiệp chương trình đào tạo trình độ Trung cấp, người học có thể đảm nhận các vị trí việc làm sau:

- Lễ tân;

- Buồng;

- Nhà hàng;

- Phụ bếp;

- An ninh.

Tại các khách sạn từ 1 đến 5 sao.

## **2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học:**

- Số lượng môn học, mô đun: 17

- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học: 62 tín chỉ (1596giờ)

- Khối lượng các môn học chung /đại cương: 291 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1305 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 396 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1132 giờ; kiểm tra: 68 giờ.

### 3. Nội dung chương trình:

Mã MH/MĐ/HP	Tên môn học, mô- đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành /thực tập/ thí nghiệm/ bài tập/ thảo luận	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung/ đại cương</b>	<b>14</b>	<b>291</b>	<b>116</b>	<b>158</b>	<b>17</b>
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Tiếng Anh	4	90	30	56	4
MH04	Tin học	2	45	10	33	2
MH05	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH06	Giáo dục quốc phòng và an ninh	2	45	21	21	3
MH07	Bảo vệ tài nguyên và môi trường	2	36	27	6	3
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô- đun chuyên môn ngành, nghề</b>	<b>48</b>	<b>1305</b>	<b>280</b>	<b>974</b>	<b>51</b>
<i>II.1</i>	<i>Các môn học, mô- đun cơ sở</i>	<i>4</i>	<i>75</i>	<i>58</i>	<i>13</i>	<i>4</i>
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MĐ09	Kỹ năng giao tiếp	2	45	30	13	2
<i>II.2</i>	<i>Môn học, mô-đun chuyên môn ngành, nghề bắt buộc</i>	<i>39</i>	<i>1140</i>	<i>166</i>	<i>933</i>	<i>41</i>
MĐ10	Tiếng anh chuyên ngành	9	200	70	125	5
MĐ11	Nghiệp vụ lễ tân	7	180	28	145	7

MĐ12	Nghiệp vụ bàn cơ bản 1	4	90	28	58	4
MĐ13	Nghiệp vụ bàn cơ bản 2	3	90	12	75	3
MĐ14	Nghiệp vụ phục vụ Buồng khách sạn	7	180	28	145	7
MĐ15	Thực tập nghiệp vụ nhà hàng	9	400	0	385	15
<b>II.3</b>	<b><i>Môn học, mô đun tự chọn (chọn ít nhất 5 tín chỉ)</i></b>	<b>5</b>	<b>90</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>6</b>
MĐ16	Marketing du lịch	2	45	29	14	2
MĐ17	Kỹ thuật trang điểm cắm hoa	2	45	14	28	3
MĐ18	Quản trị tiệc	2	45	25	18	2
MĐ19	Thương phẩm và an toàn thực phẩm	3	45	42	0	3
	<b>TỔNG</b>	<b>62</b>	<b>1596</b>	<b>396</b>	<b>1132</b>	<b>68</b>

#### **4. Hướng dẫn sử dụng chương trình**

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo Thông tư do Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Quá trình đào tạo cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa như văn hóa, văn nghệ, thể thao, tham quan dã ngoại để tăng cường khả năng giao tiếp cho sinh viên. Ngoài ra cần trang bị các đầu sách, giáo trình tại thư viện để phục vụ quá trình nghiên cứu các kiến thức chuyên môn và tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên mạng Internet;

- Để sinh viên có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, trường nên bố trí tham quan một số cơ sở doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo;

- Thời gian hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

Thời gian và cách thức tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun được hướng dẫn cụ thể trong chương trình của từng môn học, mô đun.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định xét công nhận tốt nghiệp cho người học.

- Căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận trình độ trung cấp nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn theo quy định của trường.

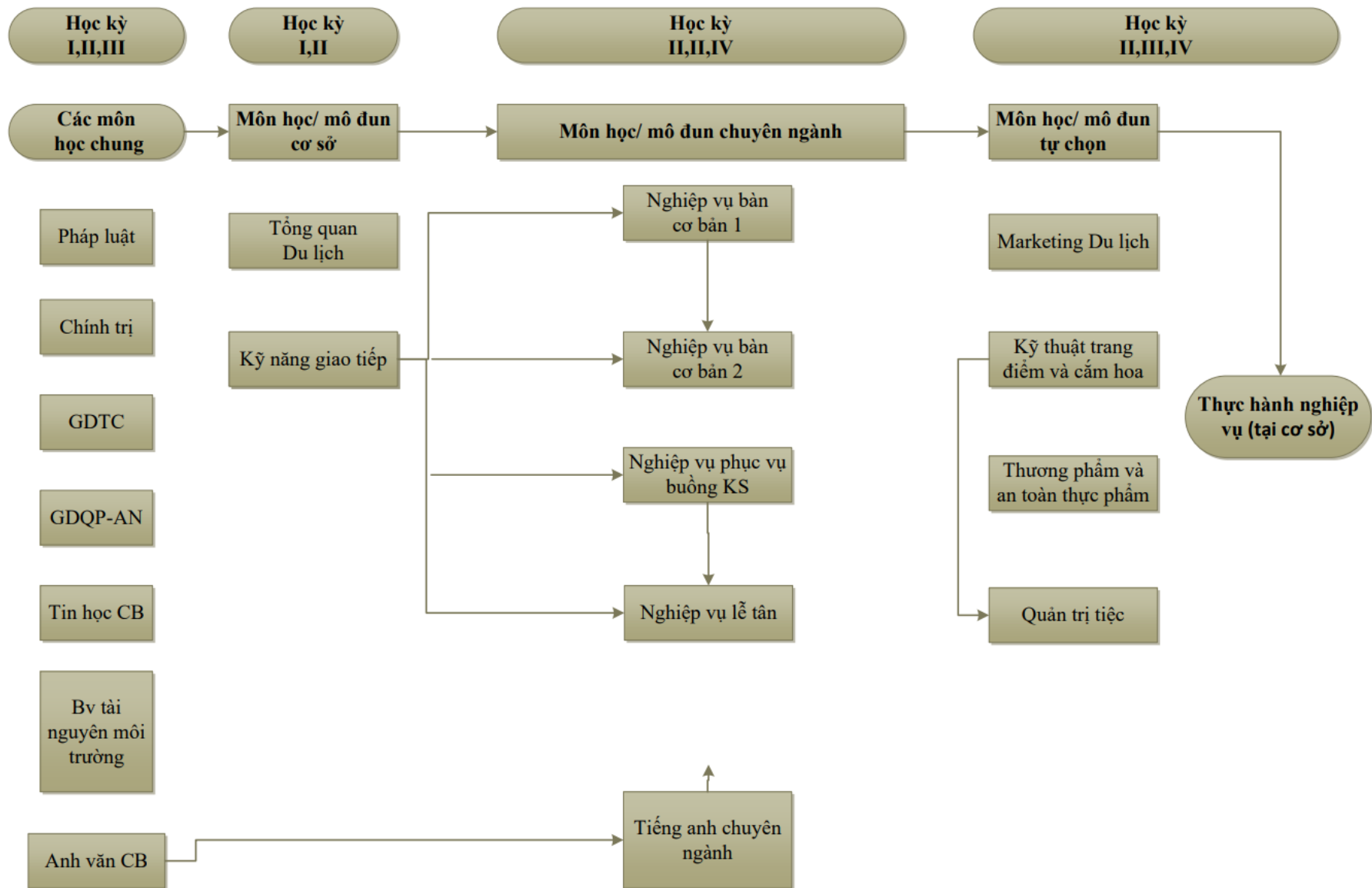
#### 4.5. Các chú ý khác:

Hằng năm căn cứ vào nhu cầu của thị trường lao động và sự phát triển của các lĩnh vực kinh tế, xã hội cũng như điều kiện cụ thể của Trường Cao đẳng Đà Lạt. Hội đồng nghiên cứu khoa học nhà trường sẽ đề xuất thay đổi nội dung các môn học, mô đun bắt buộc, tự chọn cho phù hợp với điều kiện thực tế.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Bùi Quang Sơn**





# CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

## TỔNG QUAN DU LỊCH

**Tên môn học: Tổng quan du lịch**

**Mã môn học: MH08**

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

#### 1. Vị trí:

- Tổng quan du lịch là môn học cơ sở nghề, được giảng dạy song song với môn học kỹ năng giao tiếp.

#### 2. Tính chất:

- Tổng quan du lịch là môn học lý thuyết cơ sở, là môn học bắt buộc thuộc các môn cơ sở nghề trong chương trình khung trình độ trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

- Mô tả được những khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn.
- Trình bày được các loại nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch.
- Xác định được các tác động đến tính thời vụ trong du lịch.
- Phân tích được mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác.
- Trình bày được các điều kiện để phát triển du lịch.
- Nêu được các loại khách sạn theo các tiêu chí phân loại khác nhau.
- Nêu được các tiêu chí xếp hạng khách sạn.
- Trình bày được ví dụ về sự khác biệt giữa các khách sạn thuộc hạng khác nhau.
- Mô tả được cơ cấu tổ chức tiêu biểu của một khách sạn.
- Rèn luyện được thái độ cởi mở, tận tình, linh hoạt và nghiêm túc của nhân viên ngành Du lịch.

#### 2. Về kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức đã học về tổng quan du lịch ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: nghiêm túc và trách nhiệm trong quá trình thực tập

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.
- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Bài 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn</b>	<b>14</b>	13		1
	1.1. Một số khái niệm cơ bản	2	2		
	1.2. Các loại hình du lịch	2	2		
	1.3. Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch	3	3		
	1.4. Thời vụ du lịch	3	3		
	1.5. Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu	4	3		1
2	<b>Bài 2: Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác - Các điều kiện để phát triển du lịch</b>	<b>7</b>	<b>7</b>		<b>0</b>
	2.1. Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác	3	3		0
	2.2. Các điều kiện để phát triển du lịch	4	4		
3	<b>Bài 3: Khách sạn</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>1</b>
	3.1. Giới thiệu chung	2	2		
	3.2. Phân loại và xếp hạng khách sạn	3	3		
	3.3. Cơ cấu tổ chức trong một khách sạn	4	3		1
	<b>Tổng cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>		<b>2</b>

#### 2. Nội dung chi tiết:

#### Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn

##### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm về du lịch, khách du lịch, điểm đến du lịch;
- Phân loại được các loại hình du lịch;
- Trình bày được nhu cầu, sản phẩm du lịch;
- Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến tính thời vụ trong du lịch;
- Nhận biết, phân biệt được các loại hình cơ sở lưu trú;
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

## 2. Nội dung:

1.1 Một số khái niệm cơ bản *Thời gian: 2 giờ*

1.1.1 Khái niệm về du lịch

1.1.2 Khái niệm về khách du lịch

1.1.3 Khái niệm về điểm đến du lịch

1.1.4 Khái niệm khách sạn

1.2 Các loại hình du lịch *Thời gian: 2 giờ*

1.2.1 Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ

1.2.2 Căn cứ vào mục đích chuyến đi

1.2.3 Căn cứ vào loại hình lưu trú

1.2.4 Căn cứ vào thời gian của chuyến đi

1.2.5 Căn cứ vào lứa tuổi của du khách

1.2.6 Căn cứ vào quốc tịch của du khách

1.2.7 Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông

1.2.8 Căn cứ vào phương thức hợp đồng

1.2.9 Căn cứ vào tài nguyên du lịch

1.2.10 Một số cách phân loại khác

1.3 Nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch *Thời gian: 3 giờ*

1.3.1 Nhu cầu du lịch

1.3.2 Sản phẩm du lịch

1.4 Thời vụ du lịch *Thời gian: 3 giờ*

1.4.1 Khái niệm và đặc điểm của thời vụ du lịch

1.4.2 Các nhân tố tác động đến tính thời vụ của hoạt động du lịch

1.4.3 Một số giải pháp khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch

1.5 Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu *Thời gian: 3 giờ*

1.5.1 Hotel

1.5.2 Motel

1.5.3 Làng du lịch

1.5.4 Camping

1.5.5 Tàu Du lịch

1.5.6 Caraval

1.5.7 Bungalow

1.5.8 Resort

1.5.9 Homestays

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

## **Chương 2: Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác - Các điều kiện để phát triển du lịch**

### *1. Mục tiêu:*

- Trình bày được mối quan hệ và phân tích được những tác động tích cực và tiêu cực giữa du lịch và kinh tế, văn hóa – xã hội, môi trường;
- Trình bày được các điều kiện chung và điều kiện đặc trưng để phát triển du lịch;
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

## 2. Nội dung :

2.1 Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác *Thời gian: 3 giờ*

2.1.1 Mối quan hệ giữa du lịch và các ngành kinh tế khác

2.1.2 Mối quan hệ giữa du lịch và văn hoá - xã hội

2.1.3 Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường

2.2 Các điều kiện để phát triển du lịch *Thời gian: 4 giờ*

2.2.1 Các điều kiện chung

2.2.1.1 Tình hình an ninh chính trị - an toàn xã hội

2.2.1.2 Điều kiện kinh tế

2.2.1.3 Chính sách phát triển du lịch

2.2.1.4 Các điều kiện làm nảy sinh nhu cầu du lịch

2.2.2 Các điều kiện đặc trưng

2.2.2.1 Điều kiện tự nhiên và tài nguyên du lịch thiên nhiên

2.2.2.2 Điều kiện kinh tế xã hội và tài nguyên du lịch nhân văn

2.2.2.3 Sự sẵn sàng đón tiếp khách

2.2.2.4 Các sự kiện đặc biệt

## Chương 3: **Khách sạn**

### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được 5 tiêu chuẩn phân loại khách sạn;
- Vẽ được sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn có quy mô lớn, quy mô vừa, quy mô nhỏ và phân tích được mối quan hệ giữa các bộ phận, chức danh trong sơ đồ cơ cấu tổ chức;
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

### 2. Nội dung:

3.1 Giới thiệu chung *Thời gian: 2 giờ*

3.2 Phân loại và xếp hạng khách sạn *Thời gian: 3 giờ*

3.2.1 Phân loại

3.2.2 Xếp hạng

3.3 Cơ cấu tổ chức trong một khách sạn *Thời gian: 3 giờ*

3.3.1 Mô hình cơ cấu tổ chức tiêu biểu trong một khách sạn

3.3.2 Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn

3.3.3 Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn

3.3.4 Những nhân tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức hoạt động khách sạn

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết với đầy đủ phương tiện; Xưởng thực hành Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, Projector.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: tài liệu, giáo trình
4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung:

###### - Kiến thức:

- Trình bày được những khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn.
- Trình bày được các loại nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch.
- Xác định được các tác động đến tính thời vụ trong du lịch.
- Phân tích được mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác.
- Trình bày được các điều kiện để phát triển du lịch.
- Nêu được các loại khách sạn theo các tiêu chí phân loại khác nhau.
- Nêu được các tiêu chí xếp hạng khách sạn.
- Trình bày được ví dụ về sự khác biệt giữa các khách sạn thuộc hạng khác nhau.
- Mô tả được cơ cấu tổ chức tiêu biểu của một khách sạn.
- Rèn luyện được thái độ cởi mở, tận tình, linh hoạt và nghiêm túc của nhân viên ngành Du lịch.

###### - Kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức đã học về tổng quan du lịch ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn.

###### - Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.
- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

##### 2. Phương pháp:

###### - Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)
- Thang điểm 10.

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

## 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

### - Đối với giáo viên, giảng viên:

- + Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
- + Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.

### - Đối với người học:

- + Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

## 3. Những trọng tâm cần chú ý: cả chương trình

## 4. Tài liệu tham khảo:

- Trần Thị Mai, *Giáo trình Tổng quan du lịch*, NXB Lao động xã hội, 2006.
- Nguyễn Vũ Hà - Đoàn Mạnh Cường, *Tổng quan cơ sở lưu trú du lịch*, NXB Lao động, 2006.
- Vũ Đức Minh - *Tổng quan du lịch* - Trường Đại học Thương mại - 1999.
- Trần Đức Thanh - *Nhập môn khoa học du lịch* - NXB Đại học Quốc gia Hà nội - 1999.
- *Tập bài giảng môn Kinh tế du lịch* - Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội.
- Đồng Ngọc Minh, Vương Lôì Đình - *Kinh tế du lịch và du lịch học* - NXB Trẻ - 2000.
- PTS Nguyễn Minh Tuệ và nhóm tác giả - *Địa lý du lịch* - NXB Thành phố Hồ Chí Minh - 1997.
- PGS-TS Trần Minh Đạo - *Giáo trình Marketing căn bản* - NXB Giáo dục - 2002.
- Lục Bội Minh, *Quản lý khách sạn hiện đại*, NXB Thông tin, 2000.
- Tổng cục Du lịch, *Phân loại, xếp hạng khách sạn Việt Nam*, 1985, 1994, 2001, 2009.
- Trường THNV Du lịch Hà nội, *Giáo trình nghiệp vụ lễ tân*, NXB Văn hoá thông tin, năm 2002.
- Số 44/2005/QH11- Luật du lịch
- Dự án phát triển nguồn nhân lực Việt Nam do EU tài trợ, Tài liệu tiêu chuẩn kỹ năng nghề, 2008

## 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**

### **KỸ NĂNG GIAO TIẾP**

**Tên môn học: Kỹ năng giao tiếp**

**Mã môn học: MD09**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 13 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

#### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

##### 1. Vị trí:

+ Môn học này có vị trí quan trọng trang bị cho học sinh những kiến thức, kỹ năng cơ bản về giao tiếp phục vụ cho nghề nghiệp phục vụ nhà hàng khách sạn của học sinh

+ Môn học được giảng dạy song song với môn Tổng quan du lịch.

##### 2. Tính chất:

+ Kỹ năng giao tiếp là môn học lý thuyết. Nhưng áp dụng vào thực tế cuộc sống, trang bị kiến thức, kỹ năng về giao tiếp cho Học sinh, sinh viên sau khi ra trường.

+ Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra tự luận.

#### **II. Mục tiêu môn học:**

##### 1. Về kiến thức:

- Trình bày được bản chất của giao tiếp, phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, các học thuyết về yếu tố hành vi trong giao tiếp, các tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.

- Nêu được các khái niệm cơ bản về kỹ năng giao tiếp ứng xử trong kinh doanh như: kỹ năng nghe, nói, viết trong kinh doanh.

- Phân biệt được các tập quán giao tiếp của các quốc gia tiêu biểu trên thế giới: Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Pháp, Anh, Đức, Nga....

##### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các nghi thức giao tiếp xã giao, đặc biệt các nghi thức trong giao tiếp trong nhà hàng..

- Nghe, nói, viết trong các tình huống kinh doanh một cách hiệu quả

- Có thái độ niềm nở, văn minh, lịch sự trong giao tiếp.

- Tránh được các điều kiêng kị trong giao tiếp với khách du lịch.

##### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

#### **III. Nội dung môn học:**

##### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:



STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp</b> 1.1 Bản chất của giao tiếp 1.2 Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp 1.3 Một số yếu tố hành vi trong giao tiếp	8	8	0	
2.	<b>Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao</b> 2.1 Nghi thức gặp gỡ, làm quen 2.2 Nghi thức xử sự trong giao tiếp 2.3 Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi 2.4 Trang phục Kiểm tra	14	7	6	1
3.	<b>Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh</b> 3.1 Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh 3.2 Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp 3.3 Kỹ năng viết trong giao tiếp kinh doanh Kiểm tra	17	9	7	1
4.	<b>Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới</b> 4.1 Tập quán giao tiếp theo tôn giáo 4.2 Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ	06	06	0	0
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp**

**Thời gian: 8 giờ**

## **Mục tiêu**

- Trình bày được khái niệm của giao tiếp, các loại hình giao tiếp, bản chất của giao tiếp, một số đặc điểm cơ bản của tâm lý con người trong giao tiếp, các phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp.

- Phân tích được các yếu tố hành vi trong giao tiếp
- Tích cực, chủ động, hợp tác trong giao tiếp

## **Nội dung**

1.1 Bản chất của giao tiếp Thời gian: 02 giờ

1.1.1 Giao tiếp là gì

1.1.2 Quá trình giao tiếp

1.1.3 Các loại hình giao tiếp

1.2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp Thời gian: 4 giờ

1.2.1. Ngôn ngữ nói

1.2.2. Ngôn ngữ viết

1.2.3. Ngôn ngữ biểu cảm

1.3. Một số yếu tố hành vi trong giao tiếp Thời gian: 2 giờ

1.3.1. Học thuyết về giao tiếp ở người

1.3.2. Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow

1.3.3. Các học thuyết của Mc Gregor

1.3.4. Học thuyết phân tích giao dịch

1.3.5. Giao tiếp liên nhân cách và cửa sổ Johari

## **Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao**

**Thời gian: 14 giờ**

### **Mục tiêu**

- Trình bày được nội dung, yêu cầu trong các nghi thức giao tiếp cơ bản, nghi thức gặp gỡ làm quen, nghi thức xử sự trong giao tiếp, nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi, trang phục khi giao tiếp.

- Thực hiện tốt các nghi thức gặp gỡ, làm quen; nghi thức xử sự trong giao tiếp; Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi trong các tình huống kinh doanh

- Sử dụng trang phục phù hợp môi trường làm việc kinh doanh.

- Có thói quen vệ sinh cá nhân đúng đắn, thái độ giao tiếp xã giao lịch sự, đúng nghi thức.

### **Nội dung**

2.1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen Thời gian: 5 giờ

2.1.1 Chào hỏi

2.1.2 Giới thiệu làm quen

2.1.3 Bắt tay

2.1.4 Danh thiếp

2.1.5 Ôm hôn

- 2.1.6 Tặng hoa
- 2.1.7 Khoác tay
- 2.1.8 Mời nháy
- 2.2 Nghi thức xử sự trong giao tiếp Thời gian: 5 giờ
  - 2.2.1 Ra vào cửa
  - 2.2.2 Lên xuống cầu thang
  - 2.2.3 Sử dụng thang máy
  - 2.2.4 Áo khoác ngoài
  - 2.2.5 Châm thuốc xã giao
  - 2.2.6 Ghế ngồi và cách ngồi
  - 2.2.7 Quà tặng
  - 2.2.8 Sử dụng xe hơi
  - 2.2.9 Tiếp xúc nơi công cộng
- 2.3 Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi Thời gian: 2 giờ
  - 2.3.1 Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
  - 2.3.2 Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi
- 2.4 Trang phục Thời gian: 1 giờ
  - 2.4.1. Trang phục nữ giới
  - 2.4.2. Trang phục nam giới
- Kiểm tra Thời gian : 1 giờ

### **Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh Thời gian: 17 giờ**

#### **Mục tiêu**

- Trình bày được những yêu cầu thực hiện kỹ năng nghe, nói, viết hiệu quả trong môi trường kinh doanh.
- Phân tích được lợi ích của việc lắng nghe, những thói quen xấu trong lắng nghe cần tránh.
- Thực hiện tốt các kỹ năng nói, nghe và viết hiệu quả trong kinh doanh.
- Luôn tự giác, chủ động rèn luyện kỹ năng nghe, nói, viết hiệu quả.

#### **Nội dung**

- 3.1. Kỹ năng nói trong giao tiếp kinh doanh Thời gian: 8 giờ
  - 3.1.1. Kỹ năng thể hiện bài nói chuyện
  - 3.1.2 Kỹ năng phỏng vấn
  - 3.1.3 Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại
- 3.2 Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp Thời gian: 5 giờ
  - 3.2.1. Lợi ích của việc biết lắng nghe người khác
  - 3.2.2. Những thói quen xấu trong lắng nghe
  - 3.2.3. Các kiểu lắng nghe
  - 3.2.4. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

3.3 Kỹ năng viết trong giao tiếp kinh doanh Thời gian: 3 giờ

3.3.1. Giao tiếp qua thư tín

3.3.2. Giao tiếp qua công văn

Kiểm tra

Thời gian: 1 giờ

**Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới Thời gian: 06 giờ**

### **Mục tiêu**

- Trình bày được đặc điểm của các các kỹ năng giao tiếp tiêu biểu theo tôn giáo và theo vùng lãnh thổ.

- Phân biệt được tập quán giao tiếp của người theo Phật giáo, Hồi giáo và Cơ đốc giáo.

- So sánh và chỉ ra sự khác biệt trong tập quán giao tiếp của người Châu Á, Châu Âu, Mỹ và Nam Mỹ.

- Nhận thức đúng đắn về ứng xử chuyên nghiệp và linh hoạt trong giao tiếp với khách du lịch đến từng các vùng lãnh thổ khác nhau hoặc theo các tôn giáo khác nhau.

### **Nội dung**

4.1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo Thời gian: 2 giờ

4.1.1. Phật giáo và lễ hội

4.1.2. Hồi giáo và lễ hội

4.1.3. Cơ đốc giáo và lễ hội

4.2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ Thời gian: 4 giờ

4.2.1. Tập quán giao tiếp người Châu Á

4.2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu

4.2.3. Tập quán giao tiếp các nước Nam Mỹ và người Mỹ

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

\* Học liệu:

\* Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

\* Nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác (Nếu có).

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức:

- Trình bày được bản chất của giao tiếp, phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp, các học thuyết về yếu tố hành vi trong giao tiếp, các tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới.

- Kỹ năng:
  - Thực hiện chính xác các nghi thức giao tiếp xã giao.
  - Nghe, nói, viết trong các tình huống kinh doanh một cách hiệu quả
  - Có thái độ niềm nở, văn minh, lịch sự trong giao tiếp.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
  - + Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
  - + Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
  - + Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong

## 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:
  - Kiểm tra định kì: 3 bài kiểm tra (01 bài kiểm tra thường xuyên; 02 bài kiểm tra định kỳ)
  - Kiểm tra kết thúc môn học:
    - + Hình thức: Kiểm tra viết
    - + Thang điểm 10.
    - + Thời gian: 60-120 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp Nghề Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:
    - + Có chương trình môn học.
    - + Có bài giảng chi tiết.
    - + Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.
    - + Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên, học sinh.
  - Đối với người học:
    - + Tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên hay sinh viên trong lớp đưa ra.
    - + Tự quan sát, tạo môi trường thuận lợi, vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc.
    - + Từng bước hình thành kỹ năng giao tiếp thông thường và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh nhà hàng.
- ### 3. Những trọng tâm cần chú ý:
- Bài 2, 3
- ### 4. Tài liệu tham khảo:
- Trịnh Quang Dũng (dịch) (2000), *Nghệ thuật giao tiếp*, NXB Văn hoá Thông tin.

- Trịnh Xuân Dũng - Đinh Văn Đáng (2000), *Kỹ năng giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đính (1995), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê.

- Vũ Lê Giao và Nguyễn Văn Hào, Lê Nhật Thức, *Nghiệp vụ lễ tân trong giao tiếp đối ngoại*.

- Nguyễn Hiến Lê (dịch) (1994), *Đắc nhân tâm - Bí quyết của thành công*, NXB Tổng hợp Đồng Tháp.

- Nguyễn Văn Lê(1997), *Tâm lý học du lịch*, NXB Trẻ.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

# CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

## TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH

**Tên mô đun: Tiếng anh chuyên ngành**

**Mã mô đun: MD10**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 200giờ; (Lý thuyết: 70giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 125giờ; Kiểm tra: 5giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

#### 1. Vị trí:

Mô đun Tiếng Anh chuyên ngành Nghiệp vụ nhà hàng – Khách sạn được bố trí giảng dạy sau môn Tiếng Anh cơ bản.

#### 2. Tính chất:

Tiếng Anh chuyên ngành Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn là mô đun lý thuyết kết hợp với rèn luyện kỹ năng Nghe-Nói-Đọc-Viết, nằm trong nhóm kiến thức cơ sở chuyên ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn”.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

Liệt kê và sử dụng linh hoạt những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu được sử dụng trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ tại nhà hàng, khách sạn như: đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi cho khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, thanh toán hoá đơn và giải quyết các phàn nàn của khách ở mức độ đơn giản.

#### 2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được những kiến thức về từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, mẫu câu.
- Sử dụng được trong những tình huống giao tiếp khi phục vụ tại bàn ăn.
- Giao tiếp được bằng tiếng Anh trong những tình huống phục vụ tại nhà hàng như: đón tiếp khách, sắp xếp chỗ ngồi cho khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, thanh toán hoá đơn và giải quyết các phàn nàn của khách ở mức độ đơn giản.

- Người học tự tin giao tiếp, trao đổi và nói chuyện với khách một cách chuyên nghiệp về các tình huống giao tiếp trong khách sạn như: chào đón khách, nhận đặt buồng, tiếp nhận yêu cầu của khách, giải quyết phàn nàn về các dịch vụ trong khách sạn, và thanh toán hóa đơn cho khách.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### **III. Nội dung mô đun:**

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Unit 1- Hotel types and facilities.</b>	10	4	6	
		2	1	1	
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	2	1	1	
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	6	2	4	
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	10	4	6	
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	2	<b>Unit 2- Hotel jobs and departments</b>	2	1	1
		6	2	4	
1.1 Vocabulary/ Từ vựng					
1.2 Grammar/ Ngữ pháp					
1.3 Skills/ Kỹ năng					
1.3.1 Listening/ Nghe					
1.3.2 Reading/ Đọc		10	4	6	
1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)		2	1	1	
1.3.4 Writing/ Viết		2	1	1	
		8	2	6	
3	<b>Unit 3 Room types and room status</b>				
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe	8	4	4	
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	2	1	1	
		2	1	1	
	1.3.4 Writing/ Viết	8	2	2	
	4	<b>Unit 4 - Room furnishings and equipment</b>			
1.1 Vocabulary/ Từ vựng					



	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng	30	10	19	
	1.3.1 Listening/ Nghe	4	2	2	
	1.3.2 Reading/ Đọc	4	2	2	
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	22	6	15	
	1.3.4 Writing/ Viết				
	<b>Unit 5- Hotel Reservation</b>				
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
5	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	30	10	19	1
	1.3 Skills/ Kỹ năng	4	2	2	
	1.3.1 Listening/ Nghe	4	2	2	
	1.3.2 Reading/ Đọc	22	6	15	1
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết				
	<b>Unit 6- Registrations</b>				
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	30	10	19	1
6	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	4	2	2	
	1.3 Skills/ Kỹ năng	4	2	2	
	1.3.1 Listening/ Nghe	22	6	15	1
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết				
	<b>Unit 7- Hotel Services</b>	12	4	8	1
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	2	1	1	
7	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	2	1	1	
	1.3 Skills/ Kỹ năng	8	2	5	1
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết	20	7	13	
	<b>Unit 8: Directions</b>	2	1	1	
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	2	1	1	
8	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	16	5	10	
	1.3 Skills/ Kỹ năng				

	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết	20	7	12	
	<b>Unit 9- Using the phone</b>	2	1	1	
9	1.1 Vocabulary/ Từ vựng	2	1	1	
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp	16	5	10	
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
10	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)	20	6	13	1
	1.3.4 Writing/ Viết	2	1	1	
	<b>Unit 10- Dealing with complaints</b>	2	1	1	
		16	4	11	1
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết				
	<b>Unit 11- Checking out</b>				
	1.1 Vocabulary/ Từ vựng				
	1.2 Grammar/ Ngữ pháp				
	1.3 Skills/ Kỹ năng				
	1.3.1 Listening/ Nghe				
	1.3.2 Reading/ Đọc				
	1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)				
	1.3.4 Writing/ Viết				
	<b>Cộng</b>	200	70	125	5

#### IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.
2. Trang thiết bị máy móc: Đầy đủ các phương tiện nghe nhìn hỗ trợ: máy chiếu, loa, màn hình,...

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bảng đĩa, hình ảnh, clips,...

4. Các điều kiện khác: (Nếu có)

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 2. Nội dung chi tiết:

#### Unit 1 - Hotel types and Hotel Facilities

*Thời gian: 10 giờ*

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Trình bày được các loại hình khách sạn và vị trí của chúng.
- Giới thiệu và quảng cáo được loại hình khách sạn phù hợp với nhu cầu của khách.

#### Nội dung:

##### 1.1 Vocabulary/ Từ vựng

*Thời gian: 2 giờ*

Some hotel types; prepositional phrases of some typical hotel locations; some adjectives referring to hotels / Một số loại hình khách sạn; các cụm giới từ chỉ vị trí khách sạn; một số tính từ liên quan đến khách sạn

##### 1.2 Grammar/ Ngữ pháp

*Thời gian: 2 giờ*

Các cấu trúc chỉ vị trí của khách sạn:

To be situated }  
To be located } in / on / at

##### 1.3 Skills/ Kỹ năng

*Thời gian: 6 giờ*

##### 1.3.1 Listening/ Nghe

Listen to the people talking about their inquiries and match the hotel types that would suit them / Nghe mọi người nói về yêu cầu của họ và chọn loại khách sạn phù hợp với họ

Listen to the conversations and fill in the details about the type of hotel and its location / Nghe đoạn hội thoại và hoàn thành các chi tiết về loại hình khách sạn và vị trí của nó

##### 1.3.2 Reading/ Đọc

Read the advertisements for five hotels. Đọc 5 quảng cáo về 5 khách sạn

Read the brochures of some hotels to identify the types of the hotels / Đọc tập gấp khách sạn và xác định loại hình khách sạn thông qua các tập gấp

##### 1.3.3 Speaking/ Nói (Pair work)

Use the information of the above ads for five hotels to ask and answer about the hotel types and their locations / Sử dụng thông tin của các quảng cáo trên để hỏi về loại hình khách sạn và vị trí của chúng

Role play (customer & tourist office clerk) to give advice about

suitable hotel types / Đóng vai (khách hàng & nhân viên văn phòng du lịch) để đưa ra lời khuyên về loại hình khách sạn phù hợp

One student says what he / she wants. The other student recommends the suitable hotel types and their locations / Một người học đưa ra yêu cầu về khách sạn. Người học còn lại sẽ giới thiệu loại khách sạn phù hợp và vị trí của nó

#### 1.3.4 Writing/ Viết

Provide some brochures of different hotel types for each group and asking them to write about the hotels with the following information / Cung cấp cho mỗi nhóm một số tập gấp về các loại khách sạn khác nhau và yêu cầu họ viết về các khách sạn đó theo các thông tin sau:

- The name of the hotel / Tên khách sạn
- The hotel type / Loại khách sạn
- Where it is / Vị trí

Translate some Vietnamese sentences about hotels into English / Dịch một số câu Tiếng Việt về khách sạn sang Tiếng Anh

### Unit 2 - Hotel jobs and departments

*Thời gian: 10giờ*

#### Mục tiêu:

- Mô tả được các chức danh và công việc của họ trong bộ phận lễ tân.
- Mô tả được một số chức danh và công việc của họ trong khách sạn.

#### Nội dung:

##### 2.1 Vocabulary/ Từ vựng *Thời gian: 2giờ*

New words of hotel jobs and departments / Giới thiệu các từ về chức danh và bộ phận trong khách sạn

Practice pronouncing/ Luyện phát âm

Make sentences using the new words to describe the hotel jobs/ Sử dụng những từ đó để đặt câu mô tả về nghề nghiệp

##### 2.2 Grammar/ Ngữ pháp *Thời gian: 2giờ*

Structures of describing duties of the jobs / Các cấu trúc mô tả nhiệm vụ của các chức danh

- X does something
- X is in charge of Department Y
- X makes sure that something happens
- X looks after something

- X is responsible for doing something
- X's duties include doing something

## **2.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 6 giờ

### **2.3.1 Listening/ Nghe**

Listen to the conversations with hotel employees and complete the table with the hotel jobs and departments/ Lắng nghe các đoạn hội thoại giữa các nhân viên khách sạn và hoàn thành những chỗ trống trong bảng với các chức danh và bộ phận trong khách sạn

Listen to the conversations with hotel employees and complete these extracts from the conversations/ Lắng nghe các đoạn hội thoại giữa các nhân viên khách sạn và hoàn thành những chỗ trống trong đoạn hội thoại

### **2.3.2 Reading/ Đọc**

Read the sentences and expressions which used to describe the hotel job/ Đọc các câu và mẫu câu được dùng để mô tả nghề nghiệp trong khách sạn

Read the conversations/ Đọc các bài hội thoại

Read jobs descriptions of some Front Office Agents (hand-outs given by teachers) (/ Đọc bảng mô tả công việc của một số chức danh trong bộ phận lễ tân (tài liệu phát tay)

### **2.3.3 Speaking/ Nói**

Tell the guest which member of the hotel staff could deal with guest problems during their staying/ Nói cho khách biết nhân viên nào trong khách sạn có thể giúp khách giải quyết các vấn đề trong quá trình lưu trú

Role play to ask and answer questions about / Đóng vai hỏi và trả lời về:

- What's your job? / Công việc
- What department do you work in? / Bộ phận làm việc
- What are your duties? / Nhiệm vụ cụ thể

Play a game. You think of any job that is done in a hotel. Pretend you do the job. Other students use Yes-No questions to ask you (at the maximum 5 questions). You only answer "Yes" or "No". You will

win if after 5 questions, they still cannot guess your job. / Chơi trò đoán nghề nghiệp sử dụng tối đa 5 câu hỏi Yes-No

#### 2.3.4 Writing/ Viết

Complete the sentences with expression/ Hoàn thành các câu, sử dụng các cụm từ gợi ý  
Exercises/ Bài tập.

### Unit 3 – Room Types and Room Status

Thời gian: 10giờ

#### Mục tiêu:

- Giới thiệu được các loại buồng, tình trạng buồng trong khách sạn với khách.

#### Nội dung:

#### 3.1 Vocabulary/ Từ vựng Thời gian: 2giờ

Some room types; room status; abbreviations of room status; phrases of additional requests related to rooms; Some public rooms and premises / Giới thiệu các từ về loại buồng; tình trạng buồng; chữ viết tắt của các tình trạng buồng; một số cụm từ liên quan đến các yêu cầu thêm về buồng; một số loại phòng khác trong khách sạn

Practice pronouncing/ Luyện phát âm

#### 3.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 2giờ

Some request patterns / Một số mẫu câu yêu cầu:

- Do you have?
- Could I have?
- I'd like

Some replies / Một số mẫu câu trả lời yêu cầu của khách

Comparision of adjectives/ So sánh tính từ

Practice making sentences with comparision of adjectives/ Thực hành đặt câu sử dụng so sánh tính từ

#### 3.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 6giờ

##### 3.3.1 Listening/ Nghe

Listen to the conversations and complete the table with the people's wants and the room types the receptionist offers / Nghe đoạn hội thoại và hoàn thành bảng với những yêu cầu của khách và gợi ý của lễ tân

##### 3.3.2 Reading/ Đọc

Read room tariffs and brochures of some hotels / Đọc bảng giá phòng và tập gấp khách sạn

##### 3.3.3 Speaking/ Nói

In pair practice asking and answering question about room types/  
Theo nhóm, thực hành hỏi và trả lời những câu hỏi về các loại buồng

### 3.3.4 Writing/ Viết

Find out about 4 names of room types and 4 room status and then describe them/  
Tìm ra khoảng 4 loại buồng và 4 tình trạng buồng, sau đó đặt câu để mô tả chúng

Exercises/ Bài tập

## Unit 4 - Room furnishings and equipment

Thời gian: 8 giờ

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Hỏi và trả lời được những câu hỏi về các vật dụng và cách sử dụng các tiện nghi trong phòng ngủ, phòng khách với khách.

**Nội dung:**

### 4.1 Vocabulary/ Từ vựng Thời gian: 2 giờ

New words related to room furnishings and equipment/ Giới thiệu các từ liên quan tới các đồ dùng và trang thiết bị trong buồng khách

Practice pronouncing and making sentences using the new words/  
Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ đó

### 4.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 2 giờ

Structures of describing hotel rooms / Các cấu trúc mô tả buồng khách sạn:

There is / There are

To be equipped with

Have / has

### 4.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 4 giờ

#### 4.3.1 Listening/ Nghe

Mrs Keane has just arrived at her hotel. Listen to the porter showing her where things are in her room and number the correct places in the picture / Bà Keane đến khách sạn. Nghe nhân viên hành lý chỉ cho bà các vật dụng trong buồng bà và hãy đánh số lên các vật dụng đó

The Housekeeper is talking to a new maid and explaining her duties. Label the picture with the items she talks about / Tổ trưởng tổ buồng đang nói chuyện với nhân viên phục vụ buồng mới và giải thích nhiệm vụ của cô. Phân loại hình với những đồ vật mà bà ấy nói đến

#### 4.3.2 Reading/ Đọc

Read hotel brochures / Đọc tập gấp khách sạn

1. Nội dung:

### 4.3.3 Speaking/ Nói

Look at the pictures of a bed room and a bath room. Can you say what the items in the pictures are?/ Nhìn vào những bức tranh của một buồng ngủ và buồng tắm. bạn có thể cho biết những đồ vật đó là gì?

With your partner, ask and answer questions about items in the guest room/ Cùng với bạn của bạn, hỏi và trả lời những câu hỏi về các vật dụng trong buồng khách

In pairs practice introduce room for guest/ Làm việc theo cặp, thực hành giới thiệu buồng cho khách

In group practice ask and answer about the way to use appliances in guest room/ Làm việc theo nhóm, thực hành hỏi và trả lời về cách sử dụng các tiện nghi trong buồng khách

### 4.3.4 Writing/ Viết

Describe a hotel room from a brochure given by the teacher /  
Mô tả một buồng từ tập gấp khách sạn

## Unit 5 - Hotel reservations      Thời gian: 30giờ

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Xử lý các tình huống nhận đặt buồng có và không có sử dụng phiếu đặt buồng theo đúng qui trình.

**Nội dung:**

### 6.1 Vocabulary/ Từ vựng Thời gian: 4giờ

Some headings on the reservation form/ Giới thiệu các tiêu đề trên phiếu đặt buồng

Practice pronouncing and making sentences using the new words/  
Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ đó

### 6.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 4giờ

Some sentence patterns related to hotel reservations / Một số mẫu câu liên quan đến đặt buồng

Saying and writing dates with month in American way / British way / International form / Nói và viết ngày tháng theo cách Mỹ / Anh và quốc tế

### 6.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 22giờ

#### 6.3.1 Listening/ Nghe

Listen to a conversation

Listen and write down the dates you hear / Nghe và viết ngày tháng

#### 6.3.2 Reading/ Đọc



Read the conversations about reservations / Đọc các hội thoại về đặt buồng

**6.3.3** Speaking/ Nói

Work in pair and make bookings with situations

Work in pair (Guest- Reservationist) to make a booking, using the reservation form / Thực hành đóng vai xử lý tình huống nhận đặt buồng có sử dụng phiếu đặt buồng

**6.3.4** Writing/ Viết

Work in pair and write a conversation for booking / Làm việc theo cặp, thực hành viết đoạn hội thoại đặt buồng

**Unit 6- Registrations**

**Thời gian: 30giờ**

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Xử lý được các tình huống làm thủ tục nhập khách sạn cho khách một cách lịch sự và theo đúng qui trình.

**Nội dung:**

**8.1 Vocabulary/ Từ vựng** Thời gian: 4giờ

Some headings on the registration form / Giới thiệu các tiêu đề trên phiếu đăng ký khách sạn

Practice pronouncing and making sentences using the new words/ Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ đó

**8.2 Grammar/ Ngữ pháp** Thời gian: 4giờ

Sentences patterns when the guest check-in / Một số mẫu câu khi khách làm thủ tục nhập khách sạn

Structures of polite request or suggestions to guest / Cấu trúc yêu cầu / đề nghị khách lịch sự

– If you'd (just) like to + V (bare infinitive)

– If I could just ask you to +V (bare infinitive)

Sentences patterns of responding to requests by guests / Một số mẫu câu trả lời yêu cầu của khách

**8.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 22giờ

**8.3.1** Listening/ Nghe

Listen to a conversation *Check-in*

**8.3.2** Reading/ Đọc

Read the conversations related to checking in guests / Đọc một số đoạn

hội thoại liên quan đến việc làm thủ tục nhập khách sạn cho khách

### 8.3.3 Speaking/ Nói

Role play (Guest- Receptionist) to check-in for a guest who made a reservation at the hotel / Thực hành đóng vai (Khách-Lễ tân) làm thủ tục nhập khách sạn cho khách đã đặt buồng

Role play (Guest- Receptionist) to check-in for a guest who does not make a reservation at the hotel (Walk-in guest) / Thực hành đóng vai (Khách-Lễ tân) làm thủ tục nhập khách sạn cho khách vắng lai

Role play (Tour leader / Tour guide- Receptionist) to check-in for a group / Thực hành đóng vai (Trưởng đoàn / Hướng dẫn viên-Lễ tân) làm thủ tục nhập khách sạn cho khách theo đoàn

### 8.3.4 Writing/ Viết

Do exercises

Work in pair and write a conversation for checking in / Làm việc theo cặp, thực hành viết đoạn hội thoại làm thủ tục nhập khách sạn cho khách

## Unit 7- Hotel Services

Thời gian: 30giờ

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

Giới thiệu được tiện nghi vật chất và dịch vụ của khách sạn cho khách

### Nội dung:

#### 9.1 Vocabulary/ Từ vựng Thời gian: 4giờ

New words of some hotel facilities and services; some phrases of locations / Giới thiệu các từ về tiện nghi vật chất và dịch vụ khách sạn; một số cụm từ về vị trí

Practice pronouncing and making sentences using the new words/ Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ đó

#### 9.2 Grammar/ Ngữ pháp Thời gian: 4giờ

Structures of asking and answering questions about hotel services, their location, the opening hours and the member of staff who can help the guest/ Giới thiệu những từ và cấu trúc câu để hỏi và trả lời câu hỏi về dịch vụ trong khách sạn, vị trí của chúng, giờ giấc hoạt động và nhân viên nào trong khách sạn có thể giúp khách

#### 9.3 Skills/ Kỹ năng Thời gian: 22giờ

##### 9.3.1 Listening/ Nghe

Listen to the dialogues between hotel guests and a hotel staff/ Nghe những bài hội thoại của khách ở trong khách sạn và nhân viên

Listen to how to answer guests' inquiries and complete the table/ Lắng nghe cách trả lời các yêu cầu của khách và hoàn thành vào bảng

**9.3.2** Reading/ Đọc

Read paragraphs.

Read some hotel brochures

**9.3.3** Speaking/ Nói

With a partner or a group of other students, act out inquiries by guest and answers by hotel staff. Talk about WHERE things are, WHO can help, and WHEN things happen/ Làm việc theo nhóm hoặc cặp, đưa ra các yêu cầu của khách và câu trả lời của nhân viên khách sạn. Đề cập đến vị trí, thời gian hoạt động và nhân viên nào có thể giúp đỡ

Work in pair. Ask and answer about hotel facilities and services, using some hotel brochures / Làm việc theo cặp, hỏi và trả lời về những tiện nghi vật chất và dịch vụ trong khách sạn, có sử dụng tập gấp khách sạn

**9.3.4** Writing/ Viết

Write a letter to a guest to introduce about your hotel (using a hotel brochure) / Viết thư cho khách giới thiệu về khách sạn của bạn

**Unit 8- Directions**

**Thời gian: 12giờ**

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Chỉ dẫn được các hướng đi có và không có sơ đồ trong và ngoài khách sạn cho khách.

Nội dung:

**10.1 Vocabulary/ Từ vựng** Thời gian: 2giờ

New words of some phrases of locations / Giới thiệu một số cụm từ chỉ nơi chốn

Practice pronouncing and making sentences using the new words and structures/ Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ và cấu trúc đó

**10.2 Grammar/ Ngữ pháp** Thời gian: 2giờ

Some expressions and structures of giving directions indoors / Các mẫu câu và cấu trúc câu dùng để chỉ dẫn hướng đi trong khách sạn

**10.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 8giờ

**10.3.1** Listening/ Nghe

Listen to the directions and mark the places mentioned on the plan of the hotel / Nghe lời chỉ dẫn rồi đánh dấu các vị trí trên sơ đồ của khách sạn

**10.3.2** Reading/ Đọc

Read and study expressions and structures in the Language reference/  
Đọc và học thuộc các mẫu câu ở phần ngôn ngữ tham khảo

**10.3.3** Speaking/ Nói

Using the plan of the hotel, give directions from the reception desk to / guest room to / Dùng sơ đồ của khách sạn, chỉ hướng đi từ quầy lễ tân đến / phòng khách đến:

- guest room
- the roof garden
- the sauna
- the exchange bureau
- the car park
- the bar

With a partner or a group of other students, give directions to any place on the hotel plan / Làm việc theo cặp hoặc nhóm, chỉ dẫn hướng đi đến bất kỳ chỗ nào trên sơ đồ khách sạn

**10.3.4** Writing/ Viết

Exercises/ Bài tập

**Unit 9- Using the telephone**

**Thời gian: 20giờ**

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Xử lý được các tình huống giao tiếp bằng điện thoại trong và ngoài khách sạn.

**Nội dung:**

**14.1** Vocabulary/ Từ vựng *Thời gian: 2giờ*

New words related to using the telephone/ Giới thiệu một số từ mới liên quan đến việc sử dụng điện thoại

Practice pronouncing and making sentences using the new words and structures/ Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ và cấu trúc đó

**14.2** Grammar/ Ngữ pháp *Thời gian: 2giờ*

Structures of using the telephone

**14.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 16giờ

**14.3.1** Listening/ Nghe

**14.3.2** Reading/ Đọc

Read the dialogues/ Đọc các bài hội thoại

Read the guide to telephone behaviour

**14.3.3** Speaking/ Nói

Practice saying phone number/ Tập nói số điện thoại

Role play (a group of three ) to deal with the situations

Thực hành đóng vai xử lý các tình huống trên

**14.3.4** Writing/ Viết

Exercises/ Bài tập

Write conversations for the above situations / Viết hội thoại cho những tình huống trên

**Unit 10- Dealing with complaints** Thời gian: 20giờ

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

- Nhận và xử lý được những phàn nàn của khách trong thời gian khách lưu trú.

**Nội dung:**

**16.1 Vocabulary/ Từ vựng** Thời gian: 2giờ

Expressions for faults and damage ; verbs of cleaning/ Giới thiệu một số cụm từ về hư hỏng; một số động từ về làm vệ sinh

Practice pronouncing and making sentences using the new words and structures/

Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ và cấu trúc đó

**16.2 Grammar/ Ngữ pháp** Thời gian: 2giờ

Structures of complaints / Cấu trúc phàn nàn:

- Guests complain something missing:
  - o There are / there is no + Noun
- Guests require that something needs doing
  - o They/ It need (s) + V-ing
- Guests complain that something hasn't been done
  - o S + haven't/ hasn't been+ pp (V-ed / V3)
- Guests talk about accidents
  - o I'm afraid. I've done something

Apologies: The way to say “ sorry” and promising action/ Cách nói lời xin lỗi và

đưa ra lời hứa:

- I'll (ask someone to) bring some/one for you right away
- I'll (send someone up to) + V it / them right away
- I'll have it/them + pp (V-ed / V3) / I'll + V it / them right away

### **16.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 16giờ

#### **16.3.1** Listening/ Nghe

Listen to the guests who are mentioning problems with their rooms. Complete what the guests say / Nghe những khách đang đề cập tới những vấn đề xảy ra trong buồng của họ. Hoàn thành những câu khách nói

Listen to a room attendant discussing with the floor supervisor items which are damaged, missing, etc. Write notes in the table/ Nghe một nhân viên làm buồng trao đổi với một giám sát tầng những thứ bị hỏng, mất, v.v. Viết những thông tin đó vào bảng

#### **16.3.2** Reading/ Đọc

Read a complaint letter and complete the replying letter

#### **16.3.3** Speaking/ Nói

With a partner or a group of other students, act out complaints by guest and answers by hotel staff/ Làm việc theo nhóm hoặc cặp, đưa ra các lời phàn nàn của khách và câu trả lời của nhân viên khách sạn

Work in pair. Student A gives some complaints; Student B (Receptionist) deals with the complaints

#### **16.3.4** Writing/ Viết

Write a complete conversation with some complaints and give solutions / Viết hội thoại hoàn chỉnh về một số phàn nàn và hướng giải quyết chúng

Write a letter to reply the complaint letter about the dirty room (as in Part 3.6) in your own way / Viết thư trả lời thư phàn nàn về buồng bẩn (như trong Phần 3.6) theo cách của bạn

## **Unit 11- Checking-out** Thời gian: 20giờ

**Mục tiêu:** Sau khi học xong bài học này, người học có khả năng:

Thực hiện được thủ tục trả buồng cho khách theo đúng qui trình.

**Nội dung:**

#### **22.1 Vocabulary/ Từ vựng** Thời gian: 2giờ

New words of checking out/ Giới thiệu một số từ mới về làm thủ tục trả buồng cho khách

Practice pronouncing and making sentences using the new words and

1. Về kiến thức:

structures/ Luyện phát âm và tập đặt câu sử dụng các từ và cấu

**22.2 Grammar/ Ngữ pháp** Thời gian: 2 giờ

Sentence patterns of checking out / Một số mẫu câu về làm thủ tục trả buồng cho khách

Simple future with *I'll* / Thì tương lai với *I'll*

**22.3 Skills/ Kỹ năng** Thời gian: 16 giờ

**22.3.1** Listening/ Nghe

**22.3.2** Reading/ Đọc

**22.3.3** Speaking/ Nói

Work in pair (Guest- Cashier). Check-out for a guest/ Làm theo cặp (Khách-Nhân viên thu ngân). Làm thủ tục trả buồng cho khách

Work in pair (Guest- Cashier). Check-out for a guest whose credit card has expired / Làm theo cặp (Khách-Nhân viên thu ngân). Làm thủ tục trả buồng cho khách có thẻ tín dụng hết hạn sử dụng

Work in pair (Guest- Cashier). Check-out for a guest with some thing wrong in her bill (the guest's mistake) / Làm theo cặp (Khách-Nhân viên thu ngân). Làm thủ tục trả buồng cho khách, khách phát hiện có nhầm lẫn trên hóa đơn (khách nhầm lẫn)

Work in pair (Guest- Cashier). Check-out for a guest with some thing wrong in her bill (the hotel's mistake)/ Làm theo cặp (Khách-Nhân viên thu ngân). Làm thủ tục trả buồng cho khách, khách phát hiện có nhầm lẫn trên hóa đơn (nhầm lẫn do khách sạn)

**22.3.4** Writing/ Viết

Exercises / Bài tập

Write conversations for the above situations / Viết hội thoại cho những tình huống trên

Translate some Vietnamese sentences into English / Dịch một số câu Tiếng Việt sang Tiếng Anh

- Người học sử dụng được một số từ, cụm từ, thuật ngữ chuyên ngành và các cấu trúc câu thường được sử dụng phổ biến trong khách sạn.

2. Về kỹ năng:

- Người học tự tin giao tiếp, trao đổi và nói chuyện với khách một cách chuyên nghiệp về các tình huống giao tiếp trong khách sạn như: chào đón khách, nhận đặt buồng, tiếp nhận yêu cầu của khách, giải quyết phàn nàn về các dịch vụ trong khách sạn, và thanh toán hóa đơn cho khách.

2. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

## 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kỳ: (4 bài kiểm tra, hình thức: vấn đáp (20phút/ SV). Thang điểm 10.
- Kiểm tra kết thúc môn: hình thức: vấn đáp (20phút/ SV). Thang điểm 10.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

### 1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho sinh viên ngành Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

### 2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

Môn ngoại ngữ chuyên ngành Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn phải học sau môn ngoại ngữ cơ bản.

Học song song với các môn học liên quan đến nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn.

### 3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Bài 1,2,3,4,6,7,8,9,11,13.

### 4. Tài liệu cần tham khảo:

- Christopher St J Yates, 1992. *May I help you?*, NXB Prentice Hall.

- Renee Talalla, *English for Restaurant Worker*, Compass Publishing.

- Rod Revell and Trish Slot, 1998. *Highly Recommended*, NXB Oxford University.

- Kate Schrago, 1979. *English for hotel staff*. NXB Biddles Ltd, Guildford.

- Leo Jones, 1998. *Welcome!*. NXB Cambridge University Press.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):



## CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

**Tên mô đun:** NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

**Mã mô đun:** MD11

**Thời gian thực hiện mô đun:** 180 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 145 giờ; Kiểm tra: 7 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

1. Vị trí:

- Mô đun Nghiệp vụ Lễ tân được giảng dạy song song với các modun Anh văn chuyên ngành, nghiệp vụ buồng khách sạn, nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ chế biến món ăn.

2. Tính chất:

- Mô đun bao gồm 2 phần kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành cơ bản thuộc nhóm kiến thức kỹ năng chuyên ngành bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp nghề "Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn".

### II. Mục tiêu mô đun:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được các công việc của người nhân viên đặt phòng, nhân viên đón tiếp, nhân viên thu ngân, nhân viên thường trực và quan hệ khách hàng, trực tiếp làm việc tại các vị trí công việc khác nhau thuộc bộ phận lễ tân

2. Về kỹ năng:

- Thực hiện và giải quyết một cách hiệu quả nhất các công việc của người nhân viên đặt phòng, nhân viên đón tiếp, nhân viên thu ngân, nhân viên thường trực và quan hệ khách hàng, trực tiếp làm việc tại các vị trí công việc khác nhau thuộc bộ phận lễ tân

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Chuẩn bị làm việc	10	2	8	0

	1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc		0.5	2	
	1.2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục			2	
	1.3. Vệ sinh và trang phục các nhân		0.5	1	
	1.4. Chuẩn bị cho ca làm việc		0.5	1	
	1.5. Sắp xếp khu vực làm việc		0.5	2	
<b>2</b>	<b>Bài 2: Kiến thức về sản phẩm</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
	2.1. Hiểu biết về khách sạn của bạn		1.0	2	
	2.2. Hiểu biết về địa phương			1	
	2.3. Hiểu biết về đất nước			1	
	2.4. Hiểu biết về công ty		1.0	1	
	2.5 Các điểm độc đáo riêng của khách sạn (USP)			1	
	2.6 Các đặc điểm và lợi ích			2	
<b>3</b>	<b>Bài 3: Các kỹ năng về điện thoại</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
	3.1 Chuẩn bị		2.0	1	
	3.2 Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại			1	
	3.3 Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn			1	
	3.4 Bản chữ cái ngữ âm quốc tế			1	
	3.5 Trả lời điện thoại			1	
	3.6 Chuyển cuộc gọi đến các bộ phận khác			1	
	3.7 Các số điện thoại nội bộ		2.0	1	
	3.8 Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn			1	
	3.9 Chuyển cuộc gọi đến buồng khách			1	
	3.10 Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn (PMS)			1	
	3.11 Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ			0.5	

	3.12 Thực hiện cuộc gọi			0.5	
<b>4</b>	<b>Bài 4: Nhận đặt buồng</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>1</b>
	4.1 Nhật đặt buồng		<b>1</b>	4	
	4.2 Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng			5	
	4.3 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng			4	
	4.4 Quy định về hủy đặt buồng của khách sạn			4	
	4.5 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến		<b>1</b>	4	
	4.6 Xử lý tình huống khách đã đặt buồng đảm bảo nhưng không đến			4	
	4.7 Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến			4	
<b>5</b>	<b>Bài 5: Làm thủ tục nhận buồng khách sạn</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>1</b>
	5.1 Thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách		0.5	<b>2</b>	
	5.2 Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau		0.5	<b>2</b>	
	5.3 Các loại buồng trong khách sạn		0.5	<b>2</b>	
	5.4 Chương trình dành cho khách hàng trung thành		0.5	<b>2</b>	
	5.5 Sơ đồ khách sạn		0.5	<b>2</b>	
	5.6 Bảo đảm thanh toán tiền mặt		0.5	<b>2</b>	
	5.7 Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận		0.5	<b>2</b>	
	5.8 Đảm bảo thanh toán – Thẻ tín dụng			<b>2</b>	
	5.9 Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận		0.5	<b>2</b>	
	5.10 Sử dụng máy quét thẻ tín dụng			<b>2</b>	

	5.11 Đảm bảo thanh toán – Phiếu thanh toán		<b>0.5</b>	<b>2</b>	
	5.12 Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận			<b>2</b>	
	5.13 Đảm bảo thanh toán – Ghi sổ nợ công ty			<b>2</b>	
	5.14 Đón đoàn VIP		0.5	<b>2</b>	
	5.15 Đón khách đoàn		0.5	<b>2</b>	
	5.16 Đón khách vắng lai		0.5	<b>2</b>	
<b>6</b>	<b>Bài 6: Các yêu cầu của khách</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
	6.1 Tiếp nhận yêu cầu về thông tin		0.5	<b>2</b>	
	6.2 Danh bạ điện thoại		0.5	<b>2</b>	
	6.3 Đặt chỗ trên chuyến bay		0.5	<b>2</b>	
	6.4 Thông tin du lịch		0.5	<b>2</b>	
	6.5 Thông tin thương mại		0.5	<b>2</b>	
	6.6 Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn		0.5	<b>3</b>	
<b>7</b>	<b>Bài 7: Các công việc trong ca</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
	7.1 Nhận chi phí bằng phương pháp thủ công		<b>1</b>	<b>4</b>	
	7.2 Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng				
	7.3 Xử lý thay đổi buồng				
	7.4 Các cuộc gọi báo thức				
	7.5 Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao				
	7.6 Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú		<b>0.5</b>	<b>4</b>	
	7.7 Kết an toàn – Giao chìa khóa (ngăn) kết an toàn				
	7.8 Kết an toàn – Mở (ngăn) kết				
	7.9 Xử lý phàn nàn của khách				
	7.10 Giao ca				

	7.11 Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca		<b>0.5</b>	<b>3</b>	
	7.12 Đối ngoại tệ (FOREX)				
	7.13 Xử lý thư của khách				
	7.14 Nhận và chuyển lời nhắn cho khách				
	7.15 Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách				
<b>8</b>	<b>Bài 8: làm thủ tục trả buồng</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>1</b>
	8.1 Chuẩn bị		0.5	<b>2</b>	
	8.2 Các hồ sơ đoàn khách			<b>2</b>	
	8.3 Làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ		0.5	<b>2</b>	
	8.4 Làm thủ tục trả buồng cho khách đoàn			<b>2</b>	
	8.5 Phương thức thanh toán – Tiền mặt và séc du lịch		0.5	<b>2</b>	
	8.6 Phương thức thanh toán – Thẻ tín dụng			<b>2</b>	
	8.7 Phương thức thanh toán – Phiếu thanh toán		0.5	<b>1</b>	
	8.8 Phương thức thanh toán – Ghi sổ nợ công ty			<b>1</b>	
	8.9 Giải quyết các khoản chi phí có chanh chấp		0.5	<b>2</b>	
	8.10 Giải quyết các chi phí phát sinh		0.5	<b>2</b>	
	8.11 Kết thúc việc thu ngân			<b>2</b>	
<b>9</b>	<b>Bài 9: Kiểm toán đêm</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
	9.1 Chuẩn bị làm việc		1	3	
	9.2 Chuẩn bị quy trình đóng ngày		1	3	
<b>10</b>	<b>Bài 10: An toàn và an ninh</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
	10.1 Sắp xếp khu vực làm việc		1	3	
	10.2 Đảm bảo an toàn				
	10.3 Đảm bảo an ninh				

	10.4 Xử lý trong trường hợp mất chìa khóa				
	10.5 Xử lý trong trường hợp có đe dọa đáng bom		1	3	
	10.6 Sơ cứu				
	10.7 Phòng cháy chữa cháy				
	10.8 Đảm bảo an toàn và an ninh của khách				
	<b>Cộng</b>	<b>180</b>	<b>28</b>	<b>147</b>	<b>5</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Bài 1: Chuẩn bị làm việc**

*Thời gian: 10 giờ*

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc chuẩn bị cho một ca làm việc;
- Sắp xếp khu vực làm việc gọn gàng, khoa học

#### **2. Nội dung**

1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

*Thời gian: 2.5 giờ*

1.2. Các tiêu chuẩn của khách sạn về đồng phục và trang phục

*Thời gian: 2 giờ*

1.3. Vệ sinh và trang phục các nhân

*Thời gian: 1.5 giờ*

1.4. Chuẩn bị cho ca làm việc

*Thời gian: 1.5 giờ*

1.5. Sắp xếp khu vực làm việc

*Thời gian: 2.5 giờ*

### **Bài 2: Kiến thức về sản phẩm**

*Thời gian: 10 giờ*

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Hiểu biết về khách sạn, địa phương, đất nước;
- Phân biệt được các điểm riêng và độ đáo của khách sạn mình với các khách sạn khác.

#### **2. Nội dung**

2.1. Hiểu biết về khách sạn của bạn

*Thời gian: 2 giờ*

2.2. Hiểu biết về địa phương

*Thời gian: 2 giờ*

2.3. Hiểu biết về đất nước

*Thời gian: 1 giờ*

2.4. Hiểu biết về công ty

*Thời gian: 2 giờ*

2.5 Các điểm độc đáo riêng của khách sạn (USP)

*Thời gian: 1 giờ*

2.6 Các đặc điểm và lợi ích

*Thời gian: 2 giờ*

### **Bài 3: Các kỹ năng về điện thoại**

*Thời gian: 16 giờ*

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc nhận cuộc gọi, chuyển cuộc gọi;
- Sử dụng được hệ thống phần mềm quản lý khách sạn.

#### **2. Nội dung**

3.1 Chuẩn bị

*Thời gian: 2 giờ*

3.2 Sử dụng điện thoại - Tổng đài điện thoại

*Thời gian: 1 giờ*

3.3 Cách chào khách theo tiêu chuẩn của khách sạn

*Thời gian: 1 giờ*

3.4 Bản chữ cái ngữ âm quốc tế

*Thời gian: 1 giờ*

3.5 Trả lời điện thoại	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.6 Chuyển cuộc gọi đến các bộ phận khác	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
3.7 Các số điện thoại nội bộ	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.8 Công việc và nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.9 Chuyển cuộc gọi đến buồng khách	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.10 Sử dụng hệ thống quản lý khách sạn (PMS)	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.11 Chuyển cuộc gọi sang chế độ chờ	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.12 Thực hiện cuộc gọi	<i>Thời gian: 2 giờ</i>
<b>Bài 4: Nhận đặt buồng</b>	<i>Thời gian: 32 giờ</i>

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc nhận đặt buồng và xử lý yêu cầu thay đổi, hủy đặt buồng của khách.

- Xử lý các vấn đề của khách sạn.

## **2. Nội dung**

4.1 Nhận đặt buồng	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
4.2 Xử lý yêu cầu thay đổi đặt buồng	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
4.3 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
4.4 Quy định về hủy đặt buồng của khách sạn	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
4.5 Xử lý yêu cầu hủy đặt buồng không có đảm bảo vào ngày khách đến	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
4.6 Xử lý tình huống khách đã đặt buồng đảm bảo nhưng không đến	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
4.7 Quy định của khách sạn về xử lý khách không đến	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>

## **Bài 5: Làm thủ tục nhận buồng khách sạn**

*Thời gian: 39 giờ*

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc nhận buồng khách sạn;

- Thực hiện quy trình đón khách;

- Xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình làm việc.

## **2. Nội dung**

5.1 Thủ tục nhận buồng khách sạn cho khách	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.2 Các tên riêng phổ biến tại các quốc gia khác nhau	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.3 Các loại buồng trong khách sạn	<i>Thời gian: 02.5 giờ</i>
5.4 Chương trình dành cho khách hàng trung thành	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.5 Sơ đồ khách sạn	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.6 Bảo đảm thanh toán tiền mặt	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.7 Các loại ngoại tệ và séc du lịch được khách sạn chấp nhận	<i>Thời gian: 2.0 giờ</i>
5.8 Đảm bảo thanh toán – Thẻ tín dụng	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.9 Các loại thẻ tín dụng được khách sạn chấp nhận	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.10 Sử dụng máy quét thẻ tín dụng	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.11 Đảm bảo thanh toán – Phiếu thanh toán	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.12 Các loại phiếu thanh toán được khách sạn chấp nhận	<i>Thời gian: 2.0 giờ</i>

5.13 Đảm bảo thanh toán – Ghi sổ nợ công ty	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.14 Đón đoàn VIP	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.15 Đón khách đoàn	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
5.16 Đón khách vắng lai	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
<b>Bài 6: Các yêu cầu của khách</b>	<i>Thời gian: 16 giờ</i>

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc tiếp nhận thông tin;
- Thực hiện được việc đặt chuyến bay cho khách;

**2. Nội dung**

6.1 Tiếp nhận yêu cầu về thông tin	<i>Thời gian: 3.0 giờ</i>
6.2 Danh bạ điện thoại	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
6.3 Đặt chỗ trên chuyến bay	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
6.4 Thông tin du lịch	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
6.5 Thông tin thương mại	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
6.6 Tiếp nhận yêu cầu về các dịch vụ trong khách sạn	<i>Thời gian: 3.0 giờ</i>

**Bài 7: Các công việc trong ca**

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc nhận và xử lý thông tin điều chỉnh tình trạng buồng, đổi buồng;
- Thực hiện được việc xử lý trường hợp khách gia hạn ngày lưu trú, xử lý tình trạng khách phàn nàn.

**2. Nội dung**

7.1 Nhận chi phí bằng phương pháp thủ công	<i>Thời gian: 6.0 giờ</i>
7.2 Xử lý sai lệch thông tin về tình trạng buồng	
7.3 Xử lý thay đổi buồng	
7.4 Các cuộc gọi báo thức	
7.5 Kiểm tra tài khoản có dư nợ cao	
7.6 Xử lý trường hợp khách gia hạn lưu trú	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
7.7 Két an toàn – Giao chìa khóa (ngăn) két an toàn	
7.8 Két an toàn – Mở (ngăn) két	
7.9 Xử lý phàn nàn của khách	
7.10 Giao ca	
7.11 Danh mục kiểm tra những việc cần làm trong ca	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
7.12 Đối ngoại tệ (FOREX)	
7.13 Xử lý thư của khách	
7.14 Nhận và chuyển lời nhắn cho khách	
7.15 Xử lý các bưu phẩm đặc biệt của khách	

**Bài 8: làm thủ tục trả buồng**

*Thời gian: 24 giờ*

**1. Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc làm thủ tục trả buồng cho khách lẻ, khách đoàn;
- Thực hiện được các phương thức thanh toán khác nhau.



## **2. Nội dung**

8.1 Chuẩn bị	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
8.2 Các hồ sơ đoàn khách	<i>Thời gian: 2.0 giờ</i>
8.3 Làm thủ tục trả bùồng cho khách lẻ	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
8.4 Làm thủ tục trả bùồng cho khách đoàn	<i>Thời gian: 2.0 giờ</i>
8.5 Phương thức thanh toán – Tiền mặt và séc du lịch	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
8.6 Phương thức thanh toán – Thẻ tín dụng	<i>Thời gian: 2.0 giờ</i>
8.7 Phương thức thanh toán – Phiếu thanh toán	<i>Thời gian: 1.5 giờ</i>
8.8 Phương thức thanh toán – Ghi sổ nợ công ty	<i>Thời gian: 1.0 giờ</i>
8.9 Giải quyết các khoản chi phí có chanh chấp	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
8.10 Giải quyết các chi phí phát sinh	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
8.11 Kết thúc việc thu ngân	<i>Thời gian: 2.5 giờ</i>
<b>Bài 9: Kiểm toán đêm</b>	<i>Thời gian: 8 giờ</i>

1. **Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc hoàn tất các công việc công ca làm việc và báo cáo

## **2. Nội dung**

9.1 Chuẩn bị làm việc	<i>Thời gian: 4.0 giờ</i>
9.2 Chuẩn bị quy trình đóng ngày	<i>Thời gian: 4.0 giờ</i>
<b>Bài 10: An toàn và an ninh</b>	<i>Thời gian: 8 giờ</i>

1. **Mục tiêu:** Học xong bài này, người học có khả năng

- Thực hiện được việc đảm bảo an ninh – an toàn trong khách sạn;

- Xử lý những sự cố an ninh xảy ra;

- Thực hiện được quy trình sơ cấp cứu.

## **2. Nội dung**

10.1 Sắp xếp khu vực làm việc	<i>Thời gian: 4 giờ</i>
10.2 Đảm bảo an toàn	
10.3 Đảm bảo an ninh	
10.4 Xử lý trong trường hợp mất chìa khóa	
10.5 Xử lý trong trường hợp có đe dọa đáng bom	<i>Thời gian: 4 giờ</i>
10.6 Sơ cứu	
10.7 Phòng cháy chữa cháy	
10.8 Đàm bảo an toàn và an ninh của khách	

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc: Đầy đủ các phương tiện nghe nhìn hỗ trợ

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bảng đĩa, hình ảnh giới thiệu về các hoạt động nghiệp vụ của bộ phận lễ tân.

4. Các điều kiện khác: (Nếu có)

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

Về kiến thức:

- Trình bày được các công việc của người nhân viên đặt phòng, nhân viên đón tiếp, nhân viên thu ngân, nhân viên thường trực, trực tiếp làm việc tại các vị trí công việc khác nhau thuộc bộ phận lễ tân

Về kỹ năng:

- Thực hiện và giải quyết một cách hiệu quả nhất các công việc của người nhân viên đặt phòng, nhân viên đón tiếp, nhân viên thu ngân, nhân viên thường trực và quan hệ khách hàng, trực tiếp làm việc tại các vị trí công việc khác nhau thuộc bộ phận lễ tân

Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 6 bài kiểm tra viết (thời gian 45 phút/ bài) và vấn đáp (15phút/ SV)
- Kiểm tra kết thúc môn học : 1 bài kiểm tra viết thời gian 30- 45 phút và 1 bài kiểm tra vấn đáp (15 phút/ SV)
- Thang điểm 10.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp Nghề Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn.

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

Phương pháp giảng dạy môn học này gồm: thuyết trình kết hợp với làm bài tập nhóm, thảo luận nhóm; hội thảo (seminar); phân tích các tình huống, giải thích, minh họa bằng băng đĩa có nội dung liên quan; có thể mời báo cáo viên là những chuyên gia quản lý về khách sạn trình bày, trao đổi kinh nghiệm với người học; khuyến khích người học tham gia đưa ra các câu hỏi liên hệ thực tế, nêu các tình huống và các biện pháp giải quyết tình huống.

Mô đun này có thể được thực hiện với hỗ trợ của phần mềm quản trị khách sạn, đặc biệt là việc thực hành các biểu mẫu báo cáo, kế hoạch... Giáo viên cũng sẽ đưa ra các chỉ dẫn và làm mẫu cho người học về các kỹ năng sử dụng các phần mềm quản trị bộ phận lễ tân.

- Đối với giáo viên:

- + Có kiến thức thực tế về ngành khách sạn nói chung và chuyên môn nghiệp vụ lễ tân của Việt Nam.
- + Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.
- + Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết

để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này.

+ Giáo viên phải chuẩn bị những trang thiết bị và giáo cụ trực quan cho mỗi bài dạy để đảm bảo người học hiểu đúng và phải thực hành áp dụng hiệu quả các kỹ năng đã được hướng dẫn

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Bài 3,4,5,6,7 và bài 8.

4. Tài liệu cần tham khảo:

- *Giáo trình Hotel Receptionist*, tái bản lần thứ tư.

- Chris Baird và Colins Dix, *Giáo trình Hotel Operation*, tái bản lần thứ hai.

- *Tài liệu thực hành nghiệp vụ lễ tân theo tiêu chuẩn VTOS*

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN CƠ BẢN 1**

**Tên mô đun: Nghiệp Vụ bàn cơ bản 1**

**Mã mô đun: MĐ12**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 90 giờ; (Lý thuyết: 28giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập 58 giờ; Kiểm tra:4 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

1. Vị trí: Nghiệp vụ bàn cơ bản 2 là mô đun quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học, mô đun : Nghiệp vụ bar, Marketing du lịch, Tiếng anh chuyên ngành nhà hàng.

2. Tính chất: Nghiệp vụ bàn cơ bản 2 là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, là mô đun bắt buộc thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn”.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

- Xác định được vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;

- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên;

- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động;

- Nhận biết được tính chất, đặc điểm của các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng;

#### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn, kỹ thuật phục vụ cơ bản và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối Âu/Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;

- Xử lý các tình huống trong quá trình phục vụ khách ăn uống nhanh chóng, hiệu quả và làm hài lòng mọi khách hàng;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn.

### **III. Nội dung mô đun:**

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà	4	4	0	

	<b>hàng</b>				
	1. Khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng	1	1	0	
	2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng	1	1	0	
	3. Phân loại nhà hàng	2	2	0	
<b>2</b>	<b>Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng	1	1	0	
	2. Nhiệm vụ của các chức danh	2	2	0	
	3. Những yêu cầu đối với nhân vụ phục vụ ăn uống	2	2	0	
	4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn.	2	2	0	
	Kiểm tra	1			1
<b>3</b>	<b>Bài 3: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống và tiêu chuẩn vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	1. Các trang thiết bị trong nhà hàng	1	1	0	
	2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống	1	1	0	
	3. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng	8	2	6	
	4. Thực đơn	1	1	0	
	5. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc Thực đơn một bữa ăn	3	3	0	
	6. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống	1	1	0	
	Kiểm tra	1			1
<b>4</b>	<b>Bài 4: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>52</b>	<b>2</b>
	1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn	16	2	14	
	2. Kỹ thuật sử dụng khay	4	1	3	
	3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á	20	2	18	
	4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản	4	1	3	
	5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách	4	0	4	

	6.Kỹ thuật phục vụ xúp	4	1	3	
	7.Phục vụ đồ uống trong bữa ăn	6	1	5	
	8.Kỹ thuật thay gạt tàn	2	0	2	
	Kiểm tra	2			2
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	<b>4</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### **Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng**

*Thời gian: 4giờ*

#### **1. Mục tiêu bài:**

- Trình bày được khái niệm, vai trò và vị trí của nhà hàng trong kinh doanh du lịch;
- Nêu được các đặc điểm của kinh doanh nhà hàng về sản phẩm, lao động, những thuận lợi và trở ngại trong hoạt động kinh doanh;
- Phân loại được các nhà hàng;
- Quan tâm, ham thích tìm hiểu về nghiệp vụ nhà hàng và quản trị nhà hàng.

#### **2. Nội dung bài:**

##### 1. Khái niệm, vai trò vị trí của nhà hàng

*Thời gian: 1giờ*

###### 1.1. Khái niệm nhà hàng

###### 1.2. Vai trò, vị trí của nhà hàng

###### 1.2.1. Vai trí của nhà hàng

###### 1.2.2. Vị trí của nhà hàng

##### 2. Đặc điểm kinh doanh nhà hàng

*Thời gian: 1giờ*

###### 2.1. Đặc điểm về sản phẩm của nhà hàng

###### 2.2. Đặc điểm về lao động

###### 2.3. Những thuận lợi trong kinh doanh nhà hàng

###### 2.4. Những trở ngại trong hoạt động kinh doanh của nhà hàng

##### 3. Phân loại nhà hàng

*Thời gian: 2giờ*

###### 3.1. Phân loại nhà hàng theo mức độ liên kết

###### 3.2. Phân loại nhà hàng theo quy mô

###### 3.3. Phân loại nhà hàng theo chất lượng phục vụ

###### 3.4. Phân loại nhà hàng theo hình thức phục vụ

###### 3.5. Các tiêu chí phân loại khác

###### 3.5.1. Phân loại nhà hàng theo hình thức sở hữu

###### 3.5.2. Phân loại nhà hàng theo các đặc điểm món ăn, đồ uống

### **Bài 2: Tổ chức lao động trong nhà hàng**

*Thời gian: 8 giờ*

#### **1. Mục tiêu bài:**

- Trình bày được nhiệm vụ của các chức danh và cách thức tổ chức ca làm việc của nhà hàng;

- Lí giải được những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Vẽ được sơ đồ tổ chức của nhà hàng - nơi người học làm việc hoặc thực tập;
- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn;
- Chủ động rèn luyện để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống;
- Tích cực tạo lập mối quan hệ phù hợp trong bộ phận phục vụ ăn uống và với các bộ phận khác trong khách sạn.

## **2. Nội dung bài:**

### 1. Cơ cấu tổ chức lao động trong nhà hàng

*Thời gian: 1giờ*

#### 1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng

#### 1.2. Tổ chức ca làm việc

##### 1.2.1. Các ca lao động trong ngày

##### 1.2.2. Nội dung làm việc của từng ca

### 2. Nhiệm vụ của các chức danh

*Thời gian: 2giờ*

#### 2.1. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận ẩm thực (Maitre d' hùtel)

#### 2.2. Nhiệm vụ của Trưởng bộ phận nhà hàng

#### 2.3. Nhiệm vụ của nhân viên phục vụ ăn uống

#### 2.4. Nhiệm vụ của nhân viên phụ việc

### 3. Những yêu cầu đối với nhân viên phục vụ ăn uống

*Thời gian: 2giờ*

#### 3.1. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ

#### 3.2. Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp

##### 3.3.1. Sức khỏe

##### 3.3.2. Ngoại dáng

#### 3.4. Yêu cầu về tư cách đạo đức

#### 3.5. Yêu cầu về trang phục

### 4. Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn

*Thời gian: 2giờ*

#### 4.1. Với bộ phận Bếp

##### 4.1.1. Bộ phận Bếp

##### 4.1.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

##### 4.1.3. Cùng phối hợp

#### 4.2. Với bộ phận Bar

##### 4.2.1. Bộ phận Bar

##### 4.2.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống

##### 4.2.3. Cùng phối hợp

#### 4.3. Với bộ phận Buồng

##### 4.3.1. Bộ phận Buồng

- 4.3.2. Bộ phận Phục vụ ăn uống
- 4.3.3. Cùng phối hợp
- 4.4. Với bộ phận khác
  - 4.4.1. Với bộ phận Lễ tân
  - 4.4.2. Với bộ phận Nhân sự
  - 4.4.3. Với bộ phận Kỹ thuật và bảo dưỡng
  - 4.4.4. Với bộ phận An ninh
  - 4.4.5. Với bộ phận Kế toán
  - 4.4.6. Với bộ phận Kinh doanh và bán hàng

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

**Bài 3: Trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống và tiêu chuẩn vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng.**

*Thời gian:*

*16 giờ*

**1. Mục tiêu bài :**

- Liệt kê được các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống, thực đơn thông dụng tại nhà hàng;
- Nêu được tính chất, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống cơ bản;
  - Lí giải được tầm quan trọng và yêu cầu vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng;
  - Chỉ ra được các phương pháp vệ sinh hiệu quả;
  - Trình bày được đặc điểm của các bữa ăn trong ngày và cấu trúc từng bữa ăn;
  - Sử dụng và bảo quản các trang thiết bị, dụng cụ đúng cách, hiệu quả;
  - Xác định được tầm quan trọng của các kiến thức, kỹ năng phục vụ ăn uống và quan tâm đến nhu cầu của khách hàng;
  - Cẩn thận, tiết kiệm trong bảo quản và sử dụng hiệu quả các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ ăn uống;
  - Có ý thức và thói quen chuyên nghiệp trong giữ gìn vệ sinh cá nhân, vệ sinh nơi làm việc, đảm bảo an ninh, an toàn khi làm việc tại nhà hàng

**2. Nội dung bài:**

1. Các trang thiết bị trong nhà hàng

*Thời gian: 1 giờ*

1.1. Hệ thống âm thanh ánh sáng

1.1.1. Hệ thống chiếu sáng

1.1.2. Hệ thống âm thanh

1.2. Các loại thiết bị, máy móc

1.3. Xe đẩy phục vụ

2. Các loại dụng cụ phục vụ ăn uống

*Thời gian: 1 giờ*

2.1. Đồ gỗ

2.1.1. Tính chất



- 2.1.2. Phân loại
- 2.1.3. Cách sử dụng và bảo quản

## 2.2. Đồ vải

- 2.2.1. Tính chất
- 2.2.2. Phân loại
- 2.2.3. Cách sử dụng và bảo quản

## 2.3.3. Cách sử dụng và bảo quản

## 2.4. Đồ sành sứ

- 2.4.1. Tính chất
- 2.4.2. Phân loại
- 2.4.3. Cách sử dụng và bảo quản

## 2.5. Đồ kim loại

- 2.5.1. Tính chất
- 2.5.2. Phân loại
- 2.5.3. Cách sử dụng và bảo quản

## 3. Vệ sinh trong kinh doanh nhà hàng

*Thời gian: 8 giờ*

### 3.1. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

- 3.1.1. Tầm quan trọng của giữ gìn vệ sinh đúng tiêu chuẩn
- 3.1.2. Vệ sinh cá nhân của nhân viên phục vụ ăn uống
- 3.1.3. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh
- 3.1.4. Vệ sinh dụng cụ ăn uống
- 3.1.5. Vệ sinh thực phẩm

### 3.2. Các thiết bị, dụng cụ, hoá chất và phương pháp làm vệ sinh

- 3.2.1. Thiết bị, dụng cụ làm vệ sinh
- 3.2.2. Hoá chất làm vệ sinh
- 3.2.3. Phương pháp làm vệ sinh

## 4. Thực đơn

*Thời gian: 1 giờ*

### 4.1. Khái niệm, ý nghĩa của thực đơn

- 4.1.1. Khái niệm thực đơn
- 4.1.2. Ý nghĩa của thực đơn

### 4.2. Các loại thực đơn

- 4.2.1. Phân loại thực đơn theo giáo sư Graham Chandler
- 4.2.2. Phân loại theo các căn cứ
- 4.2.5. Theo tính chất bữa ăn

### 4.3. Nguyên tắc xây dựng thực đơn

### 4.4. Nội dung và cách thức trình bày thực đơn

## 5. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn

*Thời gian: 3 giờ*

### 5.1. Bữa ăn sáng

5.2. Bữa ăn trưa

5.3. Bữa ăn tối

6. Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn uống

*Thời gian: 1 giờ*

6.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn

6.1.1. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Âu

6.1.2. Cách ăn theo thứ tự thực đơn Á

6.2. Dụng cụ ăn và cách sử dụng

6.2.1. Ăn kiểu Âu

6.2.2. Ăn kiểu Á

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

#### **Bài 4 : Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng**

*Thời gian: 62 giờ*

##### **1. Mục tiêu bài:**

- Trình bày được nguyên tắc chung trong trải gấp khăn bàn, khăn ăn; nguyên tắc đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau;

- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình, kiểu Âu, kiểu Á;

- Làm được thành thạo các việc trải, gấp khăn bàn, khăn ăn, sử dụng khay, đặt bàn, phục vụ món ăn, đồ uống trong các bữa ăn và các thao tác kỹ thuật khác có liên quan đến phục vụ;

- Chủ động, tích cực trong luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

##### **2. Nội dung bài:**

1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

*Thời gian: 16 giờ*

1.1. Trải, gấp khăn bàn

1.1.1 Trải khăn bàn

1.1.2. Gấp khăn bàn

1.2. Trải, gấp khăn ăn

1.2.1. Trải khăn ăn

1.2.2. Gấp khăn ăn

2. Kỹ thuật sử dụng khay

*Thời gian: 4 giờ*

2.1. Tác dụng và đặc điểm của khay

2.2. Chọn khay

2.3. Kỹ thuật sắp đặt trên khay

2.4. Kỹ thuật mang khay

2.4.1. Mang khay tầm thấp

2.4.2. Mang khay tầm cao

2.4.3. Mang khay tầm trung bình

2.5. Lấy đồ ra khỏi khay

3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á

*Thời gian: 20 giờ*

- 3.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung
  - 3.1.1. Chuẩn bị
  - 3.1.2. Trải khăn bàn
  - 3.1.3. Nguyên tắc đặt bàn
  - 3.1.4. Xếp ghế
  - 3.1.5. Kiểm tra
- 3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
  - 3.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
  - 3.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)
  - 3.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu
- 3.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á
  - 3.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)
  - 3.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)
- 3.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu
  - 3.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu
  - 3.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu
- 3.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á
  - 3.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á
  - 3.5.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á
- 4. Kỹ thuật phục vụ cơ bản *Thời gian: 4giờ*
  - 4.1. Phục vụ kiểu Mỹ (Plate service)
  - 4.2. Phục vụ kiểu gia đình (Family service)
  - 4.3. Phục vụ kiểu Anh (Silver service)
- 5. Kỹ thuật thay đặt dụng cụ ăn uống cho khách *Thời gian: 4 giờ*
  - 5.1. Dọn bàn sau mỗi món ăn
    - 5.1.1. Thu dọn món khai vị và tráng miệng
    - 5.1.2. Thu dọn món ăn chính
  - 5.2. Đặt dụng cụ ăn uống vào cho khách
  - 5.3. Dọn sơ bàn ăn
  - 5.4. Lưu ý khi thu dọn
- 6. Kỹ thuật phục vụ xúp *Thời gian: 4giờ*
  - 6.1. Phục vụ bằng bát/chén xúp
  - 6.2. Phục vụ bằng âu hoặc liễn xúp
- 7. Phục vụ đồ uống trong bữa ăn *Thời gian: 6giờ*
  - 7.1. Phục vụ rượu vang
  - 7.2. Phục vụ bia, các loại nước đóng hộp, chai
    - 7.2.1. Phục vụ bia

7.2.2. Phục vụ các loại nước đóng hộp

7.3. Phục vụ trà, cà phê

8. Kỹ thuật thay gạt tàn

Kiểm tra

*Thời gian: 2 giờ*

*Thời gian: 2 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: nhà xưởng

2. Trang thiết bị máy móc: Đầy đủ các phương tiện nghe nhìn hỗ trợ

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Băng đĩa, hình ảnh, nguyên vật liệu.

4. Các điều kiện khác: nếu có

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

Về kiến thức:

- Xác định được vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;

- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên

- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động;

- Nhận biết được tính chất, đặc điểm của các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng;

Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn, kỹ thuật phục vụ cơ bản và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối Âu/Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;

- Tổ chức phục vụ được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng;

- Xử lý các tình huống trong qui trình phục vụ khách ăn uống nhanh chóng, hiệu quả và làm hài lòng mọi khách hàng;

- Giao tiếp tốt với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 1 bài

- Kiểm tra định kỳ: 2 bài kiểm tra viết, 2 bài kiểm thực hành.

- Kiểm tra kết thúc môn học:

+ Hình thức kiểm tra: thực hành ; thời gian 60 phút

+ Thang điểm 10.

## VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

### 1. Phạm vi áp dụng mô đun:

Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn.

### 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch đặc biệt là chuyên ngành về nhà hàng và chế biến món ăn.

+ Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn nhà hàng của Việt Nam nói riêng.

+ Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.

- Đối với người học:

1. Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

2. Những trọng tâm cần chú ý:

Cả chương trình.

### 4. Tài liệu tham khảo:

- TS Trịnh Xuân Dũng (2003), *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động xã hội Hà nội.

- TS. Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang(2000), *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, Hà nội.

- TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà 2005, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội.

- TS. Trịnh Xuân Dũng (1999), *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB Giáo dục.

- Trương Sỹ Quý (1996), *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế.

- Roy Hayter (2001), *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê.

- Donald E. Lundberg (1993), *John R.Walker-The Restaurant*, from Concept to Operation-John Wiley & Son.

- *Managing Food & Beverage service*-Đại học Mỏ Hà Nội.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN CƠ BẢN 2**

**Tên mô đun: Nghiệp vụ bàn cơ bản 2**

**Mã mô đun: MD13**

**Thời gian thực hiện mô đun:** 90 giờ; (Lý thuyết: 12giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập 75 giờ; Kiểm tra:3giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

#### 1. Vị trí:

+ Nghiệp vụ bàn cơ bản 2 là mô đun quan trọng, được giảng dạy song song với các môn học, mô đun : Nghiệp vụ bar, Marketing du lịch, Tiếng anh chuyên ngành nhà hàng.

#### 2. Tính chất:

+ Nghiệp vụ bàn cơ bản 2 là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành, là mô đun bắt buộc thuộc nhóm kiến thức đào tạo nghề trong chương trình khung trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn”.

### **II. Mục tiêu mô đun:**

#### 1. Về kiến thức:

- Nhận biết được các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng.
- Phân tích được các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ, kết thúc và bàn giao ca;
- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng và phục vụ khách ăn tại buồng;
- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động.

#### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Âu, Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn.
- Tổ chức được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn từ 1 đến 5 sao.

### **III. Nội dung mô đun:**

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
4	<b>Bài 1: Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng</b>	12	2	10	

	3.Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á	12	2	10	
<b>5</b>	<b>Bài 2: Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc</b>	<b>78</b>	<b>10</b>	<b>65</b>	<b>3</b>
	1.Chuẩn bị ca làm việc	4	1	3	
	2.Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn	8	1	7	
	3.Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn	26	2	24	
	4.Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách	8	1	7	
	5.Phục vụ một bữa ăn chọn món	16	1	15	
	6.Phục vụ khách ăn trên buồng	6	2	4	
	7.Kết thúc và bàn giao ca	7	2	5	
	Kiểm tra	3			3
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>75</b>	<b>3</b>

## 2. Nội dung chi tiết

### Bài 1 : Kỹ thuật phục vụ ăn uống trong nhà hàng

*Thời gian: 12 giờ*

#### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được nguyên tắc chung đặt bàn theo các kiểu ăn khác nhau;
- Phân biệt được hình thức phục vụ ăn uống kiểu Mỹ, kiểu Nga, kiểu gia đình, kiểu Âu, kiểu Á;
- Làm thành thạo quy trình đặt bàn phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, và phục vụ khách ăn tại buồng;
- Chủ động, tích cực trong rèn luyện kỹ năng phục vụ khách ăn uống.

#### 2. Nội dung:

##### 1. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu, kiểu Á

*Thời gian:12 giờ*

##### 1.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

##### 1.1.1. Chuẩn bị

##### 1.1.2. Trải khăn bàn

##### 1.1.3. Nguyên tắc đặt bàn

##### 1.1.4. Xếp ghế

##### 1.1.5. Kiểm tra

##### 1.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

##### 1.2.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

##### 1.2.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn cố định (Set menu)

##### 1.2.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn tiệc kiểu Âu

### 1.3. Kỹ thuật đặt bàn ăn kiểu Á

1.3.1. Kỹ thuật đặt bàn điểm tâm kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)

1.3.2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn cố định (Set menu)

### 1.4. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Âu

1.4.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Âu

1.4.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Âu

### 1.5. Kỹ thuật đặt bàn ăn chọn món kiểu Á

1.5.1. Kỹ thuật đặt bàn chọn món điểm tâm kiểu Á

1.5.2. Kỹ thuật đặt bàn chọn món trưa, tối kiểu Á

## **Bài 2: Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc**      *Thời gian: 78 giờ*

### **1. Mục tiêu:**

- Phân tích được các nguyên tắc chuẩn bị phục vụ, kết thúc và bàn giao ca;
- Giải thích được quy trình phục vụ các bữa ăn sáng, trưa, tối, theo các kiểu Âu, Á, tiệc ngồi, tiệc đứng và phục vụ khách ăn tại buồng;
- Thực hiện đúng các bước theo trình tự quy định cho việc chuẩn bị, phục vụ khách phù hợp với kiểu ăn mà họ yêu cầu;
- Bàn giao ca đầy đủ, chính xác;
- Chăm thận, chu đáo, tỉ mỉ trong chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

### **2. Nội dung:**

1. Chuẩn bị ca làm việc

*Thời gian: 4 giờ*

2. Chuẩn bị phục vụ một bữa ăn

*Thời gian: 8 giờ*

2.1. Nguyên tắc chuẩn bị

2.2. Cách chuẩn bị

2.2.1. Chuẩn bị đồ gỗ

2.2.2. Chuẩn bị đồ vải

2.2.3. Chuẩn bị dụng cụ đặt bàn

2.3. Chuẩn bị dụng cụ theo thực đơn

2.3.1. Thực đơn điểm tâm (kiểu Âu, Á)

2.3.2. Thực đơn trưa, tối (kiểu Âu, Á)

2.3.3. Thực đơn tiệc

3. Phục vụ ăn kiểu Âu, Á theo thực đơn

3.1. Phục vụ ăn sáng kiểu Âu theo thực đơn

*Thời gian: 4 giờ*

3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.1.5. Tiền khách

3.1.6. Thu dọn



- 3.1.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.1.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.1.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
- 3.1.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
- 3.1.5. Tiễn khách
- 3.1.6. Thu dọn

3.2. Phục vụ ăn sáng kiểu Á theo thực đơn  
giờ

*Thời gian: 4*

- 3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
- 3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
- 3.2.5. Tiễn khách
- 3.2.6. Thu dọn

- 3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
- 3.2.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
- 3.2.5. Tiễn khách
- 3.2.6. Thu dọn

3.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu theo thực đơn  
giờ

*Thời gian: 18*

- 3.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.2.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
- 3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
- 3.3.5. Tiễn khách
- 3.3.6. Thu dọn

- 3.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.3.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn
- 3.3.4. Thanh toán và xin ý kiến khách
- 3.3.5. Tiễn khách
- 3.3.6. Thu dọn

3.4. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á theo thực đơn

- 3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.5. Tiền khách

3.4.6. Thu dọn

3.4.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

3.4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

3.4.3. Phục vụ khách ăn uống theo thực đơn

3.4.4. Thanh toán và xin ý kiến khách

3.4.5. Tiền khách

3.4.6. Thu dọn

4. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách

*Thời gian: 8 giờ*

4.1. Chuẩn bị

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

4.3. Trình thực đơn

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Bài tập ứng dụng số 2: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa sáng Á cho 02 khách

4.1. Chuẩn bị

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

4.3. Trình thực đơn

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Bài tập ứng dụng số 3: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa trưa, tối Âu cho 02 khách .....

4.1. Chuẩn bị

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

4.3. Trình thực đơn

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

Bài tập ứng dụng số 4: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu bữa trưa, tối Á cho 02 khách. ....

4.1. Chuẩn bị

4.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

4.3. Trình thực đơn

4.4. Tiếp nhận yêu cầu

4.5. Đọc lại yêu cầu của khách

5. Phục vụ một bữa ăn chọn món

*Thời gian: 16 giờ*

5.1. Trình tự, tiêu chuẩn phục vụ khách

5.2. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Âu chọn món

5.2.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ

5.2.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn

- 5.2.3. Trình thực đơn
- 5.2.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại
- 5.2.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar
- 5.2.6. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn
- 5.2.7. Phục vụ khách ăn uống
- 5.2.8. Thanh toán và xin ý kiến
- 5.2.9. Tiễn khách
- 5.3. Phục vụ ăn trưa, tối kiểu Á chọn món
- 5.3.1. Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- 5.3.2. Đón dẫn khách, mời ngồi và trải khăn ăn
- 5.3.3. Trình thực đơn
- 5.3.4. Tiếp nhận yêu cầu và đọc lại
- 5.3.5. Chuyển phiếu ghi thực đơn xuống nhà bếp và quầy bar
- 5.3.6. Chinh lại dụng cụ ăn theo thực đơn
- 5.2.7. Phục vụ khách ăn uống
- 5.3.8. Thanh toán và xin ý kiến
- 5.2.9. Tiễn khách
- 5.2.10. Thu dọn

#### 6. Phục vụ khách ăn trên buồng

*Thời gian: 6 giờ*

- 6.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách
- 6.1.1. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua điện thoại
- 6.1.2. Tiếp nhận yêu cầu của khách qua thực đơn phục vụ ăn tại buồng
- 6.2. Sắp đặt dụng cụ trên khay (xe đẩy)
- 6.2.1. Sắp đặt trên khay
- 6.2.2. Sắp đặt dụng cụ trên xe đẩy
- 6.3. Phục vụ khách ăn trên buồng
- 6.4. Thu dọn dụng cụ sau phục vụ

#### 7. Kết thúc và bàn giao ca

*Thời gian: 7 giờ*

- 7.1. Kết thúc ca
- 7.2. Bàn giao ca

Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

#### CÂU HỎI ÔN TẬP

Kiểm tra

*Thời gian: 3 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: xưởng bàn , bar
2. Trang thiết bị máy móc: - Máy đèn chiếu, tivi, tăng âm...
  - Thiết bị phục vụ giảng dạy: tăng âm, loa, bảng, phấn, VCD, projector....
  - Có phòng học mẫu với đầy đủ giáo cụ trực quan.

### 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Tài liệu về giảng dạy.
- Phấn, bảng.
- Các mẫu biểu.
- Hệ thống bảng biểu.
- Dụng cụ bàn, bếp, ghế, khăn bàn, khăn ăn, dụng cụ ăn Âu, ăn Á

### 4. Các điều kiện khác:

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 1. Nội dung:

#### Về kiến thức:

- Xác định được vai trò, vị trí, chức năng và nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống;
- Trình bày được mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan, nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên;
- Nêu được tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động;
- Nhận biết được tính chất, đặc điểm của các trang thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng;

#### Về kỹ năng:

- Thực hiện chính xác các kỹ thuật đặt bàn ăn, kỹ thuật phục vụ cơ bản và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối Âu/Á; cách phục vụ một số các loại đồ uống với món ăn;
- Tổ chức phục vụ được các loại tiệc cơ bản trong nhà hàng;
- Xử lý các tình huống trong quá trình phục vụ khách ăn uống nhanh chóng, hiệu quả và làm hài lòng mọi khách hàng;
- Giao tiếp tốt với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp;

#### Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện để có khả năng phục vụ ăn uống trong các nhà hàng, khách sạn đạt tiêu chuẩn.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá
  - Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
  - Kiểm tra định kỳ: 0 bài kiểm tra viết, 3 bài kiểm tra thực hành.
  - Thời gian: Kiểm tra định kỳ 60 phút. Kiểm tra kết thúc môn 60 phút
  - Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: Lý thuyết+ thực hành, thời gian 60 phút)
  - Thang điểm 10.

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

### 1. Phạm vi áp dụng môn học:

+ Chương trình áp dụng cho học sinh Nghề Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn.

## 2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch đặc biệt là chuyên ngành về nhà hàng.

+ Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam.

+ Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho sinh

Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

## 3. Những trọng tâm cần chú ý:

+ Cả chương trình

## 4. Tài liệu tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng, *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động - xã hội, 2003.

- Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, 2000.

- Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội 2005.

- Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB giáo dục, 1999.

- Trương Sỹ Quý, *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.

- Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê, 2001.

- Donald E. Lundberg, John R.Walker-*The Restaurant*, from Concept to Operation-John Wiley & Son, 1993.

- Managing Food & Beverage service -Đại học Mở Hà Nội, 1997.

- Chris Parry, *Bar & Beverage Operation* Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.

- RoyHayter, *Bar service*, *Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

- RoyHayter, *Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

## 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN**

### **NGHIỆP VỤ PHỤC VỤ BUỒNG KHÁCH SẠN**

**Tên mô đun:** Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn

**Mã mô đun:** MD14

**Thời gian thực hiện mô đun:** 180 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Bài tập: 145 giờ; Kiểm tra 7 giờ)

#### **I. Vị trí, tính chất của mô đun:**

##### 1. Vị trí:

+ Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn là mô đun thuộc nhóm các môn học, mô đun đào tạo nghề bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ Trung cấp nghề “Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn”. Được giảng dạy sau môn học Tổng quan du lịch

##### 2. Tính chất:

- + Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành.
- + Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết mô đun.

#### **II. Mục tiêu mô đun:**

##### 1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác tổ chức phục vụ khách trong khu vực buồng và những kỹ năng thực hành nghề phục vụ buồng.

- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận buồng với các bộ phận khác trong khách sạn có liên quan phục vụ khách hàng ngày.

##### 2. Về kỹ năng: Quy trình vệ sinh buồng cho khách.

- Thực hiện được các quy trình phục vụ khách lưu trú, khách trả, khách trông và khách VIP.

- Hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách diễn ra trôi chảy.

##### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.
- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

#### **III. Nội dung mô đun:**

##### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Bài 1: Chuẩn bị làm việc	24	4	20	0
	1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc	2.5	0.5	2	
	1.2. Vệ sinh cá nhân	4.5	0.5	4	
	1.3. Các nguyên tắc vệ sinh	4.5	0.5	4	
	1.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng	0.5	0.5	4	
	1.5. Mô tả công việc	4.5	0.5		
	1.6. An toàn và an ninh trong công việc	0.5	0.5		
	1.7. Cơ cấu tổ chức Khách sạn	4.5	0.5	4	
	1.8. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	4		4	
	1.9. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp				
2	Bài 2: Trang thiết bị	21	4	16	1
	2.1. Trang thiết bị	5	1	4	
	2.2. Bảo dưỡng thiết bị	5	1	4	
	2.3. Sử dụng hóa chất	5	1	4	
	2.4. Xe trolley và cách sử dụng xe trolley	5	1	4	
	Kiểm tra	1			1
3	Bài 3: Các quy trình vệ sinh	83	8	73	2
	3.1. Quy trình vào buồng khách	10	2	8	
	3.2. Quy trình dọn buồng	21	1	20	
	3.3. Quy trình dọn phòng tắm	13	1	12	
	3.4. Quy trình thay ga giường	17	1	16	
	3.5. Quy trình lau bụi	1	1		
	3.6. Quy trình Turn-down-Service	9	1	8	
	3.7. Quy trình kiểm tra phòng	10	1	9	
	Kiểm tra	2			2
4	Bài 4: Bộ phận giặt ủi và phòng vải	22	4	16	2
	4.1. Công tác giặt ủi	2.5	0.5	2	
	4.2. Xử lý đồ giặt ủi và giặt khô của khách	2.5	0.5	2	
	4.3. Quy trình giao nhận đồ giặt	2.5	0.5	2	
	4.4. Quy tắc tẩy rửa vết bẩn	2.5	0.5	2	

	4.5. hướng dẫn ký hiệu giặt ủi ở nhãn quần áo	2.5	0.5	2	
	4.6. Giới thiệu phòng vải	2.5	0.5	2	
	4.7. Trang thiết bị vật chất cho phòng vải	2.5	0.5	2	
	4.8. Quy cách các loại hàng vải				
	4.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải	2			2
	Kiểm tra				
5	Bài 5: các công tác khác	30	8	20	2
	5.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng	5	1	4	
	5.2. Xử lý côn trùng gây hại	3	1	2	
	5.3. Phục vụ buồng VIP	3	1	2	
	5.4. Xử lý phàn nàn của khách	3	1	2	
	5.5. Xử lý đồ khách bỏ quên (Lost and found)	3	1	2	
	5.6. Xử lý phòng DND	3	1	2	
	5.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong buồng khách	2	1	2	
	5.8. Room service	3		2	
	5.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo	2			2
	Kiểm tra				
	<b>Cộng</b>	180	28	145	7

## 2. Nội dung chi tiết:

### Bài 1: Chuẩn bị làm việc

Thời gian: 12 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Chuẩn bị công việc cho một ca làm việc.
- Vệ sinh các nhân trước ca làm việc.
- Mô tả được công việc của nhân viên bộ phận buồng.
- Sơ cứu trong những tình huống khẩn cấp.
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

#### 2. Nội dung bài

##### Bài 1: Chuẩn bị làm việc

##### 1.1. Chuẩn bị nhận ca làm việc

Thời gian: 2.5 giờ

##### 1.2. Vệ sinh cá nhân

Thời gian: 4.5 giờ

##### 1.3. Các nguyên tắc vệ sinh

Thời gian: 4.5 giờ



1.4. Các thuật ngữ về tình trạng buồng	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.5. Mô tả công việc	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
1.6. An toàn và an ninh trong công việc	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.7. Cơ cấu tổ chức Khách sạn	<i>Thời gian: 0.5 giờ</i>
1.8. Cơ cấu tổ chức bộ phận buồng	<i>Thời gian: 4.5 giờ</i>
1.9. Sơ cứu và phản ứng với các tình huống khẩn cấp	<i>Thời gian: 4.0 giờ</i>
<b>Bài 02: Trang thiết bị</b>	<b>Thời gian: 12 giờ</b>

#### 1. Mục tiêu:

- Vận hành được các trang thiết bị vệ sinh buồng.
- Tránh những điều không nên làm khi sử dụng hóa chất làm vệ sinh.
- Sử dụng xe đẩy trong quá trình dọn buồng.
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

#### 2. Nội dung bài

2.1. Trang thiết bị	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
2.2. Bảo dưỡng thiết bị	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
2.3. Sử dụng hóa chất	<i>Thời gian: 5 giờ</i>
2.4. Xe trolley và cách sử dụng xe trolley	<i>Thời gian: 5 giờ</i>

#### **Kiểm tra**

*Thời gian: 1 giờ*

#### **Bài 3: Các quy trình vệ sinh**

*Thời gian: 35 giờ*

#### 1. Mục tiêu:

- Thực hiện quy trình vệ sinh buồng khách ở, khách trả, buồng trống và buồng VIP.
- Thực hiện quy trình làm dịch vụ turndown-service.
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc.

#### 2. Nội dung bài

3.1. Quy trình vào buồng khách	<i>Thời gian: 10 giờ</i>
3.2. Quy trình dọn buồng	<i>Thời gian: 21 giờ</i>
3.3. Quy trình dọn phòng tắm	<i>Thời gian: 13 giờ</i>
3.4. Quy trình thay ga giường	<i>Thời gian: 17 giờ</i>
3.5. Quy trình lau bụi	<i>Thời gian: 1 giờ</i>
3.6. Quy trình Turndown-Service	<i>Thời gian: 9 giờ</i>
3.7. Quy trình kiểm tra phòng	<i>Thời gian: 10 giờ</i>

#### **Kiểm tra**

*Thời gian: 02 giờ*

#### **Bài 4: Bộ phận giặt ủi và phòng vải**

*Thời gian: 14 giờ*

#### 1. Mục tiêu:

- Thực hiện quy trình giặt ủi.
- Xử lý vấn đề phát sinh trong quá trình giặt ủi.

- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc

## 2. Nội dung chương

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 4.1. Công tác giặt ủi                           | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.2. Xử lý đồ giặt ủi và giặt khô của khách     | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.3. Quy trình giao nhận đồ giặt                | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.4. Quy tắc tẩy rửa vết bẩn                    | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.5. Hướng dẫn ký hiệu giặt ủi ở nhãn quần áo   | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.6. Giới thiệu phòng vải                       | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.7. Trang thiết bị vật chất cho phòng vải      | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.8. Quy cách các loại hàng vải                 | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |
| 4.9. Bổ sung hàng vải và tạp phẩm tại phòng vải | <i>Thời gian: 2.5 giờ</i> |

### **Kiểm tra**

Thời gian: 02 giờ

### **Bài 5: Các công tác khác**

Thời gian: 17 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Xử lý những vấn đề liên quan đến việc phàn nàn của khách
- Xử lý trường hợp bùồng khách treo bảng DND
- Phục vụ bùồng khách yêu cầu cung cấp dịch vụ Room service
- Chủ động trong học tập, tác phong học tập nghiêm túc

#### 2. Nội dung bài

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| 5.1. Dọn vệ sinh khu vực công cộng                        | <i>Thời gian: 5 giờ</i> |
| 5.2. Xử lý côn trùng gây hại                              | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.3. Phục vụ bùồng VIP                                    | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.4. Xử lý phàn nàn của khách                             | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.5. Xử lý đồ khách bỏ quên (Lost and found)              | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.6. Xử lý phòng DND                                      | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.7. Xử lý các tình huống có thể xảy ra trong bùồng khách | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |
| 5.8. Room service   | <i>Thời gian: 2 giờ</i> |
| 5.9. Kết thúc ca làm việc và báo cáo                      | <i>Thời gian: 3 giờ</i> |

### **Kiểm tra**

*Thời gian: 2 giờ*

#### **IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng thực hành mẫu và các thiết bị dụng cụ vệ sinh và hoá chất chuyên dụng.
2. Trang thiết bị máy móc tăng âm, loa, Bảng, phấn, VCD, Projector....
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, tài liệu tham khảo, Bảng thành phần thực phẩm Việt Nam.
4. Các điều kiện khác: Không

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

\* Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác tổ chức phục vụ khách trong khu vực lưu trú và những kỹ năng thực hành nghề phục vụ lưu trú.

- Phân tích được mối quan hệ giữa bộ phận lưu trú với các bộ phận khác trong khách sạn có liên quan phục vụ khách hàng ngày, trong đó có bộ phận nhà hàng.

\* Về kỹ năng:

- Thực hiện được các quy trình phục vụ khách lưu trú.

- Hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan đảm bảo việc phục vụ khách diễn ra trôi chảy.

\* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

+ Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

+ Kiểm tra định kỳ: 6 bài kiểm tra (01 lý thuyết + 5 thực hành)

- Thời gian: 45 phút/ 1 ca thực hành (bài kiểm tra kết thúc môn) và vấn đáp 15 phút/ 01 học sinh – sinh viên

**VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng chương trình: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

2. *Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:*

- *Đối với giáo viên:*

+ Có kiến thức cơ bản về ngành du lịch đặc biệt là chuyên ngành về phục vụ buồng.

+ Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và khách sạn của Việt Nam.

+ Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho sinh viên.

- *Đối với sinh viên:*

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. *Những trọng tâm chương trình cần chú ý:* Cả chương trình.

4. *Tài liệu cần tham khảo:*

- Giáo trình nghiệp vụ buồng, Trường THNV DLKS TP. Hồ Chí Minh.

- Giáo trình Quản trị kinh doanh khách sạn, Đại học KTQD Hà Nội.

- Bài giảng Nghiệp vụ buồng, Trường Cao đẳng Du lịch Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN THỰC TẬP NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG**

**Tên mô đun: Thực tập Nghiệp vụ nhà hàng**

**Mã mô đun: MD15**

**Thời gian thực hiện mô đun: 400 giờ; (Lý thuyết: 00 giờ; Bài tập: 385 giờ; Kiểm tra 15 giờ)**

### **I. Vị trí, tính chất của mô đun**

#### **1. Vị trí:**

+ Mô đun Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở được bố trí sau khi học xong các môn học, mô đun lý thuyết nghề, thực hành nghề;

+ Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở là mô đun chuyên môn nghề thuộc môn học, mô đun bắt buộc đào tạo trình độ Trung nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

#### **2. Tính chất:**

+ Thực hành nghiệp vụ tại cơ sở là mô đun thực hành nhằm nâng cao tay nghề, hoàn thiện kỹ năng nghề và năng lực quản lý quy trình phục vụ và tổ chức kinh doanh trong khách sạn.

### **II. MỤC TIÊU MÔ ĐUN:**

#### **1. Về kiến thức:**

- Thu thập được hệ thống tổ chức và nhân sự;
- Làm rõ được các mối quan hệ giữa các cấp quản lý và giữa các thành viên tại bộ phận/tổ nhóm làm việc;
- Thực hiện được mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên phục vụ;
- Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.
- Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuần tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.
- Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khoẻ.
- Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.
- Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.

#### **2. Về kỹ năng:**

- Thực hiện được các công việc nghiệp vụ thông thường và chuẩn bị cho người học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả.
- Quan sát và thực hành rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản và nâng cao đã được học năm thứ 3 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.
- Hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:.

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.
- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN:

STT	Thực tập chuyên sâu về quy trình kỹ thuật làm việc trong nhà hàng, khách sạn, bếp	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Thực tập khái quát về mô hình tổ chức của khách sạn</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	
<i>1</i>	<i>Tìm hiểu chung về cơ sở thực tập</i>				
1.1	Tìm hiểu về cơ sở vật chất của cơ sở thực tập	8		8	
1.2	Thực trạng kinh doanh của cơ sở thực tập	7		7	
1.3	Sơ đồ cơ cấu nhân sự của cơ sở thực tập	7		7	
<b>2</b>	<b>Tìm hiểu cơ sở hạ tầng, trang thiết bị bộ phận trong khách sạn</b>				
2.1	Tìm hiểu về cơ sở hạ tầng bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bếp	7		7	
2.2	Tìm hiểu về sự sắp xếp bố trí trang thiết bị khu vực lễ tân, buồng, bàn, bếp	7		7	
<b>3</b>	<b>Tìm hiểu cách bố trí nhân sự trong bộ phận bếp</b>				
3.1	Tìm hiểu thực trạng nhân sự các bộ phận trong khách sạn	7		7	
3.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn và các bộ phận	7		7	
	Kiểm tra				

<b>II</b>	<b>Thực tập tại bộ phận lễ tân</b>	<b>100</b>		<b>95</b>	<b>5</b>
1	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận lễ tân	10		10	
2	Quy trình đặt buồng	10		10	
3	Thủ tục nhận buồng và đăng ký khách	10		10	
4	Phục vụ các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú	10		10	
5	Thanh toán chi phí của khách và thu ngân	10		10	
6	Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	10		10	
7	Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân	10		10	
8	Kế hoạch hoạt động tại bộ phận lễ tân	10		10	
9	Định giá	10		10	
10	Giám sát hoạt động lễ tân	5		5	
	Kiểm tra	5			5
<b>III</b>	<b>Thực tập tại bộ phận buồng</b>	<b>100</b>		<b>96</b>	<b>4</b>
1	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	8		8	
2	Trang thiết bị, dụng cụ hoặc chất làm vệ sinh	8		8	
3	Các nguyên tắc và phương pháp vệ sinh	8		8	
4	Quy trình làm vệ sinh buồng khách vừa trả	8		8	
5	Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú	8		8	
6	Quy trình làm vệ sinh buồng trống	8		8	
7	Chuẩn bị buồng quan trọng	8		8	
8	Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối	8		8	

9	Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng	8		8	
10	Định mức và năng suất lao động	8		8	
11	Quản lý vật tư	8		8	
12	Hệ thống kiểm tra chất lượng	8		8	
	Kiểm tra	4			4
<b>IV</b>	<b>Thực tập tại bộ phận nhà hàng</b>	<b>100</b>		<b>96</b>	<b>4</b>
1	Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn	10		15	
2	Vệ sinh và an toàn trong nhà hàng	10		15	
3	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn	10		15	
4	Kỹ năng và kiến thức phục vụ đồ uống	10		15	
5	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn và đồ uống tại phòng khách	8		12	
6	Kỹ năng và kiến thức tổ chức và phục vụ các loại tiệc	8		12	
7	Xây dựng thực đơn	8		12	
8	Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống	8		12	
9	Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng	8		12	
10	Mua hàng hóa	8		12	
11	Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa	8		13	
	Kiểm tra	4			4
<b>V</b>	<b>Thực hành tại bộ phận bếp</b>	<b>50</b>		<b>50</b>	
1	Thực hành chế biến các món ăn Việt Nam	10		10	
2	Thực hành chế biến các món ăn Á	8		8	
3	Thực hành chế biến các món ăn Âu	8		8	

4	Tìm hiểu các loại hình kinh doanh phục vụ ăn uống	8		8	
5	Tìm hiểu cách thức quản lý và điều hành doanh nghiệp kinh doanh ăn uống	8		8	
6	Tìm hiểu các loại sổ sách biểu mẫu sử dụng trong kinh doanh ăn uống	8		8	
	Kiểm tra				
	<b>Tổng</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>385</b>	<b>15</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Bài 1: Thực tập khái quát về mô hình tổ chức của khách sạn**

*Thời gian:*

50 giờ

1. Mục tiêu:

- Tìm hiểu được các nội dung khái quát về cơ cấu tổ chức quản lý, tính chất các sản phẩm kinh doanh, thị trường khách hàng của khách sạn;

- Thực tập được cách thức tổ chức quản lý các nội dung của hoạt động kinh doanh nhà hàng như quản lý quy trình phục vụ, phân công công việc các cá nhân trong ca làm việc, việc bố trí sắp xếp và tổ chức các công đoạn trong quy trình phục vụ nói chung tại khách sạn;

- Quản lý được chất lượng dịch vụ và vệ sinh an toàn trong khách sạn;

2. Nội dung:

**I Thực tập khái quát về mô hình tổ chức của khách sạn**

**Thời gian: 50 giờ**

**1 Tìm hiểu chung về cơ sở thực tập**

Thời gian: 22 giờ

1.1 Tìm hiểu về cơ sở vật chất của cơ sở thực tập

Thời gian: 8 giờ

1.2 Thực trạng kinh doanh của cơ sở thực tập

Thời gian: 8 giờ

1.3 Sơ đồ cơ cấu nhân sự của cơ sở thực tập

Thời gian: 8 giờ

**2 Tìm hiểu cơ sở hạ tầng, trang thiết bị bộ phận trong khách sạn**

Thời gian: 14 giờ

2.1 Tìm hiểu về cơ sở hạ tầng bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bếp

Thời gian: 7 giờ

2.2 Tìm hiểu về sự sắp xếp bố trí trang thiết bị khu vực lễ tân, buồng, bàn, bếp

Thời gian: 7 giờ

**3 Tìm hiểu cách bố trí nhân sự trong bộ phận bếp**

Thời gian: 14 giờ

3.1 Tìm hiểu thực trạng nhân sự các bộ phận trong khách sạn

Thời gian: 7 giờ



3.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự khách sạn và các bộ phận	Thời gian: 7 giờ
	Kiểm tra	Thời gian: 0 giờ

**Bài 2: Thực tập Thực tập tại bộ phận lễ tân** *Thời gian: 100 giờ*

1. Mục tiêu:

- Tìm hiểu quy trình, thủ tục nhận đặt buồng và đăng ký khách;
- Quy trình phục vụ khách trong suốt thời gian lưu trú;
- Quy trình thanh toán và thu ngân;
- Quản lý được chất lượng dịch vụ trong quá trình phục vụ;
- Rèn luyện được tư duy về nghiệp vụ kỹ thuật, ý thức đảm bảo vệ sinh và an toàn trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

2. Nội dung bài

<b>II Thực tập tại bộ phận lễ tân</b>	<b>Thời gian: 150 giờ</b>
1 Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận lễ tân	Thời gian: 10 giờ
2 Quy trình đặt buồng	Thời gian: 10 giờ
3 Thủ tục nhận buồng và đăng ký khách	Thời gian: 10 giờ
4 Phục vụ các dịch vụ khách hàng trong thời gian lưu trú	Thời gian: 10 giờ
5 Thanh toán chi phí của khách và thu ngân	Thời gian: 10 giờ
6 Tiếp thị và bán hàng tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 10 giờ
7 Tổ chức lao động tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 10 giờ
8 Kế hoạch hoạt động tại bộ phận lễ tân	Thời gian: 10 giờ
9 Định giá	Thời gian: 10 giờ
10 Giám sát hoạt động lễ tân	Thời gian: 05 giờ
Kiểm tra	Thời gian: 5 giờ

**Bài 3: Thực tập tại bộ phận buồng** *Thời gian: 100 giờ*

1. Mục tiêu:

- Tìm hiểu cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ theo một quy trình: chuẩn bị phục vụ, phục vụ khách trong thời gian lưu trú, và hoàn thiện trước khi kết thúc ca làm việc, bàn giao ca;
- Thực tập quy trình nghiệp vụ kỹ thuật đối với từng loại buồng;
- Quản lý được chất lượng sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh buồng;
- Rèn luyện được tư duy tổ chức quản lý kinh doanh, tổ chức quy trình nghiệp vụ kỹ thuật trong phục vụ, ý thức đảm bảo vệ sinh, đảm bảo an toàn cho nhân viên, khách hàng và trang thiết bị trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên

nghiệp.

## 2. Nội dung bài

### III Thực tập tại bộ phận buồng

**Thời gian: 150 giờ**

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 1  | Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn | Thời gian: 8 giờ |
| 2  | Trang thiết bị, dụng cụ hoặc chất làm vệ sinh                      | Thời gian: 8 giờ |
| 3  | Các nguyên tắc và phương pháp vệ sinh                              | Thời gian: 8 giờ |
| 4  | Quy trình làm vệ sinh buồng khách vừa trả                          | Thời gian: 8 giờ |
| 5  | Quy trình làm vệ sinh buồng khách đang lưu trú                     | Thời gian: 8 giờ |
| 6  | Quy trình làm vệ sinh buồng trống                                  | Thời gian: 8 giờ |
| 7  | Chuẩn bị buồng quan trọng  | Thời gian: 8 giờ |
| 8  | Cung cấp dịch vụ chỉnh trang buồng buổi tối                        | Thời gian: 8 giờ |
| 9  | Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận Buồng                          | Thời gian: 8 giờ |
| 10 | Định mức và năng suất lao động                                     | Thời gian: 8 giờ |
| 11 | Quản lý vật tư   | Thời gian: 8 giờ |
| 12 | Hệ thống kiểm tra chất lượng                                       | Thời gian: 5 giờ |
|    | Kiểm tra   | Thời gian: 5 giờ |

### Bài 4: Thực tập tại bộ phận nhà hàng

*Thời gian: 100 giờ*

#### 1. Mục tiêu:

- Tìm hiểu cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ theo một quy trình: chuẩn bị phục vụ, tổ chức phân công bố trí sắp xếp nhân lực, trang thiết bị, sản phẩm theo đặc thù kinh doanh của nhà hàng; tổ chức thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ ăn uống theo từng loại hình cụ thể; cách thức tổ chức kết thúc phục vụ và đánh giá quá trình phục vụ;

- Thực tập quy trình nghiệp vụ kỹ thuật đối với từng loại hình ăn uống cụ thể;

- Thực tập quy trình quản trị kinh doanh nhà hàng: quản lý nhân lực, quản lý cơ sở vật chất, cách thức nhận biết và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ, cách thức chăm sóc khách hàng; cách thức phát triển thị trường khách;

- Quản lý được chất lượng sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh nhà hàng;

- Rèn luyện được tư duy tổ chức quản lý kinh doanh, tổ chức quy trình nghiệp vụ kỹ thuật trong phục vụ, ý thức đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo an toàn cho nhân viên, khách hàng và trang thiết bị trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

## 2. Nội dung bài

### IV Thực tập tại bộ phận nhà hàng

**Thời gian: 150 giờ**

- |   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| 1 | Tìm hiểu vị trí, vai trò, cơ cấu của bộ phận buồng trong khách sạn | Thời gian: 10 giờ |
|---|--|-------------------|

2	Vệ sinh và an toàn trong nhà hàng	Thời gian: 10 giờ
3	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn	Thời gian: 10 giờ
4	Kỹ năng và kiến thức phục vụ đồ uống	Thời gian: 10 giờ
5	Kỹ năng và kiến thức phục vụ thức ăn và đồ uống tại phòng khách	Thời gian: 8 giờ
6	Kỹ năng và kiến thức tổ chức và phục vụ các loại tiệc	Thời gian: 8 giờ
7	Xây dựng thực đơn	Thời gian: 8 giờ
8	Kiểm soát định lượng chế biến món ăn và đồ uống	Thời gian: 8 giờ
9	Quản trị chất lượng dịch vụ nhà hàng	Thời gian: 8 giờ
10	Mua hàng hóa	Thời gian: 8 giờ
11	Nhập, xuất và dự trữ hàng hóa	Thời gian: 8 giờ
	Kiểm tra	Thời gian: 4 giờ

### **Bài 5: Thực hành tại bộ phận bếp**

*Thời gian: 50 giờ*

#### *1. Mục tiêu:*

- Tìm hiểu cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ theo một quy trình: chuẩn bị phục vụ, tổ chức phân công bố trí sắp xếp nhân lực, trang thiết bị, sản phẩm theo đặc thù kinh doanh của bộ phận bếp; tổ chức thực hiện quy trình cung cấp dịch vụ ăn uống theo từng loại hình cụ thể; cách thức tổ chức kết thúc phục vụ và đánh giá quá trình phục vụ;

- Thực tập quy trình nghiệp vụ kỹ thuật đối với từng loại bếp;

- Thực tập quy trình quản trị kinh doanh khu vực bếp: quản lý nhân lực, quản lý cơ sở vật chất, cách thức nhận biết và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ, cách thức chăm sóc khách hàng; cách thức phát triển thị trường khách;

- Quản lý được chất lượng sản phẩm dịch vụ trong kinh doanh dịch vụ ăn uống;

- Rèn luyện được tư duy tổ chức quản lý kinh doanh, tổ chức quy trình nghiệp vụ kỹ thuật trong phục vụ, ý thức đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, đảm bảo an toàn cho nhân viên, khách hàng và trang thiết bị trong quá trình cung cấp dịch vụ, thái độ phục vụ khách chuyên nghiệp.

#### **2. Nội dung bài**

##### **V Thực hành tại bộ phận bếp**

**Thời gian: 50 giờ**

1	Thực hành chế biến các món ăn Việt Nam	Thời gian: 10 giờ
2	Thực hành chế biến các món ăn Á	Thời gian: 8 giờ
3	Thực hành chế biến các món ăn Âu	Thời gian: 8 giờ
4	Tìm hiểu các loại hình kinh doanh phục vụ ăn uống	Thời gian: 8 giờ
5	Tìm hiểu cách thức quản lý và điều hành doanh nghiệp kinh doanh ăn uống	Thời gian: 8 giờ
6	Tìm hiểu các loại sổ sách biểu mẫu sử dụng trong kinh doanh ăn uống	Thời gian: 8 giờ

**IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết; Cơ sở thực tập.
2. Trang thiết bị máy móc:
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - *Dụng cụ và trang thiết bị:*
    - + Các trang thiết bị phục vụ ăn uống trong nhà hàng
    - + Bút, sổ tay
    - + Đồng phục phục vụ theo yêu cầu
  - *Học liệu:*
    - + Giáo trình môn học: Quản trị kinh doanh Nhà hàng , Quản trị bộ phận buồng, Quản trị bộ phận Lễ tân...
4. Các điều kiện khác:
  - *Các nguồn lực khác:*
    - + Phòng học lý thuyết;
    - + Địa bàn thực tế tại khách sạn.
  - *Kiến thức kỹ năng đã có*
    - + Kiến thức cơ sở về lý thuyết nghiệp vụ bàn, nghiệp vụ bar, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ lễ tân và quản trị kinh doanh nhà hàng, quản trị khách sạn.
    - + Kiến thức cơ bản về quy trình phục vụ khách trong khách sạn.

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

## 1. Nội dung:

## \* Về kiến thức:

- Thu thập được hệ thống tổ chức và nhân sự;
- Làm rõ được các mối quan hệ giữa các cấp quản lý và giữa các thành viên tại bộ phận/tổ nhóm làm việc;
- Thực hiện được mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên phục vụ;
- Nhận thức được con đường nghề nghiệp có thể thay đổi và các cơ hội nghề nghiệp mở rộng cho người học.
- Thu thập được các vấn đề đặt ra mục tiêu, tuân tự và theo cấu trúc trong những bộ phận thực hành.
- Thu thập được các kỹ năng về các trường hợp khẩn cấp, hoả hoạn, an toàn, và sức khoẻ.
- Thu thập được những kinh nghiệm trong công việc thực tế nhằm khuyến khích và phát triển tính tự tin trong từng cá nhân người học.
- Tạo lập và khuyến khích tính chuyên nghiệp ở người học.

## \* Về kỹ năng:

- Thực hiện được các công việc nghiệp vụ thông thường và chuẩn bị cho người

học đáp ứng các thách thức ở nơi làm việc một cách có hiệu quả.

- Quan sát và thực hành rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản và nâng cao đã được học năm thứ 3 để áp dụng vào công việc thực tế tại cơ sở.

- Hoàn thiện kiến thức, áp dụng các hiểu biết và kỹ năng đã được học tập tại trường vào môi trường nghề nghiệp thực tế.

\* Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

+ Doanh nghiệp đánh giá theo từng nội dung thực tập (70%)

+ Giáo viên hướng dẫn thực tập đánh giá (10%)

+ Báo cáo thực tập sản xuất (20%)

+ Thang điểm 10.

- Thời gian:

+ Lý thuyết:

+ Thực hành:

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Có thể phân bổ nội dung thực hành nghề tại cơ sở theo ba hướng sau:

+ Người học thực hành tại các khách sạn. Trong trường hợp này cần có giáo viên, hoặc người hướng dẫn (có thể là người có kinh nghiệm trình độ đang làm việc tại các cơ sở) hướng dẫn người học.

+ Thực hành nghề tại các xưởng thực hành thuộc phạm vi nhà trường (có giáo viên hướng dẫn)

+ Kết hợp cả hai hình thức nói trên

- Việc lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như phân bổ thời gian thực hành tùy điều kiện từng trường có thể lựa chọn hình thức thực hành tại cơ sở cũng như chia thành các đợt thực hành với thời lượng hợp lý, đảm bảo về thời lượng và các mục tiêu, nội dung cơ bản nói trên.

3. Những trọng tâm cần chú ý: cả chương trình

4. Tài liệu tham khảo:

- TS Trịnh Xuân Dũng, *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động - xã

hội Hà nội 2003.

- TS. Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội 2005.

- TS. Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB Giáo dục, 1999.

- Trương Sỹ Quý, *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế 1996.

- Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê 2001.

- Donald E. Lundberg, John R.Walker-*The Restaurant, from Concept to Operation*-John Wiley & Son, 1993.

- Chris Parry *Bar & Beverage Oporation* Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.

- RoyHayter, Bar service, *Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

- RoyHayter, *Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

- Vietnam tourism certification board - Food and beverage service skill - NXB Công Đoàn, 2004.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC MARKETING DU LỊCH

**Tên môn học:** Marketing du lịch

**Mã môn học:** MĐ16

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 29 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 14 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Marketing du lịch là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ Trung cấp nghề “Nghề vụ nhà hàng – khách sạn”.

2. Tính chất:

- + Marketing du lịch là môn học lý thuyết.
- + Đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những khái niệm, quan niệm của marketing du lịch, nguyên lý về marketing du lịch, thị trường du lịch, các chính sách marketing du lịch.
- Mô tả được tổ chức bộ phận marketing và quản trị bộ phận bán hàng.
- Phân loại thị trường du lịch.

2. Về kỹ năng:

- Phân tích được sự cần thiết của marketing trong lĩnh vực du lịch.
- Phân tích được các yếu tố của marketing hỗn hợp trong du lịch.
- Xây dựng các chính sách marketing hỗn hợp ứng dụng trong kinh doanh nhà hàng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Tổng quan về marketing và marketing du lịch</b> - Khái niệm marketing	4	2	2	

	- Nội dung của hoạt động marketing du lịch				
2	<b>Thị trường kinh doanh du lịch</b> Thị trường du lịch - Các quy luật của thị trường - Nghiên cứu khách du lịch	5	3	2	
3	<b>Chính sách sản phẩm-dịch vụ du lịch</b> Thị trường du lịch - Các quy luật của thị trường - Nghiên cứu khách du lịch	6	3	2	1
4	<b>Chính sách giá trong kinh doanh du lịch</b> - Cốc mục tiêu của chính sách giá - Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá - Phương pháp xác lập chính sách giá	7	5	2	
5	<b>Tổ chức phân phối sản phẩm-dịch vụ trong du lịch</b> - Nội dung của chính sách phân phối - Kênh phân phối trong kinh doanh Lữ hành - Phân phối trong kinh doanh khách sạn	7	5	2	
6	<b>Xúc tiến sản phẩm du lịch và một số chính sách marketing khác</b> - Xúc tiến sản phẩm du lịch - Các chính sách khác của marketing du lịch	7	4	3	
7	<b>Tổ chức bán hàng hoá-dịch vụ trong du lịch</b> - Xúc tiến sản phẩm du lịch - Các chính sách khác của marketing du lịch	6	4	1	1
8	<b>Tổ chức, thực hiện và kiểm tra</b>	3	3		



	<b>hoạt động marketing du lịch.</b> - Kế hoạch marketing - Hệ thống tổ chức marketing - Thực hiện marketing - Hệ thống kiểm tra marketing				
	<b>Tổng cộng</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

## **Chương 1: Tổng quan về marketing du lịch**

### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được các khái niệm cơ bản (cầu, nhu cầu, mong muốn, trao đổi, thị trường), khái niệm Marketing, Marketing du lịch- khách sạn;
- Giải thích được nội dung của hoạt động Marketing trong hoạt động kinh doanh khách sạn.

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 4 giờ*

#### 2.1. Khái niệm marketing

##### 2.1.1. Một số khái niệm cơ bản (cầu, nhu cầu, mong muốn, trao đổi, thị trường)

##### 2.1.2. Khái niệm marketing

#### 2.2. Nội dung của hoạt động marketing du lịch

##### 2.2.1. Khái niệm marketing du lịch

##### 2.2.2. Nội dung của hoạt động marketing trong kinh doanh du lịch

## **Chương 2: Thị trường du lịch**

### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được các khái niệm về thị trường du lịch, cung- cầu du lịch;
- Liệt kê được các yếu tố quyết định cầu du lịch

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 5 giờ*

#### 2.1. Thị trường du lịch

##### 2.1.1. Khái niệm thị trường

##### 2.1.2. Đặc điểm

##### 2.1.3. Chức năng của thị trường

##### 2.1.4. Phân loại thị trường du lịch

#### 2.2. Các quy luật của thị trường

##### 2.2.1. Khái niệm cầu du lịch và những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành cầu trên thị trường

##### 2.2.2. Khái niệm và đặc điểm của cung du lịch

##### 2.2.3. Quy luật cung - cầu

##### 2.2.4. Quy luật giá trị

#### 2.3. Nghiên cứu khách du lịch

##### 2.3.1. Một số khái niệm cơ bản

2.3.2. Những yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến nhu cầu của khách du lịch

2.3.3. Những yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến nhu cầu của khách du lịch

### **Chương 3: Chính sách sản phẩm-dịch vụ trong du lịch**

#### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được các khái niệm, đặc điểm của sản phẩm du lịch; vai trò của nó trong marketing hỗn hợp;
- Giải thích được 4 giai đoạn của chu kỳ sống của sản phẩm;
- Giải thích được xu hướng phát triển sản phẩm du lịch mới

#### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 6 giờ*

2.1. Chính sách sản phẩm-dịch vụ du lịch

2.1.1. Khái niệm sản phẩm du lịch

2.1.2. Đặc tính của sản phẩm du lịch

2.1.3. Chính sách sản phẩm du lịch và vai trò của nó trong marketing hỗn hợp

2.2. Nghiên cứu chu kỳ sống của sản phẩm

2.2.1. Khái niệm chu kỳ sống của sản phẩm

2.2.2. Đặc điểm các giai đoạn phát triển trong chu kỳ sống của sản phẩm

2.3. Những quyết định liên quan đến chính sách sản phẩm du lịch

2.3.1. Thái độ của khách du lịch

2.3.2. Sự phát triển sản phẩm mới

2.3.3. Các giải pháp về sản phẩm du lịch

### **Chương 4: Chính sách Giá cả**

#### **1. Mục tiêu:**

- Giải thích được các chính sách giá;
- Giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định giá;
- Trình bày được các phương pháp xác lập chính sách giá và vận dụng được các phương pháp đó để xây dựng được chính sách giá cho khách sạn.

#### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 7 giờ*

2.1. Cốc mục tiêu của chính sách giá

2.2. Các yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến quyết định giá

2.2.1. Các yếu tố bên trong

- Các mục tiêu marketing

- Marketing Mix

- Chi phí sản xuất

- Các yếu tố khác

2.2.2. Các yếu tố bên ngoài

- Cầu thị trường mục tiêu

- Đối thủ cạnh tranh

- Các yếu tố bên ngoài khác

- 2.3. Phương pháp xác lập chính sách giá
- 2.3.1. Tính toán và phân tích chi phí
- 2.3.2. Phân tích và dự đoán thị trường
- 2.3.3. Phân tích và lựa chọn mức giá dự kiến
- 2.3.4. Lựa chọn phương pháp định giá
- 2.3.5. Một số phương pháp xác định giá trong du lịch

## **Chương 5. Tổ chức phân phối sản phẩm du lịch**

### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được khái niệm, nội dung của chính sách phân phối;
- Giải thích được một số kênh phân phối chủ yếu trong kinh doanh khách sạn

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 7 giờ*

- 2.1. Nội dung của chính sách phân phối
  - 2.1.1. Khái niệm phân phối
  - 2.1.2. Chức năng của phân phối
  - 2.1.3. Nội dung của chính sách phân phối
- 2.2. Kênh phân phối trong kinh doanh Lữ hành
  - 2.2.1. Công ty du lịch trọn gói
  - 2.2.2. Đại lý du lịch
  - 2.2.3. Các công ty và văn phòng chuyên biệt khác
- 2.3. Phân phối trong kinh doanh khách sạn
  - 2.3.1. Thông qua sản phẩm tour trọn gói
  - 2.3.2. Thông qua đội ngũ bán trực tiếp
  - 2.3.3. Thông qua hệ thống đặt phòng từ xa
  - 2.3.4. Thông qua đại lý vé, khu vui chơi giải trí hoặc các bộ phận chuyên trách về du lịch đi lại trong các công ty, cơ quan
- 2.4. Kênh phân phối trong kinh doanh nhà hàng, khách sạn

## **Chương 6: Xúc tiến sản phẩm du lịch và một số chính sách marketing khác**

### **1. Mục tiêu:**

Trình bày được khái niệm, nội dung xúc tiến sản phẩm du lịch.

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 7 giờ*

- 2.1. Xúc tiến sản phẩm du lịch
  - 2.1.1. Khái niệm
  - 2.1.2. Nội dung
    - Chào hàng
    - Bán hàng trực tiếp
    - Quảng cáo tuyên truyền
    - Một số biện pháp xúc tiến bán sản phẩm khác
- 2.2. Các chính sách khác của marketing du lịch

2.2.1. Chính sách con người

2.2.2. Tạo sản phẩm trọn gói và lập chương trình

2.2.3. Quan hệ đối tác

## **Chương 7. Tổ chức bán hàng hoá - dịch vụ du lịch**

### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được quá trình mua hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng du lịch;
- Giải thích được quá trình bán sản phẩm du lịch và phương pháp

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 6 giờ*

2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng sản phẩm du lịch

2.2. Tổ chức các hình thức bán hàng hoá - dịch vụ của Khách sạn

2.3. Quá trình bán hàng

2.4. Phương pháp chào bán cao hơn dự kiến

## **Chương 8. Tổ chức, thực hiện và kiểm tra các hoạt động marketing**

### **1. Mục tiêu:**

- Giải thích được các chính sách giá;
- Giải thích được các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định giá;
- Trình bày được các phương pháp xác lập chính sách giá và vận dụng được các phương pháp đó để xây dựng được chính sách giá cho khách sạn.

### **2. Nội dung:**

*Thời gian: 3 giờ*

2.1. Kế hoạch marketing

2.2. Hệ thống tổ chức marketing

2.3. Thực hiện marketing

2.4. Hệ thống kiểm tra marketing

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, bảng

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

4. Các điều kiện khác:

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### **1. Nội dung:**

#### **1. Về kiến thức:**

- Trình bày được những khái niệm, quan niệm của marketing du lịch, nguyên lý về marketing du lịch, thị trường du lịch, các chính sách marketing du lịch.
- Mô tả được tổ chức bộ phận marketing và quản trị bộ phận bán hàng.
- Phân loại thị trường du lịch.

#### **2. Về kỹ năng:**

- Phân tích được sự cần thiết của marketing trong lĩnh vực du lịch.

- Phân tích được các yếu tố của marketing hỗn hợp trong du lịch.
- Xây dựng các chính sách marketing hỗn hợp ứng dụng trong kinh doanh nhà hàng.

### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định

### 2. Phương pháp:

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 – 90 phút)

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề nghiệp vụ Nhà hàng – khách sạn

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức thực tế về ngành du lịch nói chung và về kế toán, tài chính, ngân hàng, du lịch - khách sạn.

+ Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

+ Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 3,4,5,6,8

4. Tài liệu tham khảo:

[1] Robert C.Morrison (1995), *Marketing trong du lịch, khách sạn, tập 1*. Tổng cục Du lịch

[2] Nguyễn Văn Mạnh (2008), *Marketing trong du lịch và khách sạn*. Trường Đại học Kinh tế quốc dân.

[3] Nguyễn Văn Lưu (2009), *Thị trường du lịch*. NXB ĐH QG Hà Nội

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

# CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

## KỸ THUẬT TRANG ĐIỂM VÀ CẮM HOA

**Tên mô đun:** Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa

**Mã mô đun:** MD17

**Thời gian thực hiện mô đun:** 45 giờ; (Lý thuyết: 14 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của mô đun:

#### 1. Vị trí:

+ Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa là mô đun thuộc nhóm nghề đào tạo tự chọn trong chương trình đào tạo trình độ Trung cấp nghề “Nghề nghiệp vụ nhà hàng- khách sạn”, mô đun được giảng dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bàn.

#### 2. Tính chất:

+ Kỹ thuật trang điểm và cắm hoa là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành. Trang bị cho sinh viên những kiến thức bổ trợ cho nghiệp vụ phục vụ nhà hàng của sinh viên.

### II. Mục tiêu mô đun:

#### 1. Về kiến thức:

- Nêu được tính chất của bộ mặt đẹp, các tỷ lệ trên khuôn mặt, cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt, dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm, các bước trang điểm khuôn mặt, trang điểm nét.

- Nhận dạng được các kiểu khuôn mặt, xác định được kiểu trang điểm phù hợp và thực hiện trang điểm theo đúng quy trình, đạt tiêu chuẩn.

- Nhận biết và sử dụng được các dụng cụ trang điểm, mỹ phẩm.

- Nêu được cách giữ hoa tươi lâu và các nguyên tắc cắm hoa cơ bản.

- Phân biệt các kiểu cắm hoa cơ bản.

- Có thái độ kiên nhẫn, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo.

#### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện đúng kỹ thuật trang điểm, kỹ thuật cắm hoa trên bát thấp, kỹ thuật cắm hoa trên bình cao phù hợp môi trường làm việc tại nhà hàng.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung mô đun:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm,	Kiểm tra

				<b>thảo luận, bài tập</b>	
	<b>Bài 1: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật trang điểm trong công sở</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	1.1 Tính chất của bộ mặt đẹp	1	1		
	1.2. Các tỷ lệ trên khuôn mặt	1	1		
	1.3. Cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt	1	1		
	1.4. Dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm	1	1		
	1.5. Các bước trang điểm khuôn mặt	2	2		
	1.6. Trang điểm nét	4	4		
	<b>Bài 2: Kỹ thuật trang điểm trong công sở</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
	2.1. Giới thiệu dụng cụ trang điểm	2	2		
	2.2. Trang điểm mẫu trên một số khuôn mặt mẫu	7	0	7	
	Luyện tập, Kiểm tra	1			<b>1</b>
	<b>Bài 3: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật cắm hoa</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	3.1. Khái quát về hoa và nghệ thuật cắm hoa	3	2	1	
		1	0	1	
	3.2. Một số kiểu dáng cơ bản	1	0	1	
	3.3. Một số nguyên tắc cắm hoa cơ bản				
	<b>Bài 4: Kỹ thuật cắm hoa trên bình thấp</b>	<b>8</b>		<b>7</b>	<b>1</b>
	4.1. Giới thiệu dụng cụ	1	0	1	
	4.2. Giới thiệu mẫu cắm	5	0	5	
	4.3. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác	1			1
	Kiểm tra				
	<b>Bài 5: Kỹ thuật cắm hoa trên</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

<b>bình cao</b>	1		1	
5.1. Giới thiệu dụng cụ	1		1	
	1		1	
5.2. Giới thiệu mẫu cắm	1		1	
	7		7	
5.3. Cắm trực tiếp vào bình (lọ)				
5.4. Cắm vào nút xốp	1			1
5.5. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác				
Kiểm tra				
<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>3</b>

2. Nội dung chi tiết:

### Bài 1: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật trang điểm trong công sở

Thời gian: 10 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được tính chất của bộ mặt đẹp, các tỷ lệ trên khuôn mặt, các bước trang điểm khuôn mặt, trang điểm nét.
- Nhận diện và sử dụng được dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm,
- Nhận dạng được các kiểu khuôn mặt, xác định được kiểu trang điểm phù hợp và thực hiện trang điểm theo đúng quy trình.
- Chăm thận, tỉ mỉ, chu đáo và chi tiết.

#### 2. Nội dung:

- 1.1 Tính chất của bộ mặt đẹp Thời gian: 1 giờ
- 1.1.1 Theo quan điểm của Châu Âu
- 1.1.2. Theo quan điểm của Châu Á
- 1.2. Các tỷ lệ trên khuôn mặt Thời gian: 1 giờ
- 1.2.1. Cân đối
- 1.2.2. Cân xứng
- 1.2.3. Hài hoà
- 1.3. Cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt Thời gian: 1 giờ
- 1.3.1. Khuôn mặt tam giác
- 1.3.2. Khuôn mặt tròn
- 1.3.3. Khuôn mặt trái xoan
- 1.3.4. Khuôn mặt vuông
- 1.4. Dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm Thời gian: 1 giờ
- 1.4.1. Giới thiệu dụng cụ trang điểm
- 1.4.2. Giới thiệu các loại mỹ phẩm cơ bản
- 1.5. Các bước trang điểm khuôn mặt Thời gian: 2 giờ



- 1.5.1. Làm sạch
- 1.5.2. Dưỡng
- 1.5.3. Lót
- 1.5.4. Trang điểm nền
- 1.5.5. Dùng phấn nén
- 1.5.6. Dùng phấn phủ
- 1.6. Trang điểm nét Thời gian: 4 giờ
- 1.6.1. Cách trang điểm lông mày
- 1.6.2. Cách trang điểm mắt
- 1.6.3. Cách trang điểm má
- 1.6.4. Cách trang điểm môi

**Bài 2: Kỹ thuật trang điểm trong công sở** Thời gian: 10 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Nhận diện được dụng cụ trang điểm cần thiết cho từng khuôn mặt cụ thể.
- Thực hiện được việc trang điểm mẫu phù hợp trên một số khuôn mặt mẫu: mặt tam giác, tròn, trái xoan, vuông.
- Thao tác chính xác trong sử dụng các dụng cụ khi trang điểm.
- Chăm thận, kiên nhẫn trong quá trình trang điểm.

### 2. Nội dung

- 2.1. Giới thiệu dụng cụ trang điểm Thời gian: 2 giờ
- 2.2. Trang điểm mẫu trên một số khuôn mặt mẫu Thời gian: 7 giờ
  - 2.2.1. Trang điểm trên khuôn mặt tam giác
  - 2.2.2. Trang điểm trên khuôn mặt tròn
  - 2.2.3. Trang điểm trên khuôn mặt trái xoan
  - 2.2.4. Trang điểm trên khuôn mặt vuông
- Luyện tập
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

**Bài 3: Những nội dung cơ bản về nghệ thuật cắm hoa** Thời gian: 5 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Nêu được khái niệm, nguồn gốc và đặc điểm của nghệ thuật cắm hoa, một số kiểu dáng cơ bản, một số nguyên tắc cắm hoa cơ bản.
- Diễn giải được ngôn ngữ trừu tượng của một số loài hoa.
- Nêu được cách giữ hoa tươi lâu và các nguyên tắc cắm hoa cơ bản.
- Phân biệt các kiểu cắm hoa cơ bản.
- Thực hiện đúng kỹ thuật cắm hoa

### 2. Nội dung

- 3.1. Khái quát về hoa và nghệ thuật cắm hoa Thời gian: 3 giờ

- 3.1.1. Hoa lá với đời sống con người
- 3.1.2. Ngôn ngữ trừu tượng các loài hoa
- 3.1.3. Mùi hương
- 3.1.4. Cách giữ hoa tươi lâu

- 3.2. Một số kiểu dáng cơ bản Thời gian: 1 giờ
- 3.3. Một số nguyên tắc cắm hoa cơ bản Thời gian: 1 giờ

**Bài 4: Kỹ thuật cắm hoa trên bình thấp** Thời gian: 8 giờ

**1. Mục tiêu:**

- Nhận diện được các dụng cụ cần thiết khi cắm hoa bát thấp.
- Nêu được quy trình cắm hoa bát thấp.
- Cắm được một số mẫu hoa bát thấp: Mẫu tròn 1 đa diện/không pha; Mẫu tròn đa diện/pha tròn; Mẫu elip đa diện; Mẫu tam giác 1 mặt;
- Có thái độ kiên nhẫn, tỉ mỉ, cẩn thận và tìm tòi sáng tạo trong tạo mẫu hoa.

**2. Nội dung:**

- 4.1. Giới thiệu dụng cụ Thời gian: 1 giờ
- 4.2. Giới thiệu mẫu cắm Thời gian: 1 giờ
- 4.3. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Thời gian: 5 giờ
- 4.3.1 Bình thấp hình tròn
- 4.3.2 Bình thấp hình elip
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

**Bài 5: Kỹ thuật cắm hoa trên bình cao** Thời gian: 12 giờ

**1. Mục tiêu:**

- Nhận diện được các dụng cụ cần thiết khi cắm hoa bình cao.
- Nêu được quy trình cắm hoa bình cao.
- Cắm được một số mẫu hoa bình cao: cắm trực tiếp vào bình/lọ, cắm vào nút xốp.
- Có thái độ kiên nhẫn, tỉ mỉ, cẩn thận và tìm tòi sáng tạo trong tạo mẫu hoa.

**2. Nội dung:**

- 5.1. Giới thiệu dụng cụ Thời gian: 1 giờ
- 5.2. Giới thiệu mẫu cắm Thời gian: 1 giờ
- 5.3. Cắm trực tiếp vào bình (lọ) Thời gian: 1 giờ
- 5.4. Cắm vào nút xốp Thời gian: 1 giờ
- 5.5. Kỹ thuật thực hiện và quá trình thao tác Thời gian: 7 giờ
- Kiểm tra Thời gian: 1 giờ

**IV. Điều kiện thực hiện mô đun:**

- 1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng

- Có chương trình môn học.
- Tài liệu tham khảo (tranh ảnh, văn bản, tài liệu, biểu bảng, mẫu biểu, các phương tiện, trang thiết bị hội nghị...), bảng, phấn.

- Máy projector, máy chiếu, tivi, hệ thống multimedia.

2. Trang thiết bị máy móc:

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Học liệu:

- Dụng cụ: Cọ trang điểm, kéo, mút cắm hoa.

- Nguyên vật liệu dụng cụ thực hành trang điểm: Kem dưỡng, kem nền, phấn, chì sáp, son môi, chì kẻ mày, nước hoa hồng và các vật dụng trang điểm khác.

- Nguyên vật liệu dụng cụ thực hành cắm hoa: Kéo, bình hoa, mút xốp, hoa, lá và các phụ liệu trang trí hoa.

4. Các điều kiện khác:

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

Kiến thức:

- Nêu được tính chất của bộ mặt đẹp, các tỷ lệ trên khuôn mặt, cách nhận dạng các kiểu khuôn mặt, dụng cụ trang điểm và mỹ phẩm, các bước trang điểm khuôn mặt, trang điểm nét.

- Nhận dạng được các kiểu khuôn mặt, xác định được kiểu trang điểm phù hợp và thực hiện trang điểm theo đúng quy trình, đạt tiêu chuẩn.

- Nhận biết và sử dụng được các dụng cụ trang điểm, mỹ phẩm.

- Nêu được cách giữ hoa tươi lâu và các nguyên tắc cắm hoa cơ bản.

- Phân biệt các kiểu cắm hoa cơ bản.

Kỹ năng:

- Thực hiện đúng kỹ thuật trang điểm, kỹ thuật cắm hoa trên bát thấp, kỹ thuật cắm hoa trên bình cao phù hợp môi trường làm việc tại nhà hàng.

- Có thái độ kiên nhẫn, cẩn thận, tỉ mỉ và sáng tạo.

Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài

- Kiểm tra định kỳ: 3 bài kiểm tra thực hành,

- Kiểm tra kết thúc mô đun:

- + Hình thức kiểm tra: thực hành

+ Thời gian: 60 phút

+ Thang điểm: 10.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề “Nghề vụ nhà hàng – khách sạn”.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức chuyên sâu về bộ môn, đã trực tiếp tham gia giảng dạy hoặc đã được trong thực tế.

+ Đã được đào tạo qua các lớp sư phạm có trình độ sư phạm.

- Đối với người học:

+ Có ý thức học tập tốt, xây dựng môi trường học tập lành mạnh.

+ Đảm bảo số giờ học theo đúng quy định

+ Đảm bảo đủ số đầu điểm.

+ Chấp hành các nội quy, quy định của lớp, nhà trường.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Cả chương trình.

4. tài liệu tham khảo:

Các tài liệu về trang điểm, cắm hoa có liên quan

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## **CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC**

### **QUẢN TRỊ TIỆC**

**Tên môn học: Quản trị tiệc**

**Mã môn học: MĐ18**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 25 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 18 giờ; Kiểm tra 2 giờ)

#### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

##### 1. Vị trí:

+ Quản trị Tiệc mô đun tự chọn của chương trình đào tạo nghề Trung cấp Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn. Mô đun này được giảng dạy sau mô đun Nghiệp vụ bàn cơ bản và dạy song song với mô đun Nghiệp vụ bàn, Nghiệp vụ chế biến món

##### 2. Tính chất:

+ Quản trị tiệc là mô đun học kết hợp của 50% lý thuyết và 50% thực hành, là mô đun chuyên nghề của chương trình đào tạo Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

#### **II. Mục tiêu môn học:**

##### 1. Về kiến thức:

- Trình bày được các nguyên tắc, phương pháp, quy trình và kỹ thuật tổ chức các loại hình tiệc khác nhau.

- Trình bày được các đặc trưng và quy trình kinh doanh tiệc tùy theo quy mô tiệc, loại tiệc, cách thiết kế, bố trí mặt bằng để tổ chức tiệc.

- Phân tích và đánh giá được hệ thống tổ chức hội nghị và tiệc với cách thức tiếp cận và ý tưởng mới.

##### 2. Về kỹ năng:

- Thực hiện được giám sát được các báo cáo và thông tin liên quan đến kinh doanh tiệc

- Thực hiện được quản trị chất lượng và giám sát giá vốn trong quá trình tổ chức tiệc

- Thực hiện được các kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học và mô đun cơ sở vào các hoạt động kinh doanh tiệc.

- Đánh giá được hiệu quả của kỹ thuật và phương pháp quản trị các loại hình tiệc trong nhà hàng.

##### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp của người quản trị tiệc.

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện, luyện tập để có khả năng tổ chức tiệc cho nhà hàng đạt chuẩn cao.

- Có động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công

nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

### III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1.	<b>Tổng quan về tiệc</b> 1. Khái niệm về tiệc và bản chất của tiệc 2. Phạm vi kinh doanh 3. Các loại hình kinh doanh tiệc 4. Xu hướng phát triển dịch vụ kinh doanh tiệc	3	2	1	
2.	<b>Thị trường mục tiêu của tiệc</b> 1. Thị trường mục tiêu tiệc - Các loại hình kinh doanh tiệc - Các nhóm khách hàng chủ yếu - Lựa chọn thị trường mục tiêu 2. Đặc trưng về mong đợi của khách hàng tiệc - Quy mô tiệc - Loại hình tiệc - Giá cả - Phòng tiệc và trang thiết bị - Thực đơn tiệc - Phục vụ tiệc - Các yếu tố khác	5	3	2	
3.	<b>Giá cả và bán sản phẩm</b> 1. Giá và cơ cấu giá các loại tiệc 2. Chính sách giá	5	2	3	

	3. Tổ chức dịch vụ tiệc			1	
4.	<b>Đàm phán và chuẩn bị hợp đồng</b> 1. Các yêu cầu về mặt pháp lý. 2. Chuẩn bị tài liệu và đàm phán 3. Ký kết hợp đồng. Kiểm tra	<b>5</b>	<b>2</b> 1  1	<b>2</b> 1 1	<b>1</b>   1
5.	<b>Tiệc và hậu cần hội nghị</b> 1. Kế hoạch tổ chức tiệc và hậu cần hội nghị 2. Các loại phòng hội nghị 3. Các loại phòng hội nghị - Thiết bị phục vụ hội nghị - Xếp đặt, chuẩn bị phòng hội nghị - Phục vụ hậu cần hội nghị - Phục vụ tiệc hội nghị	<b>6</b>	<b>3</b> 1  1 1	<b>3</b>   1 1 1	
6.	<b>Đánh giá mong đợi của khách hàng</b> 1. Cấu trúc của Menu. 2. Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc và hậu cần hội nghị	<b>5</b>	<b>3</b>  1.5 1.5	<b>2</b>  1 1	
7.	<b>Quản lý doanh thu và lợi nhuận</b> 1. Dự kiến ngân quỹ. 2. Phân tích sự sai khác giữa kế hoạch và thực hiện.  3. Kiểm soát giá vốn và doanh thu.	<b>6</b>	<b>3</b>  1 1  1	<b>3</b>  1 1  1	
8.	<b>Bố trí nhân lực</b> 1. Người điều hành 2. Nhân viên bán hàng 3. Nhân viên phục vụ tiệc 4. Nhân viên phụ trợ	<b>6</b>	<b>3</b> 1  1	<b>2</b>  1 1	<b>1</b>

	5. Lao động hợp đồng Kiểm tra		1		1
9.	<b>Sự kiện đặc biệt</b> 1. Triển lãm. 2. Hội thảo 3. Huấn luyện	<b>4</b>	<b>4</b>		
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Bài 1: Tổng quan về tiệc**

*Thời gian: 3 giờ*

1. Mục tiêu của bài:

- Trình bày được các khái niệm về tiệc;
- Giải thích được bản chất của tiệc;
- Phân biệt được các loại hình kinh doanh tiệc.

2. Nội dung bài:

1. Khái niệm về tiệc và bản chất của tiệc
2. Phạm vi kinh doanh
3. Các loại hình kinh doanh tiệc
4. Xu hướng phát triển dịch vụ kinh doanh tiệc

*Thời gian: 1 giờ*

*Thời gian: 1 giờ*

*Thời gian: 1 giờ*

**Bài 2: Thị trường mục tiêu**

*Thời gian: 5 giờ*

1. Mục tiêu của bài:

- Nhận diện được các đoạn thị trường mục tiêu,
- Mô tả được đặc trưng, nhu cầu và mong đợi của các đoạn thị trường mục tiêu;
- Xây dựng, quản lý và khai thác được hồ sơ khách hàng

2. Nội dung bài:

1. Thị trường mục tiêu tiệc
  - Các loại hình kinh doanh tiệc
  - Các nhóm khách hàng chủ yếu
  - Lựa chọn thị trường mục tiêu
2. Đặc trưng về mong đợi của khách hàng tiệc
  - Quy mô tiệc
  - Loại hình tiệc
  - Giá cả
  - Phòng tiệc và trang thiết bị
  - Thực đơn tiệc
  - Phục vụ tiệc
  - Các yếu tố khác

*Thời gian: 2 giờ*

*Thời gian: 3 giờ*

**Bài 3: Giá cả và bán sản phẩm**

*Thời gian: 5 giờ*



*1. Mục tiêu của bài:*

- Xác định giá và cơ cấu giá các loại tiệc;
- Xây dựng được kế hoạch tiếp thị, bán hàng và theo dõi việc thực hiện bán sản phẩm.

*Nội dung bài:*

1. Giá và cơ cấu giá các loại tiệc *Thời gian: 2 giờ*

2. Chính sách giá *Thời gian: 1 giờ*

3. Tổ chức dịch vụ tiệc *Thời gian: 2 giờ*

**Bài 4: Đàm phán và hợp đồng** *Thời gian: 5 giờ*

*1. Mục tiêu của bài:*

- Liệt kê được các yêu cầu cơ bản về mặt pháp lý;
- Hình thành kỹ năng đàm phán và ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ tiệc.

*2. Nội dung bài:*

1. Các yêu cầu về mặt pháp lý. *Thời gian: 1 giờ*

2. Chuẩn bị tài liệu và đàm phán *Thời gian: 1 giờ*

3. Ký kết hợp đồng. *Thời gian: 2 giờ*

Kiểm tra *Thời gian: 1 giờ*

**Bài 5: Tiệc và hậu cần phục vụ Hội nghị/sự kiện** *Thời gian: 6 giờ*

*1. Mục tiêu của bài:*

- Lập được kế hoạch chuẩn bị tiệc và hậu cần cho các hội nghị, sự kiện.
- Mô tả được các loại phòng hội nghị, phòng đa năng và cách tổ chức tiệc.
- Hình thành kỹ năng quản trị thiết bị đa phương tiện và việc chuẩn bị hậu cần, cách sắp xếp bố trí trong hoạt động tiệc

*2. Nội dung bài:*

1. Kế hoạch tổ chức tiệc và hậu cần hội nghị *Thời gian: 1 giờ*

2. Các loại phòng hội nghị *Thời gian: 1 giờ*

3. Các loại phòng hội nghị *Thời gian: 4 giờ*

- Thiết bị phục vụ hội nghị

- Xếp đặt, chuẩn bị phòng hội nghị

- Phục vụ hậu cần hội nghị

- Phục vụ tiệc hội nghị

**Bài 6: Đánh giá mong đợi của khách hàng** *Thời gian: 5 giờ*

*1. Mục tiêu của bài:*

- Mô tả được cấu trúc thực đơn tùy theo thị trường mục tiêu;
- Đánh giá được chất lượng dịch vụ tiệc theo cảm nhận của khách hàng.

*2. Nội dung bài:*

1. Cấu trúc của Menu. *Thời gian: 2,5 giờ*

2. Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc và hậu cần hội nghị *Thời gian: 2,5 giờ*

**Bài 7: Quản lý doanh thu và lợi nhuận** *Thời gian: 6 giờ*

### 1. Mục tiêu của bài:

- Lập kế hoạch về ngân quỹ để tổ chức và hậu cần hội nghị;
- Phân tích sự sai khác giữa kế hoạch và thực hiện tiệc;

### 2. Nội dung bài:

1. Dự kiến ngân quỹ.

*Thời gian: 2 giờ*

2. Phân tích sự sai khác giữa kế hoạch và thực hiện.

*Thời gian: 2 giờ*

3. Kiểm soát giá vốn và doanh thu.

*Thời gian: 2 giờ*

### Bài 8: **Bố trí lao động điều hành và phục vụ tiệc**

*Thời gian: 6 giờ*

### 1. Mục tiêu của bài:

- Lập được kế hoạch bố trí lao động tổ chức phục vụ tiệc.

### 2. Nội dung bài:

1. Người điều hành

*Thời gian: 1 giờ*

2. Nhân viên bán hàng

*Thời gian: 1 giờ*

3. Nhân viên phục vụ tiệc

*Thời gian: 1 giờ*

4. Nhân viên phụ trợ

*Thời gian: 1 giờ*

5. Lao động hợp đồng

*Thời gian: 1 giờ*

Kiểm tra

*Thời gian: 1 giờ*

### Bài 9: **Sự kiện đặc biệt**

*Thời gian: 4 giờ*

### 1. Mục tiêu của bài:

- Nhận diện được các sự kiện đặc biệt có kèm theo tổ chức tiệc.

### 2. Nội dung bài:

1. Triển lãm.

*Thời gian: 1 giờ*

2. Hội thảo

*Thời gian: 2 giờ*

3. Huấn luyện

*Thời gian: 1 giờ*

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết- thực hành

2. Trang thiết bị máy móc: Phòng học được trang bị máy chiếu, màn chiếu

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

- Học liệu: Giáo trình , thư viện trường.

- Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

- Nguyên vật liệu: giấy A4, A5, bút lông màu đỏ , xanh

4. Các điều kiện khác (Nếu có): có các bảng biểu thực tế tại các doanh nghiệp.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức:

+Trình bày được các nguyên tắc, phương pháp, quy trình và kỹ thuật tổ chức các loại hình tiệc khác nhau.

+ Trình bày được các đặc trưng và quy trình kinh doanh tiệc tùy theo quy mô tiệc, loại tiệc, cách thiết kế, bố trí mặt bằng để tổ chức tiệc.

+ Phân tích và đánh giá được hệ thống tổ chức hội nghị và tiệc với cách thức tiếp cận và ý tưởng mới.

- Kỹ năng:

+ Thực hiện được giám sát được các báo cáo và thông tin liên quan đến kinh doanh tiệc

+ Thực hiện được quản trị chất lượng và giám sát giá vốn trong quá trình tổ chức tiệc

+ Thực hiện được các kiến thức và kỹ năng có được từ các môn học và mô đun cơ sở vào các hoạt động kinh doanh tiệc.

+ Đánh giá được hiệu quả của kỹ thuật và phương pháp quản trị các loại hình tiệc trong nhà hàng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có sáng tạo, tác phong chuyên nghiệp của người quản trị tiệc.

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

+ Có ý thức chủ động học tập, tự rèn luyện, luyện tập để có khả năng tổ chức tiệc cho nhà hàng đạt chuẩn cao.

+ Có động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

+ Kiểm tra thường xuyên; 01 bài

+ Kiểm tra định kì: 2 bài kiểm tra viết.

+ Thang điểm 10.

+ Thời gian: 60 phút

- Kiểm tra kết thúc môn học:

+ Hình thức: Kiểm tra viết

+ Thang điểm 10.

+ Thời gian: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng chương trình:

Chương trình được áp dụng cho sinh viên Trung cấp Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

2. Hướng dẫn một số điểm chính về phương pháp giảng dạy môn học:

- Phương pháp giảng dạy:

- Đối với giáo viên:

+ Có trình độ chuyên môn về quản trị nhà hàng du lịch (Cử nhân trở lên).

+ Có trình độ sư phạm, chuẩn bị đầy đủ bài giảng, bài tập mẫu, câu hỏi thảo luận

v.v...

- + Hướng dẫn bài tập thực hành
- + Kết hợp hợp lý các giáo cụ trực quan cùng với bài giảng như: Bảng biểu, overhead, máy chiếu, phim tư liệu v.v... (nếu có)
  - Đối với sinh viên:
    - + Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.
    - + Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.
    - + Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.
    - + Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành
      - + Thao khảo tài liệu ở thư viện , trang mạng xã hội.
      - + Làm bài tập ở nhà

### 3. Những trọng tâm chương trình cần chú ý:

Bài 3,4,5,6,7,8.

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Trịnh Xuân Dũng, *Tổ chức Kinh doanh Nhà hàng*, NXB Lao động - xã hội, 2003.
- Trịnh Xuân Dũng, Hoàng Minh Khang, *Tập quán khẩu vị ăn uống của một số nước - Thực đơn trong nhà hàng*, 2000.
- Trịnh Xuân Dũng, Vũ Thị Hoà, *Giáo trình Nghiệp vụ phục vụ ăn uống*, NXB Thống kê Hà nội 2005.
- Trịnh Xuân Dũng, *Bar và đồ uống*, tài liệu dịch NXB giáo dục, 1999.
- Trương Sỹ Quý, *Tổ chức Quản lý Kinh doanh Khách sạn-Nhà hàng*, Trung tâm đào tạo từ xa Đại học Huế, 1996.
- Roy Hayter, *Phục vụ ăn uống trong Du lịch*, tài liệu dịch của trường Cao đẳng Du lịch Hà nội, NXB thống kê, 2001.
- Donald E. Lundberg, John R.Walker-*The Restaurant, from Concept to Operation*-John Wiley & Son, 1993.
- *Managing Food & Beverage service* -Đại học Mở Hà Nội, 1997.
- Chris Parry, *Bar & Beverage Operation* Atlantic Publishing Group. Inc Printed in Canada, 2003.
- RoyHayter, *Bar service, Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.
- RoyHayter, *Food and drink service Hospitality Training Foundation Macmilan*, London England, 1996.

### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có)

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC THƯƠNG PHẨM VÀ AN TOÀN THỰC PHẨM

**Tên môn học:** Thương phẩm và an toàn thực phẩm

**Mã môn học:** MH19

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 42 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra 3 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí:

- Thương phẩm và an toàn thực phẩm là mô đun quan trọng trong nghề “Nghiep vụ nhà hàng – khách sạn“, được giảng dạy trước môn học Nghiệp vụ chế biến món ăn.

2. Tính chất:

- Thương phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm là môn học lý thuyết, đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm.  
- Trình bày được về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

2. Về kỹ năng:

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm  
- Bảo quản các loại thực phẩm, giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<b>Chương 1: Lý luận chung về môn học</b>	<b>8</b>	<b>7</b>		<b>1</b>
	1.1 Thành phần hoá học của thực phẩm	4	4		1

	1.2 Chất lượng hàng thực phẩm Kiểm tra				
2	<b>Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm</b>	<b><u>20</u></b>	<b><u>19</u></b>		<b><u>1</u></b>
	2.1 Rau quả và các sản phẩm chế biến	5	5		
	2.2 Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè	5	5		
	2.3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm	5	4		
	2.4 Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản				1
3	<b>Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	<b><u>17</u></b>	<b><u>16</u></b>		<b><u>1</u></b>
	3.1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm	2	2		
	3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản	4	4		
	3.3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến	4	3		
	3.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống	4	3		
	3.5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	3	3		1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>42</b>		<b>3</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Lý luận chung về môn học**

**Thời gian 8 giờ**

#### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được những lý luận chung về môn học, thành phần hoá học của thực phẩm, chất lượng hàng thực phẩm.

#### **2. Nội dung:**

1.1 Thành phần hoá học của thực phẩm

Thời gian: 3 giờ

1.1.1 Nước

1.1.2 Chất khoáng

1.1.3 Gluxít

1.1.4 Lipít

1.1.5 Protein

1.1.6 Enzim

1.1.7 Vitamin

1.1.8 Các thành phần hoá học khác

## 1.2 Chất lượng hàng thực phẩm

Thời gian: 4giờ

### 1.2.1 Đặc trưng chất lượng hàng thực phẩm

#### 1.2.1.1 Giá trị dinh dưỡng của hàng thực phẩm

#### 1.2.1.2 Giá trị cảm quan của hàng thực phẩm

#### 1.2.1.3 Tính không độc hại của hàng thực phẩm

### 1.2.2 Những nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm

#### 1.2.2.1 Loài, giống, môi trường, đất đai, thời tiết, thời vụ...

#### 1.2.2.2 Phương pháp công nghệ

#### 1.2.2.3 Trình độ kỹ thuật, tay nghề, tinh thần trách nhiệm

#### 1.2.2.4 Bao gói vận chuyển và bảo quản

### 1.2.3 Xác định chất lượng hàng thực phẩm

#### 1.2.3.1 Phương pháp cảm quan

#### 1.2.3.2 Phương pháp lí hoá

### 1.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hàng thực phẩm trong thời gian bảo quản

#### 1.2.4.1 Sự hô hấp

#### 1.2.4.2 Sự tự phân

#### 1.2.4.3 Độ ẩm không khí

### 1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thực phẩm trong quá trình chế biến món ăn

#### 1.2.5.1 Phẩm chất nguyên liệu

#### 1.2.5.2 Kỹ thuật chế biến

#### 1.2.5.3 Cơ sở vật chất

### 1.2.6. Chế độ bảo quản hàng thực phẩm

Kiểm tra

Thời gian: 1giờ

## **Chương 2: Các mặt hàng thực phẩm**

**Thời gian: 20 giờ**

### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được một số kiến thức về rau quả và các sản phẩm chế biến, lương thực, đường, bánh, rượu bia, chè, thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm, dầu mỡ ăn - sữa và các sản phẩm của sữa - thủy hải sản.

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm

### **2. Nội dung:**

#### 2.1 Rau quả và các sản phẩm chế biến

Thời gian: 5giờ

##### 2.1.1 ý nghĩa của rau quả

##### 2.1.2 Phân loại

##### 2.1.2.1 Loại rau tươi

##### 2.1.2.2 Loại quả tươi

##### 2.1.3 Thành phần hoá học của Rau quả

##### 2.1.3.1 Nước

##### 2.1.3.2 Gluxít

- 2.1.3.3 Pec tin
- 2.1.3.4 Sắc tố
- 2.1.3.5 Axít hữu cơ
- 2.1.3.6 Chất thơm
- 2.1.3.7 Chất chát
- 2.1.3.8 Vitamin
- 2.1.3.9 Enzim
- 2.1.3.10 Chất khoáng
- 2.1.4 Chỉ tiêu chất lượng của rau quả
  - 2.1.4.1 Hình dạng
  - 2.1.4.2 Kích thước, khối lượng
  - 2.1.4.3 Màu sắc và mức độ tươi
  - 2.1.4.4 Mức độ tổn thương
- 2.1.5 Các quá trình xảy ra ở rau quả trong thời gian bảo quản
  - 2.1.5.1 Quá trình hô hấp
  - 2.1.5.2 Quá trình bốc hơi nước
  - 2.1.5.3 Sự nảy mầm
- 2.1.6 Các phương pháp bảo quản rau quả
  - 2.1.6.1 Phương pháp bảo quản lạnh
  - 2.1.6.2 Phương pháp bảo quản bằng hoá chất
- 2.1.7 Các sản phẩm của rau quả
  - 2.1.7.1 Rau quả muối chua
  - 2.1.7.2 Rau quả sấy khô
  - 2.1.7.3 Đồ hộp rau quả
- 2.2 Lương thực, Đường, Bánh, Rượu bia, chè
  - 2.2.1 Lương thực, đường, bánh
    - 2.2.1.1 Lương thực
    - 2.2.1.2 Đường
    - 2.2.1.3 Bánh
    - 2.2.1.4 Phương pháp bảo quản
  - 2.2.2 Rượu, bia, chè
    - 2.2.2.1 Rượu
    - 2.2.2.2 Bia
    - 2.2.2.3 Chè
- 2.3 Thịt gia súc, gia cầm, trứng gia cầm
  - 2.3.1 Thịt gia súc, gia cầm
    - 2.3.1.1 Thành phần hoá học
    - 2.3.1.2 Những biến đổi xảy ra ở thịt sau khi giết mổ

Thời gian: 5 giờ

Thời gian: 5 giờ



2.3.1.3 Yêu cầu về chất lượng của thịt

2.3.1.4 Thịt mắc bệnh thường gặp

2.3.1.5 Phương pháp bảo quản thịt

2.3.1.6 Sử dụng thịt

2.3.1.7 Các sản phẩm chế biến của thịt

2.3.2 Trứng gia cầm

2.3.2.1 Thành phần hoá học

2.3.2.2 Các hiện tượng xảy ra trong quá trình bảo quản trứng

2.3.2.3 Các tiêu chuẩn để chọn trứng

2.3.2.4 Phương pháp bảo quản trứng

2.4 Dầu mỡ ăn - Sữa và các sản phẩm của sữa - Thủy hải sản

Thời gian: 4giờ

2.4.1 Dầu mỡ ăn

2.4.1.1 Khái niệm

2.4.1.2 Thành phần hoá học của dầu mỡ

2.4.1.3 Các quá trình phân huỷ của dầu mỡ

2.4.1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phân huỷ dầu mỡ

2.4.1.5 Phương pháp bảo quản dầu mỡ

2.4.2 Sữa và các sản phẩm của sữa

2.4.2.1 Khái niệm

2.4.2.2 Thành phần hoá học của sữa

2.4.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến thành phần của sữa

2.4.2.4 Các quá trình xảy ra trong sữa

2.4.2.5 Yêu cầu về chất lượng của sữa

2.4.2.6 Các sản phẩm của sữa

2.4.3 Thủy hải sản

2.4.3.1 Cá

2.4.3.2 Tôm

2.4.3.3 Mực

2.4.3.4 Cua, ghẹ

2.4.3.5 Một số hải sản khác

Kiểm tra

Thời gian: 1giờ

### **Chương 3: Vệ sinh an toàn thực phẩm**

**Thời gian: 17 giờ**

#### **1. Mục tiêu:**

- Trình bày được một số kiến thức về khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản, trong khâu chế biến, trong phục vụ ăn uống và những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Bảo quản được các loại thực phẩm và giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

## **2. Nội dung:**

3.1 Khái niệm và ý nghĩa của vệ sinh an toàn thực phẩm	Thời gian: 2giờ
3.1.1 Khái niệm	
3.1.2 Ý nghĩa	
3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng, bảo quản	Thời gian: 4giờ
3.2.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu cung ứng	
3.2.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu bảo quản	
3.3 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong khâu chế biến	Thời gian: 4giờ
3.3.1 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong sơ chế	
3.3.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong chế biến	
3.4 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ ăn uống	Thời gian: 4giờ
3.4.1 Các nguyên tắc cơ bản về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ	
3.4.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ	
3.4.3 Xử lý các vấn đề về vệ sinh an toàn thực phẩm trong phục vụ	
3.5 Những hoạt động khác đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	Thời gian: 3giờ
Kiểm tra	Thời gian: 1giờ

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, bảng
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng, phấn
4. Các điều kiện khác:

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

#### 1. Nội dung:

##### - Kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về thương phẩm hàng thực phẩm.

- Trình bày được về vệ sinh an toàn thực phẩm trong các khâu từ việc cung ứng, bảo quản, chế biến, phục vụ và các vấn đề khác về vệ sinh an toàn thực phẩm.

##### - Kỹ năng:

- Chọn lọc, xác định được chất lượng hàng thực phẩm

- Bảo quản các loại thực phẩm, giúp cho việc nâng cao chất lượng món ăn và đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

#### 2. Phương pháp:

Số lượng: 03 bài kiểm tra

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài
- Kiểm tra định kì: 02 bài kiểm tra viết, thời gian từ 30 đến 45 phút,
- Kiểm tra kết thúc môn học (hình thức kiểm tra: viết; thời gian 60 phút)

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Trung cấp nghề Nghiệp vụ nhà hàng – khách sạn

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có kiến thức thực tế về Thực phẩm và vệ sinh an toàn thực phẩm

+ Được học qua các lớp sư phạm tối thiểu, có khả năng truyền đạt cho người học.

+ Giáo viên trên cơ sở chương trình môn học soạn giáo án và bài giảng chi tiết để thực hiện việc giảng dạy theo đúng yêu cầu môn học. Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, giáo viên cần phải thường xuyên đọc các tài liệu tham khảo và cập nhật thông tin có liên quan. Trong quá trình giảng bài lưu ý liên hệ với các môn học khác cũng như với thực tế để người học ngoài việc nắm bắt được kiến thức còn có khả năng tự liên hệ được với thực tế nghề nghiệp sau này

- Đối với người học:

+ Thực sự yêu thích nghề nghiệp, chăm chỉ, cầu thị, được học các kiến thức bổ trợ của chương trình.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 1, 2, 3

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Minh Nguyệt, 1980, *Rau quả các sản phẩm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Trần Bá Hiền - Lại Đức Cận - Trần Văn Trình, 1980, *Lương thực, đường, bánh kẹo*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Đặng Đức Dũng, 1980, *Thịt gia súc gia cầm*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Hoàng Văn Minh - Trần Thị Dung, 1980, *Sữa các sản phẩm của sữa*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Hoàng Thị Sôi - Trần Hậu, 1980, *Thủy hải sản*, Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Nguyễn Văn Hiệu - Trần Văn Thiện, 1980, *Rượu, bia, chè, cà phê, thuốc lá*. Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

- Nguyễn Văn Hiệu - Nguyễn Thị Đông - Lại Đức Cận, 1995, *Quản lý chất lượng sản phẩm*. Trường ĐH Thương mại Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):